

# **BAROMÈTRE LANGAGE CLAIR – EDITION 2**

## **« LES FRANÇAIS COMPRENNENT-ILS LES TEXTES QU'ILS LISENT ? »**

OCCURRENCE POUR

**avec des mots**  
COMMUNICATION ÉDITORIALE ÉCLAIRÉE

---

MAI 2025

ASSAËL ADARY - LOUISE AMIOT

[ASSAEL.ADARY@OCCURRENCE.FR](mailto:ASSAEL.ADARY@OCCURRENCE.FR)

[LOUISE.AMIOT@OCCURRENCE.FR](mailto:LOUISE.AMIOT@OCCURRENCE.FR)

# CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

1

# \ Contexte & méthodologie

Avec des Mots a souhaité réaliser une deuxième édition de son baromètre sur le langage clair et la perception des Français sur la communication écrite des entreprises.

**Date de recueil :** du 18 au 22 novembre 2024

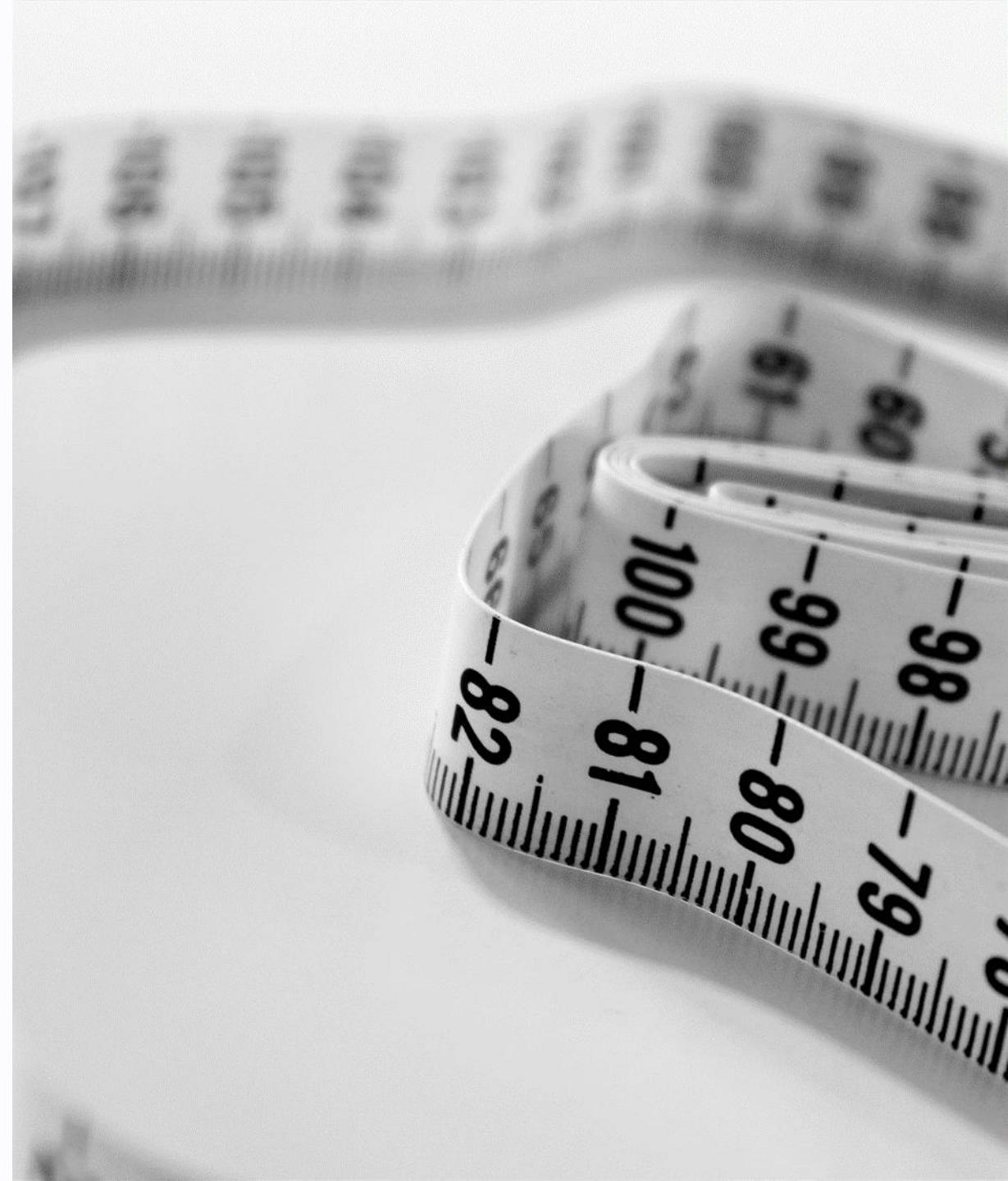
**Echantillon :** 1000 répondants représentatifs de la population métropolitaine de 18 à 65 ans sur la méthode des quotas :

- Âge
- Sexe
- Catégorie Socioprofessionnelle
- Taille d'agglomération
- Région

**Questionnaire :** 27 questions

**Marge d'erreur :** +/- 3 points

**Tris croisés et significativité :** Les différences statistiquement significatives sont mises en avant pour faciliter la lecture et la compréhension des traitements (utilisation du Khi2) :  
**xx%**      **xx%**



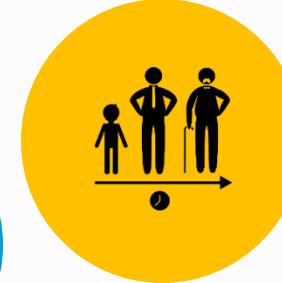
# PROFIL DES RÉPONDANTS

2

## Profil des répondants [1/2]

### GENRE

Homme : **49%**  
Femme : **51%**



### DIPLÔMES

Inférieur au BAC : **20%**

- Aucun diplôme : **3 %**
- BEP : **8 %**
- CAP : **9 %**

BAC à BAC+2 : **47%**

- BAC : **23 %**
- BAC +1 : **3 %**
- BAC +2 : **21 %**
- BAC +3 : **15 %**
- BAC +4 : **4 %**
- BAC +5 : **13 %**

BAC +3 ou plus : **33%**

Supérieur à BAC +5 : **1 %**



### ÂGE

18 – 24 ans: **13 %**  
25 – 34 ans : **20 %**  
35 – 44 ans : **21 %**  
45 – 54 ans : **23 %**  
55 – 65 ans : **23 %**

### CSP

Employé : **29 %**  
Ouvrier : **9 %**  
Profession intermédiaire : **15 %**  
Agriculteur : **1 %**  
Artisan : **1 %**  
Cadre ou profession intellectuelle supérieure : **14 %**  
Chef d'entreprise : **1 %**  
Commerçant : **1 %**  
Profession libérale : **2 %**  
Demandeur d'emploi : **6 %**  
Etudiant / Lycéen : **5 %**  
Homme ou femme au foyer : **5 %**  
Retraité : **10 %**  
Autre : **2 %**

CSP - : **38 %**

CSP+ : **34 %**

Inactifs : **29 %**

## Profil des répondants [2/2]

### UDA 5

Ile-de-France : **20 %**  
Nord Est : **22 %**  
Nord Ouest : **23 %**  
Sud Est : **24 %**  
Sud Ouest : **11 %**



### TAILLE D'AGGLOMÉRATIONS

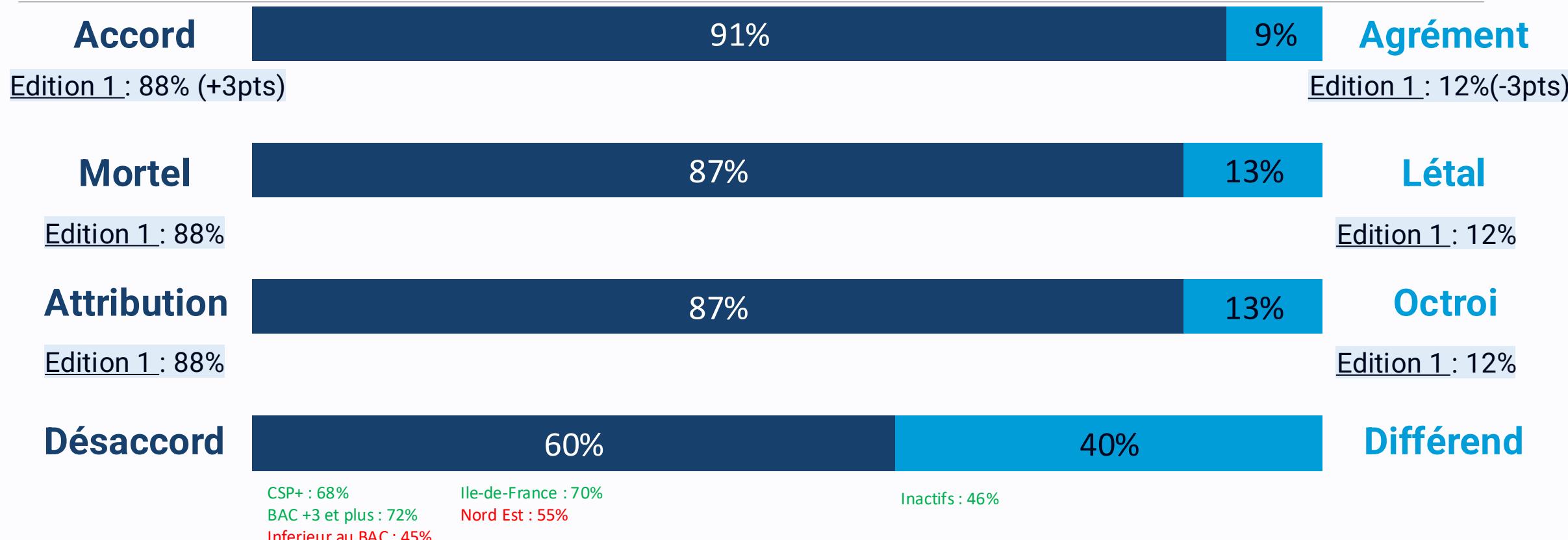
0 à 1 999 habitants : **18 %**  
2 000 à 4 999 habitants : **5 %**  
5 000 à 9 999 habitants : **4 %**  
10 000 à 19 999 habitants : **6 %**  
20 000 à 49 999 habitants : **6 %**  
50 000 à 99 999 habitants : **8 %**  
100 000 à 199 999 habitants : **6 %**  
200 000 à 1 999 999 habitants : **29 %**  
2 000 000 et plus habitants : **18 %**

# COMPRÉHENSION ET PERCEPTION DES ORGANISATIONS À L'ÉCRIT

3

**Près de 9 Français sur 10 préfèrent les mots « accord », « mortel » et « attribution » à leur synonyme « agrément », « létal » et « octroi ». Une préférence stable par rapport à l'édition précédente. Ce plébiscite pour les termes les plus clairs est moins vrai pour « désaccord » vs « différend ». Cela traduit probablement une mauvaise compréhension du mot « différend », et donc de la question posée.**

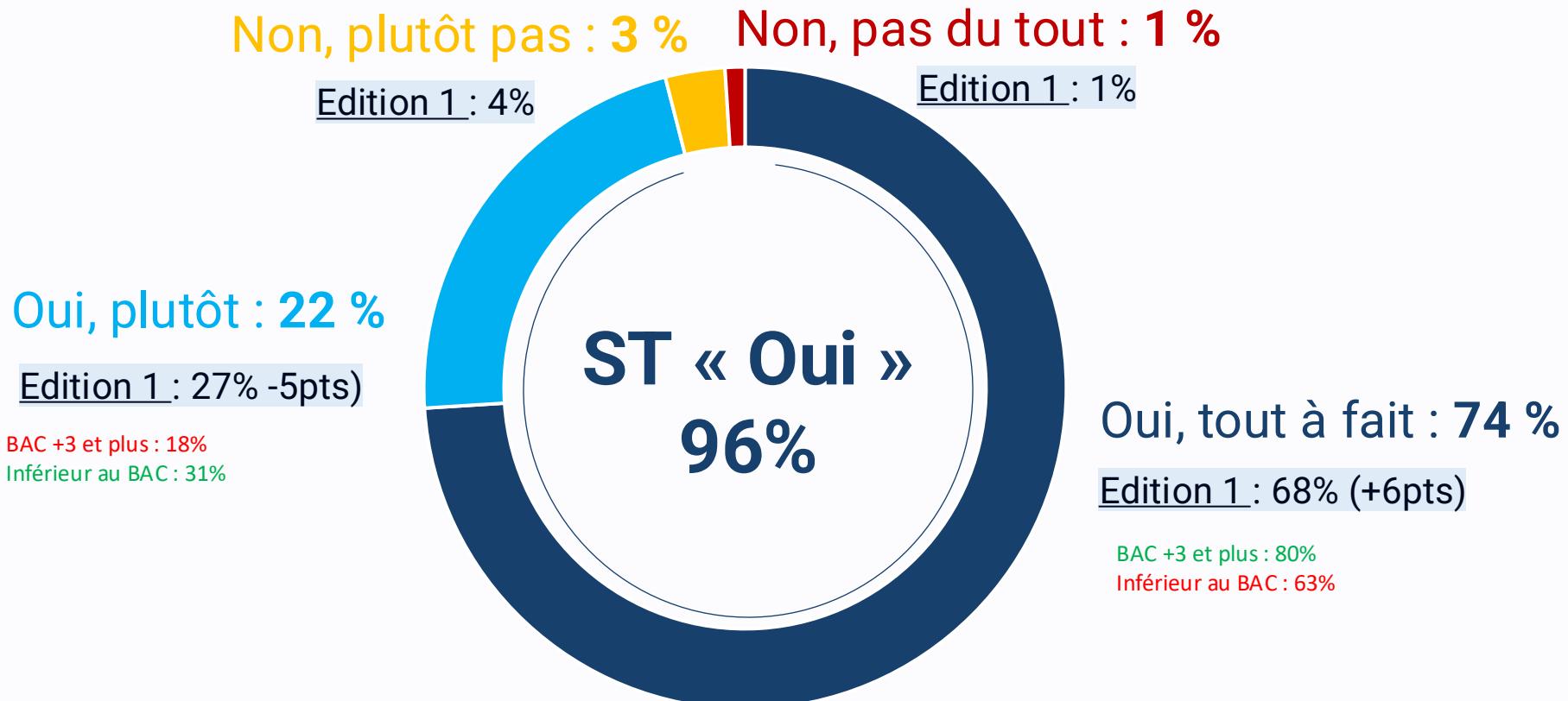
Q1. Pour chacun des couples de synonymes suivants, quel est celui des deux qui vous semble le plus clair (dans le sens facile à « comprendre ») :



**La phrase est claire pour la quasi-totalité des répondants !**  
**Un niveau de clarté en hausse par rapport à l'édition précédente (+6 pts pour « tout à fait »).**  
**C'est d'autant plus le cas pour les répondants avec un diplôme supérieur au BAC+3.**

Q2. Pour la phrase ci-dessous, merci d'indiquer si vous la comprenez... ?

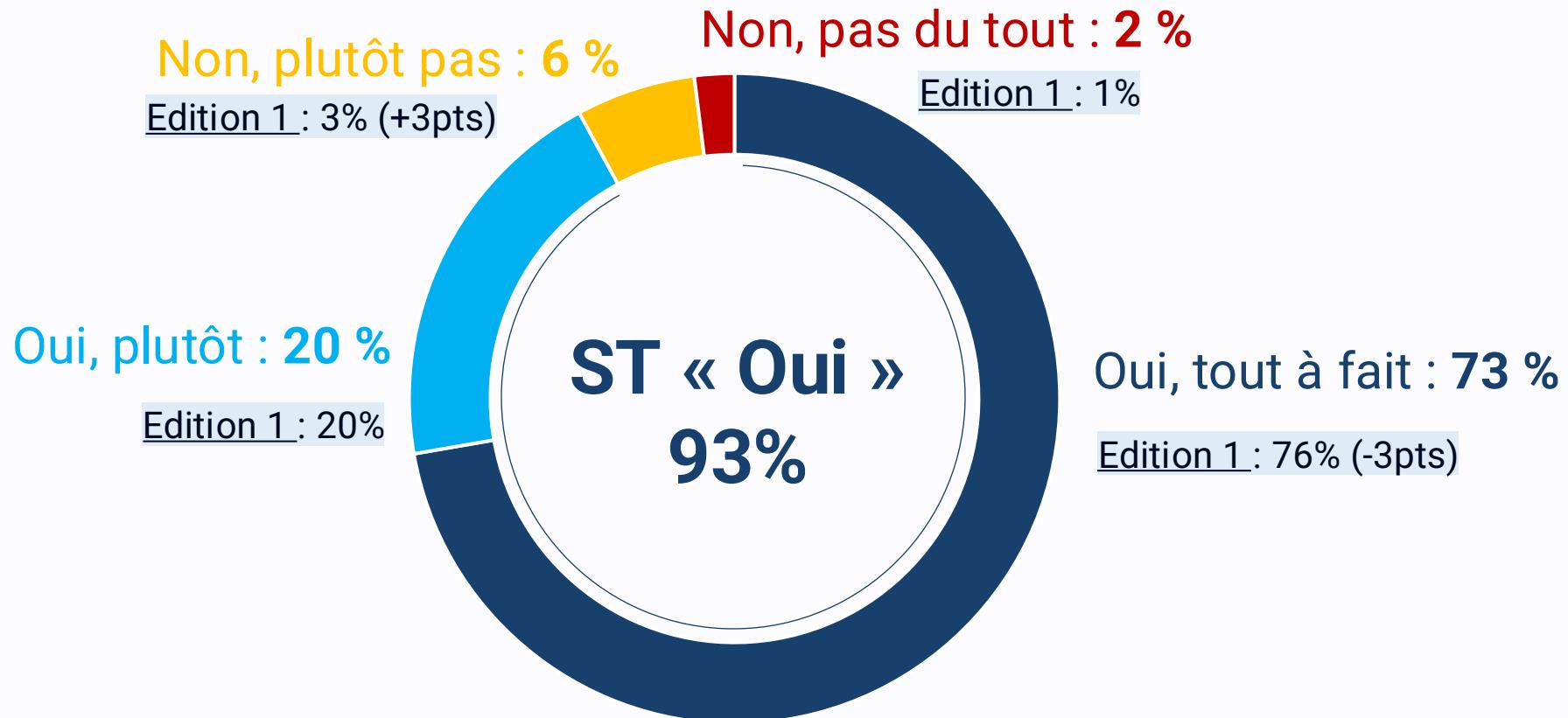
**« La douleur postopératoire est généralement légère, mais il est pourtant nécessaire d'administrer des antalgiques à certains patients. »**



## Pour autant, la quasi-totalité trouve la reformulation proposée plus claire. Des résultats stables par rapport à l'édition précédente du baromètre.

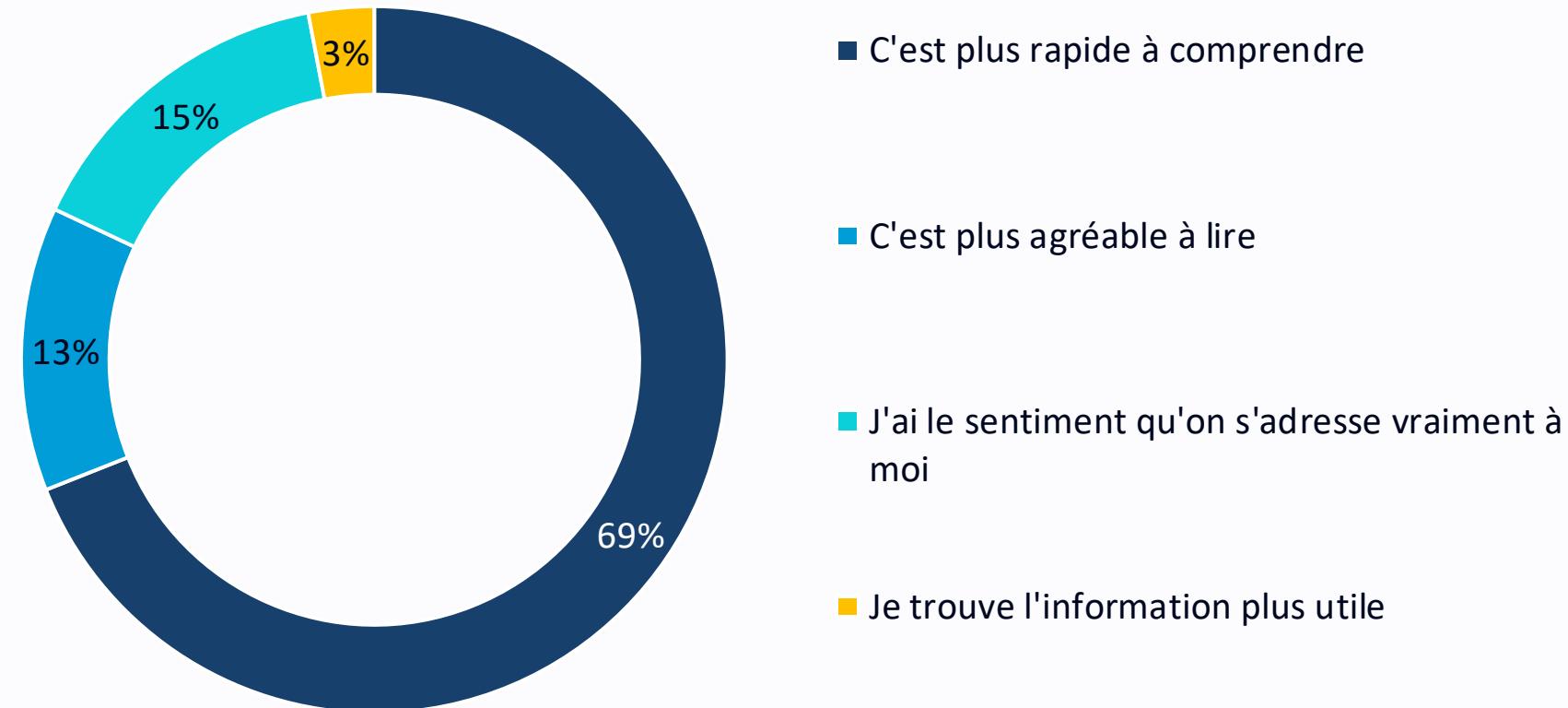
Q3. Comprenez-vous mieux cette formulation... ?

« Vous pouvez avoir mal après l'opération. Dans ce cas, un médecin peut vous donner des médicaments contre la douleur. »



## 2/3 des répondants préfèrent la reformulation car elle est plus rapide à comprendre.

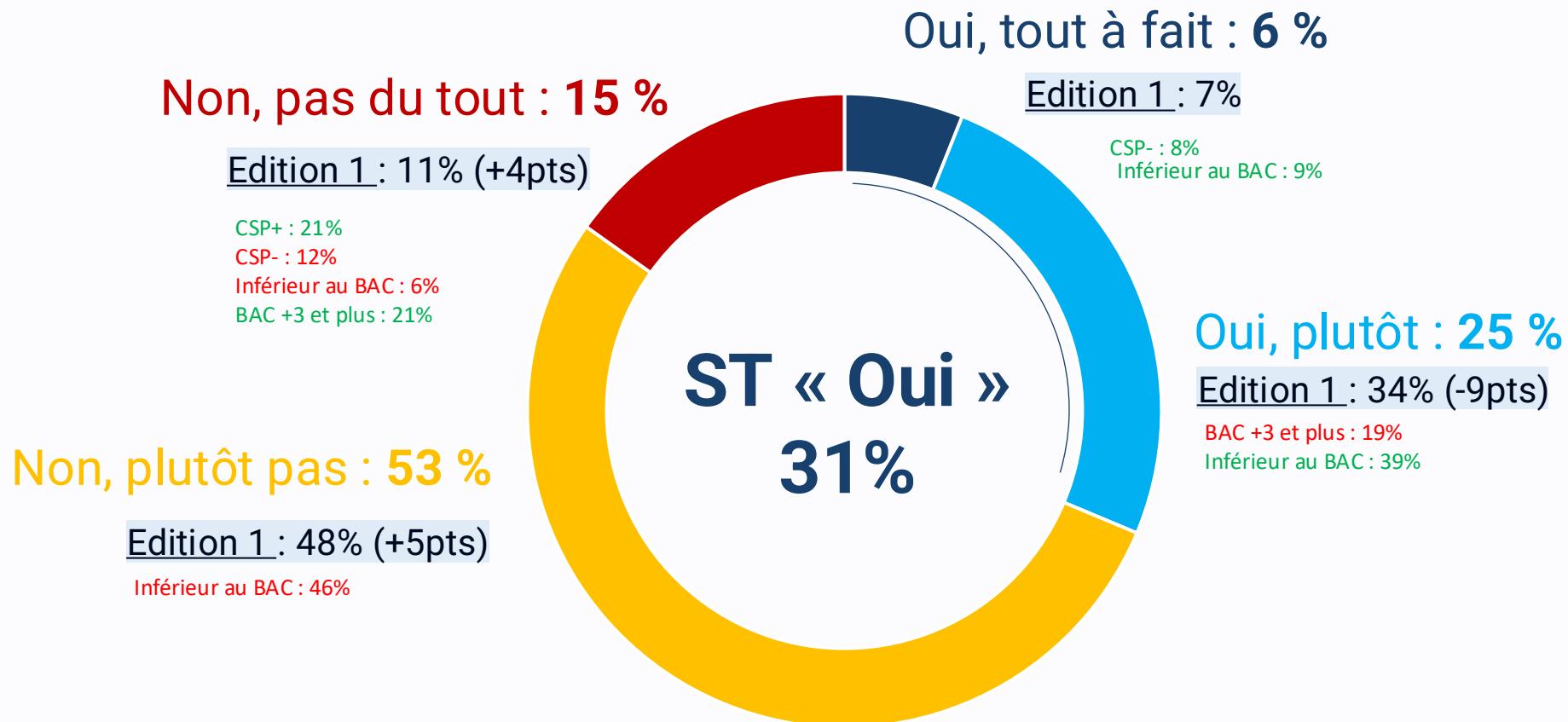
Q4. Pourquoi préférez-vous cette formulation ?



QCU | Base : 929 répondants ayant déclaré préférer la deuxième formulation

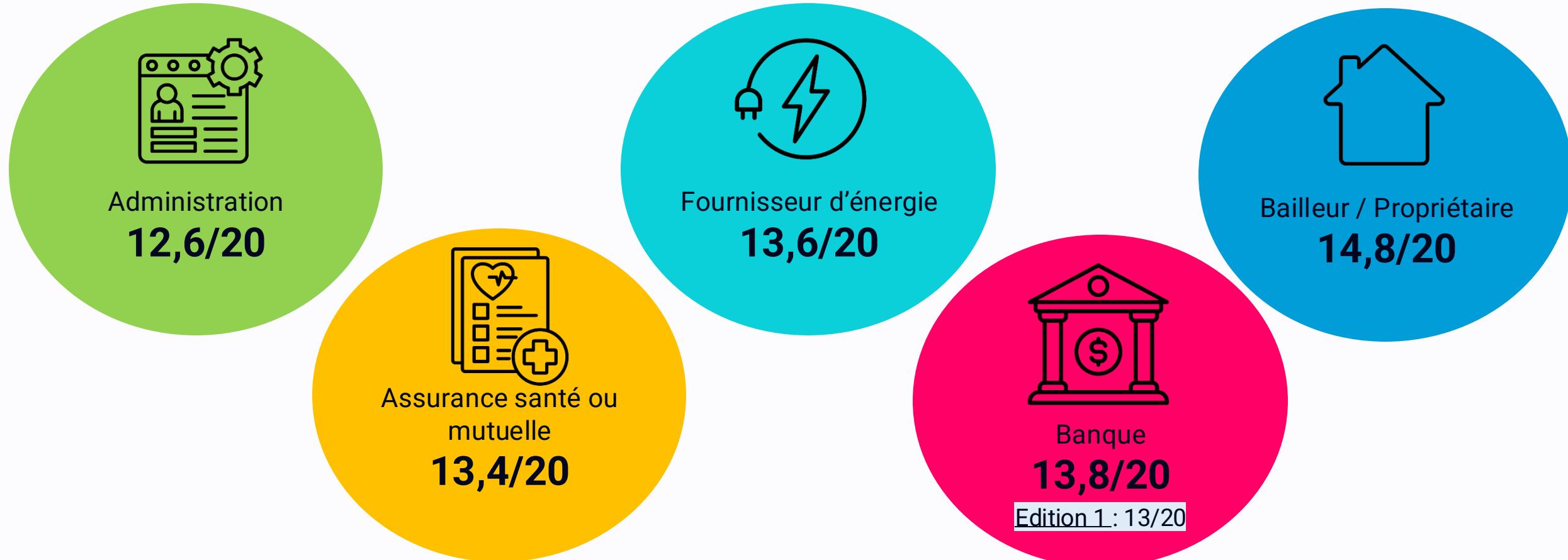
Près d'un Français sur trois est confronté, au quotidien, à des textes qu'il ne comprend pas. C'est d'autant plus le cas pour les CSP- et les personnes ayant un diplôme inférieur au BAC.

Q5. En général, dans votre vie quotidienne êtes-vous confronté à des textes dont vous ne comprenez pas la signification ?



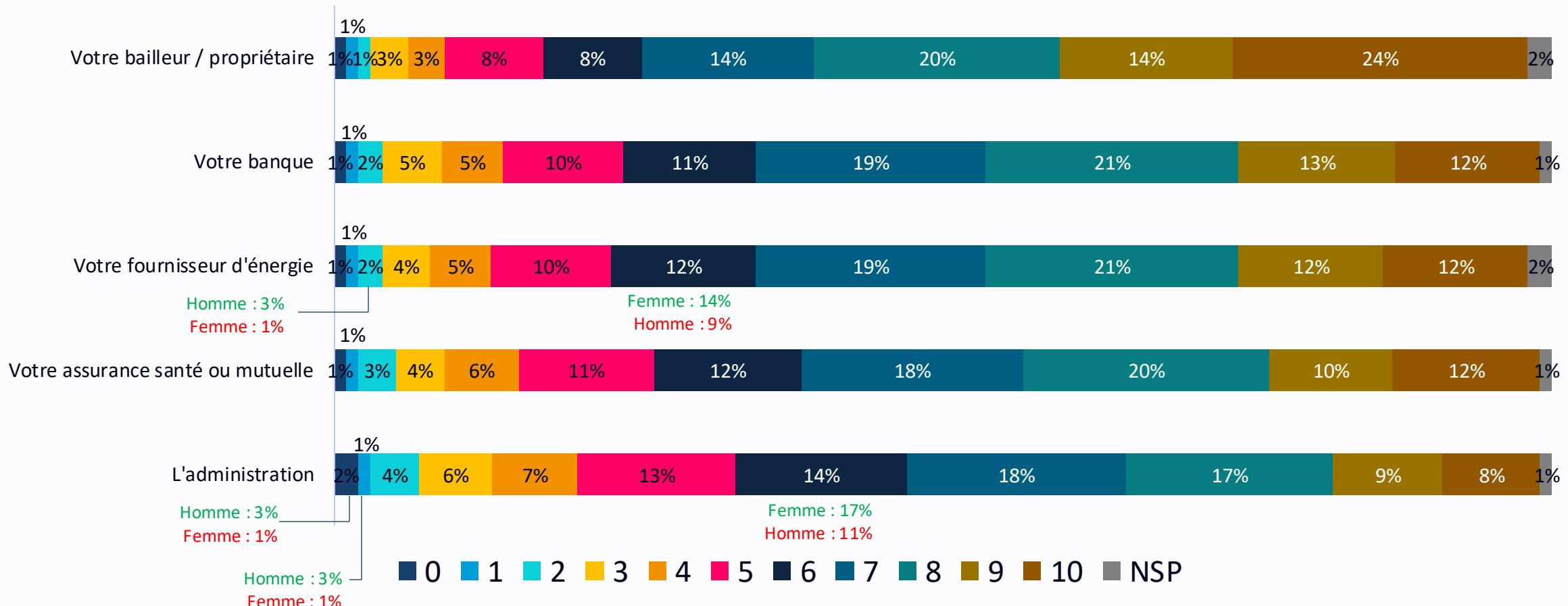
**L'administration reste l'émetteur le moins clair à l'écrit avec une note de 12,6/20, suivie par l'assurance santé, les fournisseurs d'énergie et la banque. Les bailleurs/propriétaires sont les plus clairs avec une note de 14,8/20.**

Q6-Q10. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?  
(0 étant la note correspondante à « pas du tout claire » et 10 à « tout-à-fait claire »)



# Détails des notes sur 10 pour chaque émetteur.

Q6-Q10. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?  
(0 étant la note correspondante à « pas du tout claire » et 10 à « tout-à-fait claire »)



QNUM | Base : 1000 répondants / 381 répondants ayant déclarés être locataires pour « Bailleur / propriétaire »

88% des Français font confiance à une organisation qui communique clairement (+7 pts par rapport à l'édition précédente).

Q11. Diriez-vous que les entreprises et organisations que l'on comprend bien à l'écrit....

N'inspire pas du tout confiance : 1 %

Edition 1 : 2%

Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre : 5 %

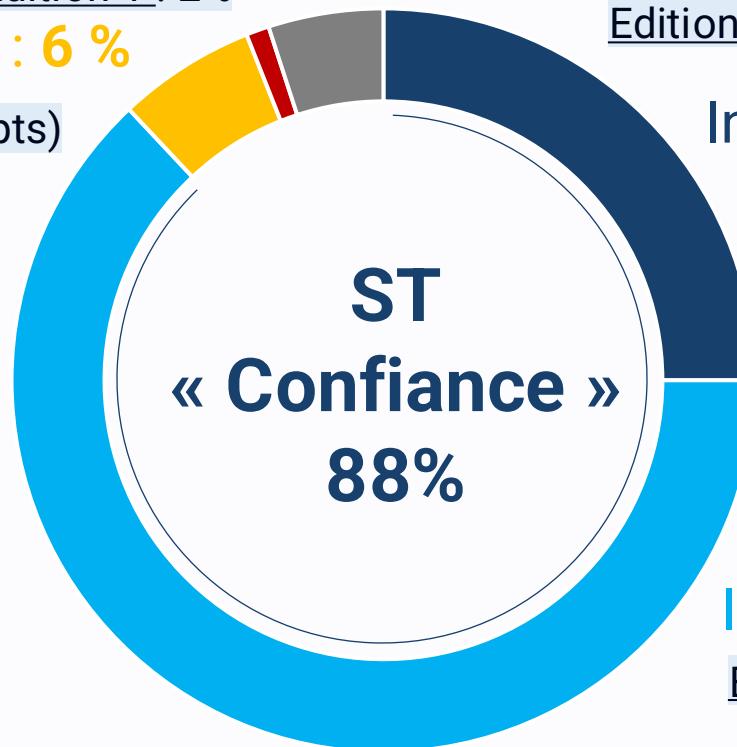
N'inspirent plutôt pas confiance : 6 %

Edition 1 : 10% (-4pts)

Edition 1 : 7% (+2pts)

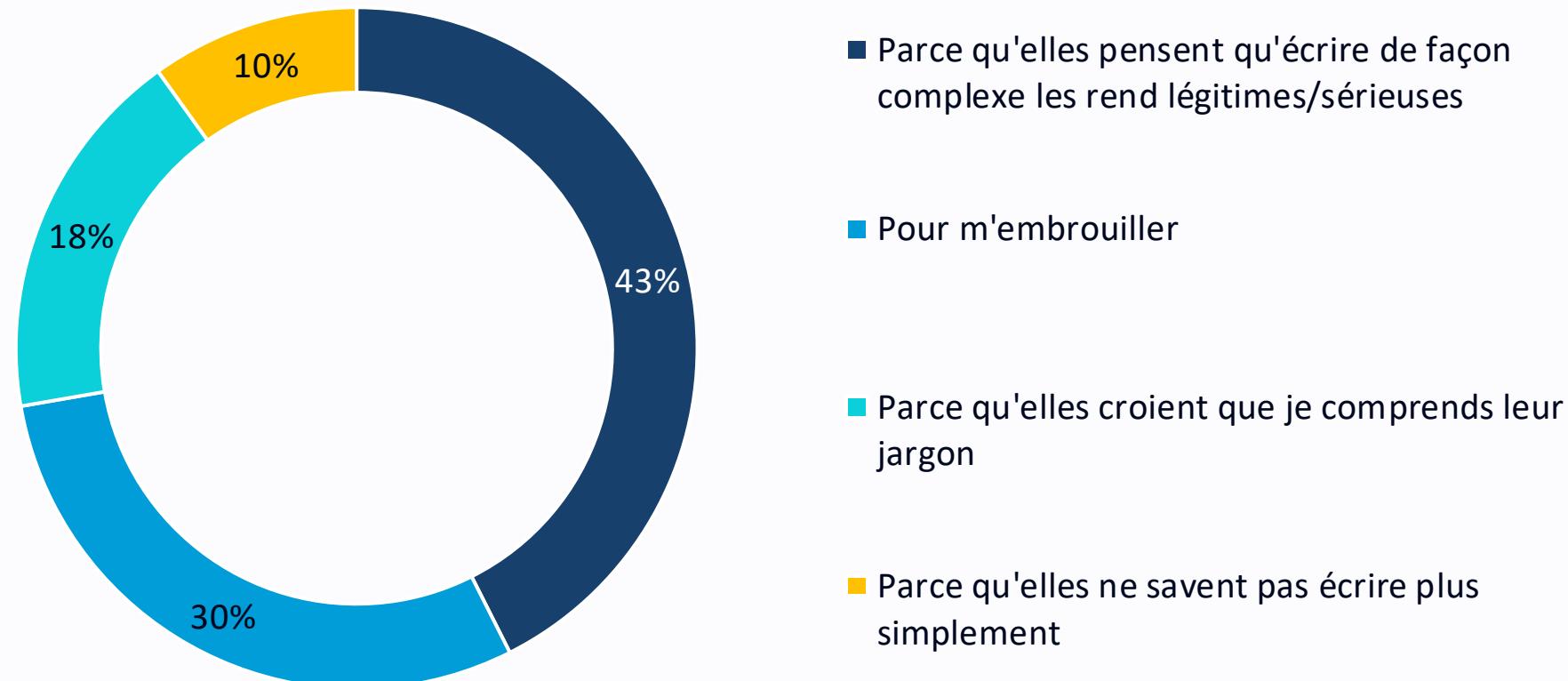
Inspirent tout à fait confiance : 25 %

Edition 1 : 25%



**Pour près d'1/3 des Français, les organisations communiquent de façon peu claire pour les embrouiller.  
Pour près d'un Français sur deux, elles le font pour se rendre plus sérieuses et légitimes.**

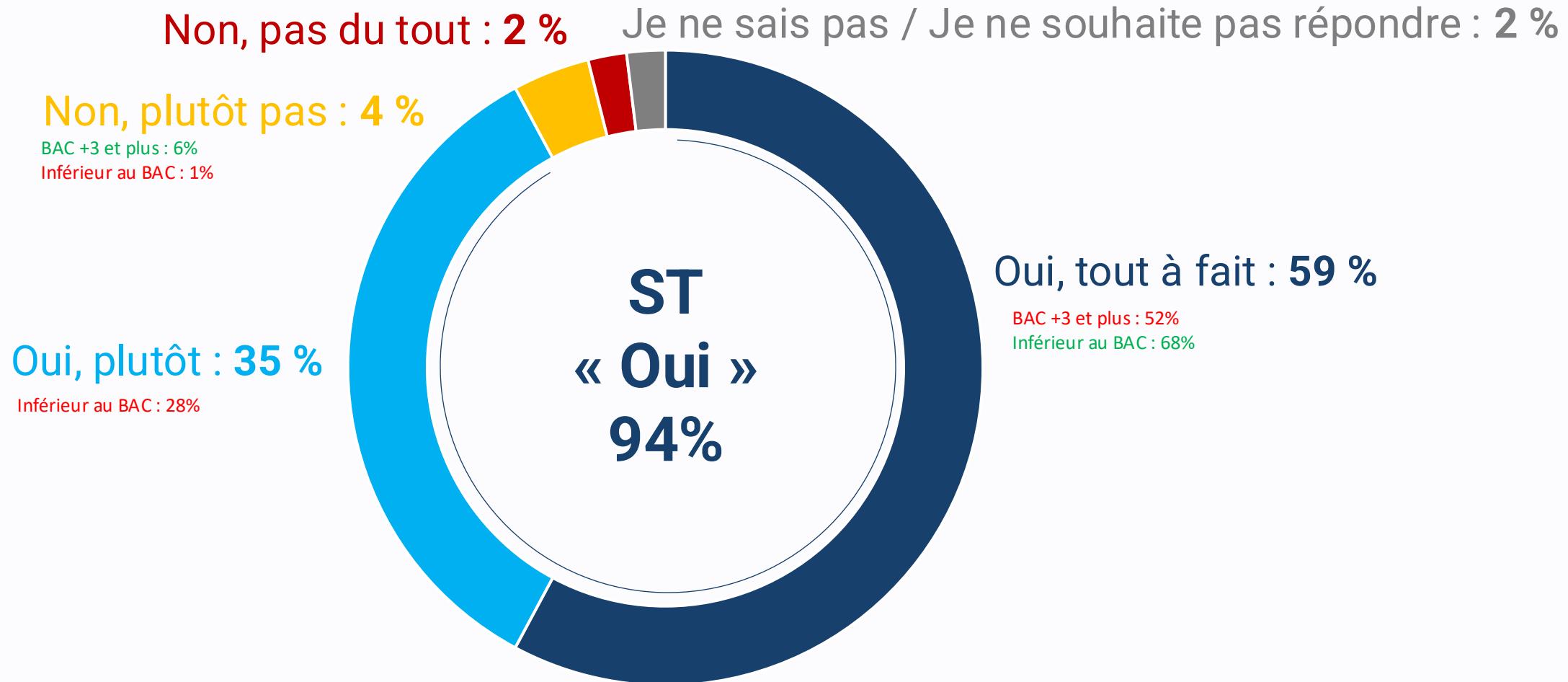
Q12. Pourquoi, selon vous, certaines entreprises communiquent de façon peu claire ?



QCU | Base : 1000 répondants

# La quasi-totalité des Français souhaite que les documents juridiques soient plus simples à lire. C'est d'autant plus le cas pour les répondants avec des niveaux de diplôme inférieurs au BAC.

Q13. Aimeriez-vous que les documents contractuels (juridiques) soient plus simples à lire ?



QCU | Base : 1000 répondants

# \ Pour 62% des Français, les contrats d'assurance ne sont pas compréhensibles. C'est d'autant plus le cas pour les 45-54 ans et les inactifs.

Q14. Trouvez-vous compréhensible l'information délivrée dans les contrats d'assurance ?

Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre : 3 %

18-24 ans : 6%  
CSP+ : 1%  
Inactifs : 5%

Non, pas du tout : 16 %

18-24 ans : 6%  
45-54 ans : 22%

Non, plutôt pas : 46 %

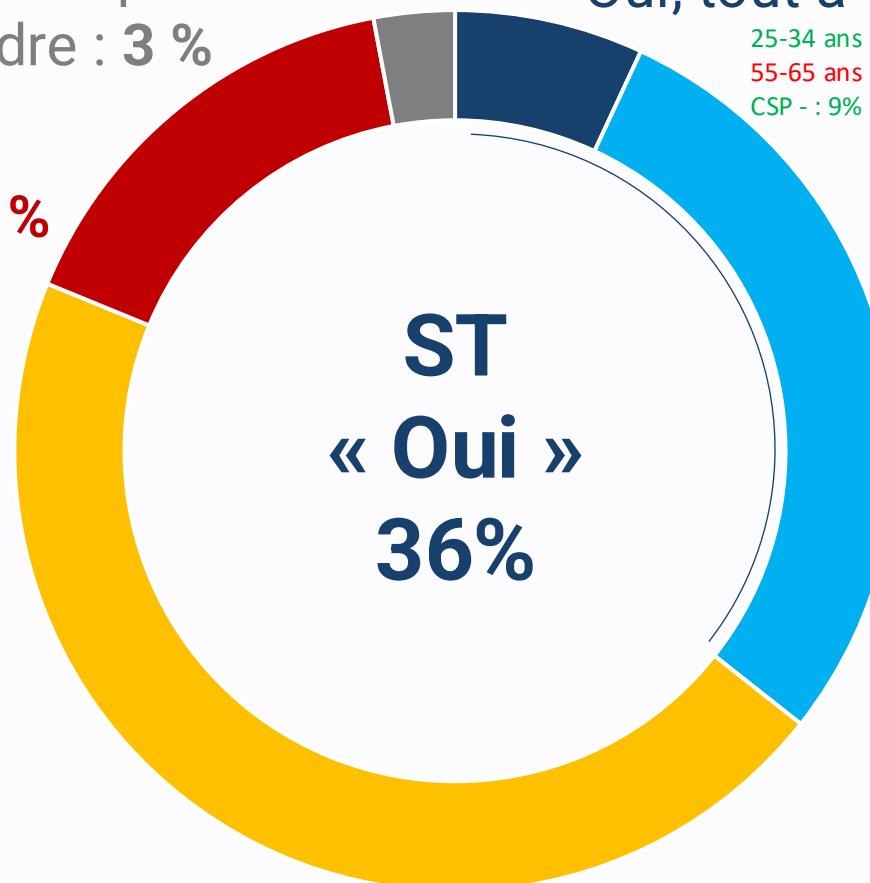
CSP- : 40%  
Inactifs : 51%

Oui, tout à fait : 7 %

25-34 ans : 10%  
55-65 ans : 3%  
CSP - : 9%

Oui, plutôt : 29 %

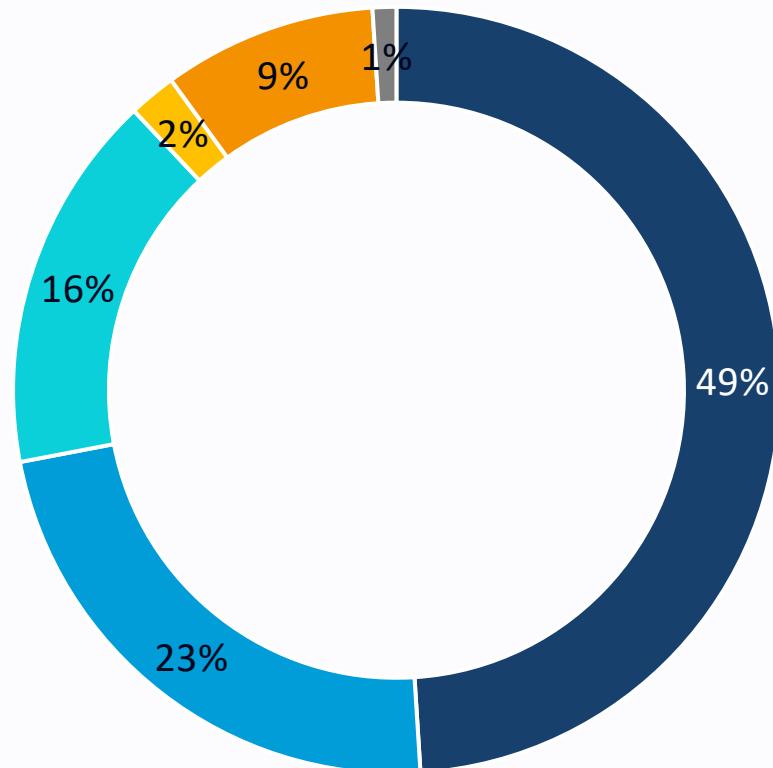
CSP - : 34%



**Lorsqu'il ne comprend pas un courrier ou un mail, près d'un Français sur deux se renseigne sur internet (+4 pts par rapport à la vague précédente).**

**A noter, un Français sur 10 ne fait rien (stable par rapport à l'édition précédente).**

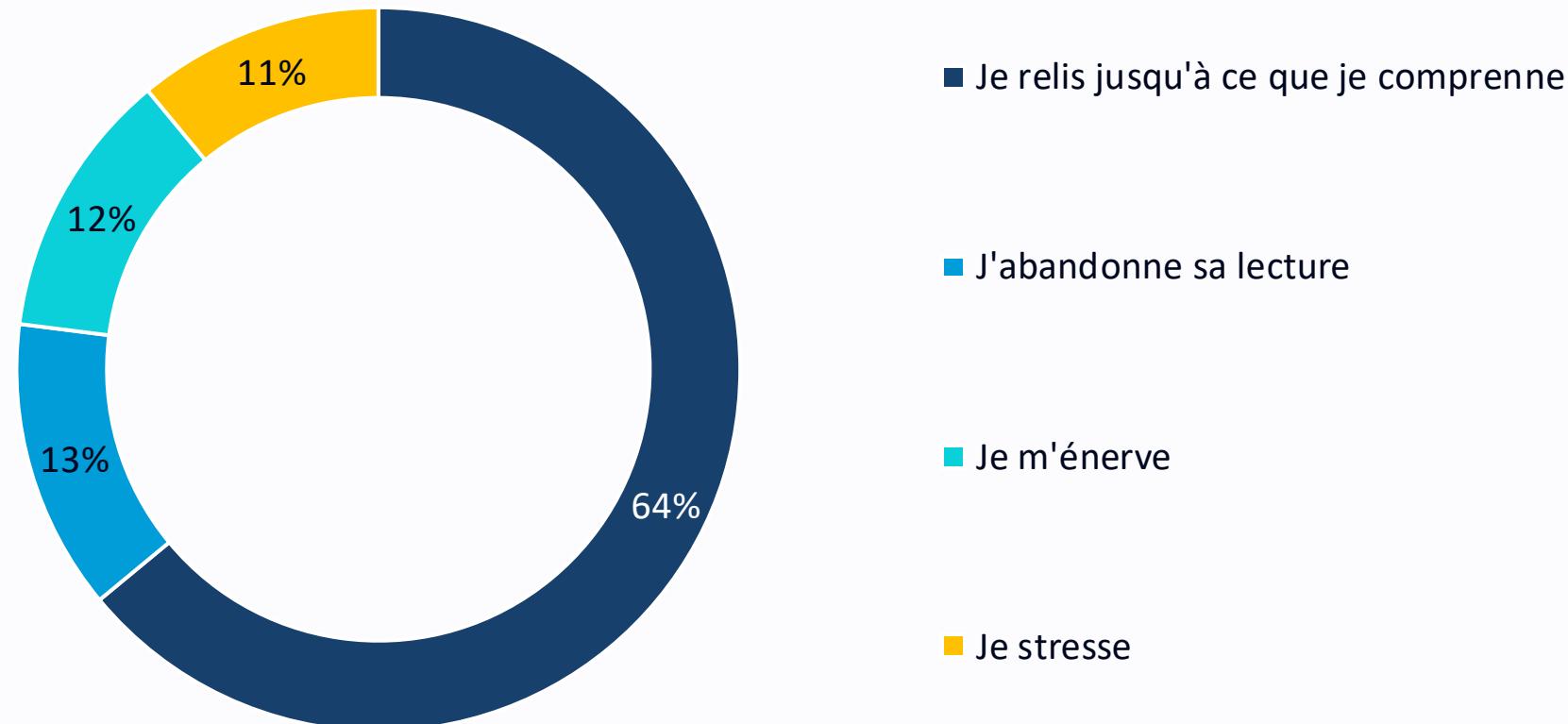
Q15. Généralement, lorsque vous ne comprenez pas un courrier ou un mail que vous recevez, quel est votre premier réflexe :



- Vous essayez de vous renseigner sur Internet  
Edition 1 : 45% (+4pts)
- Vousappelez l'entreprise qui vous l'envoie  
Edition 1 : 23%  
Femme : 26%  
Homme : 20%
- Vous demandez de l'aide à un proche  
Edition 1 : 20% (-4pts)  
Femme : 20%  
Homme : 12%
- Vous essayez de vous renseigner sur les réseaux sociaux  
Edition 1 : 2%
- Vous ne faites rien de particulier  
Edition 1 : 9%  
Homme : 11%  
Femme : 6%
- Autre  
Edition 1 : 1%

# Face à un texte qu'ils ne comprennent pas, 1/3 des Français abandonne, s'énerve ou stresse. Les autres relisent jusqu'à ce qu'ils comprennent.

Q16. Quelle est votre première réaction face à un texte que vous ne comprenez pas ?

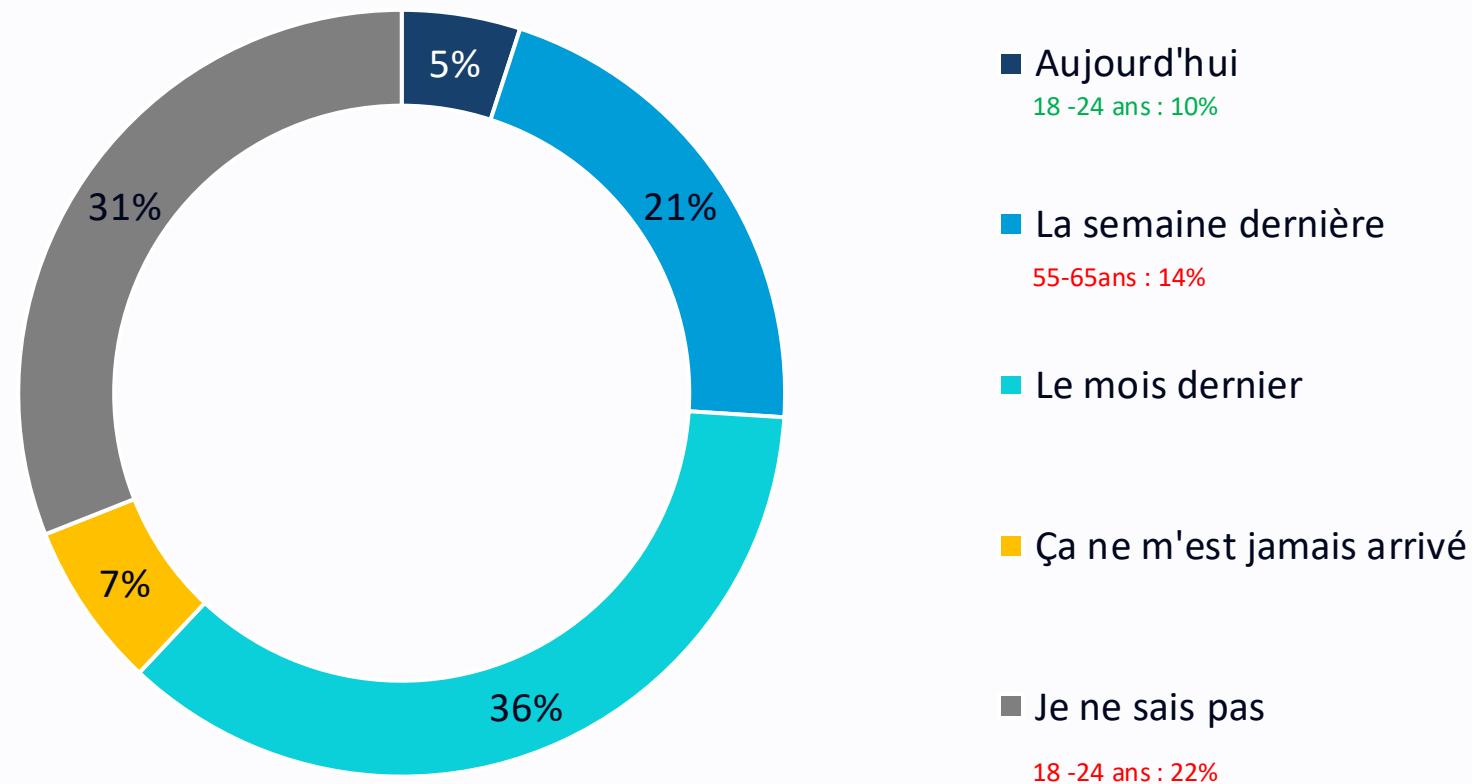


QCU | Base : 1000 répondants

Près de 2/3 des Français ont dû relire plusieurs fois un texte qui leur était adressé pour le comprendre, dans le mois précédent l'enquête.

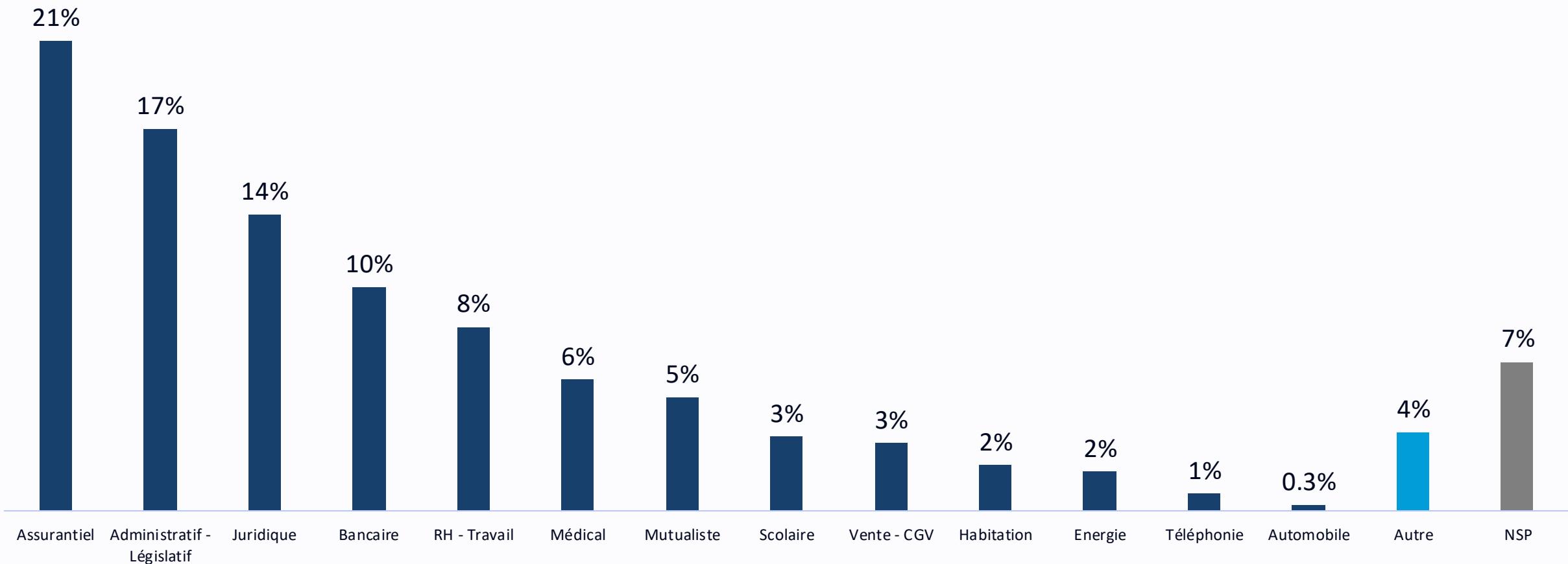
A noter, près d'1/3 des répondants ne sait pas se souvenir de la dernière fois que cela leur est arrivé.

Q17. Quand pour la dernière fois avez-vous dû relire plusieurs fois un texte qui vous était adressé, pour pouvoir le comprendre ?



**Ces textes non clairs qu'ils ont dû relire étaient relatifs, dans la moitié des cas, aux sujets assurantiels, administratifs et juridiques.**

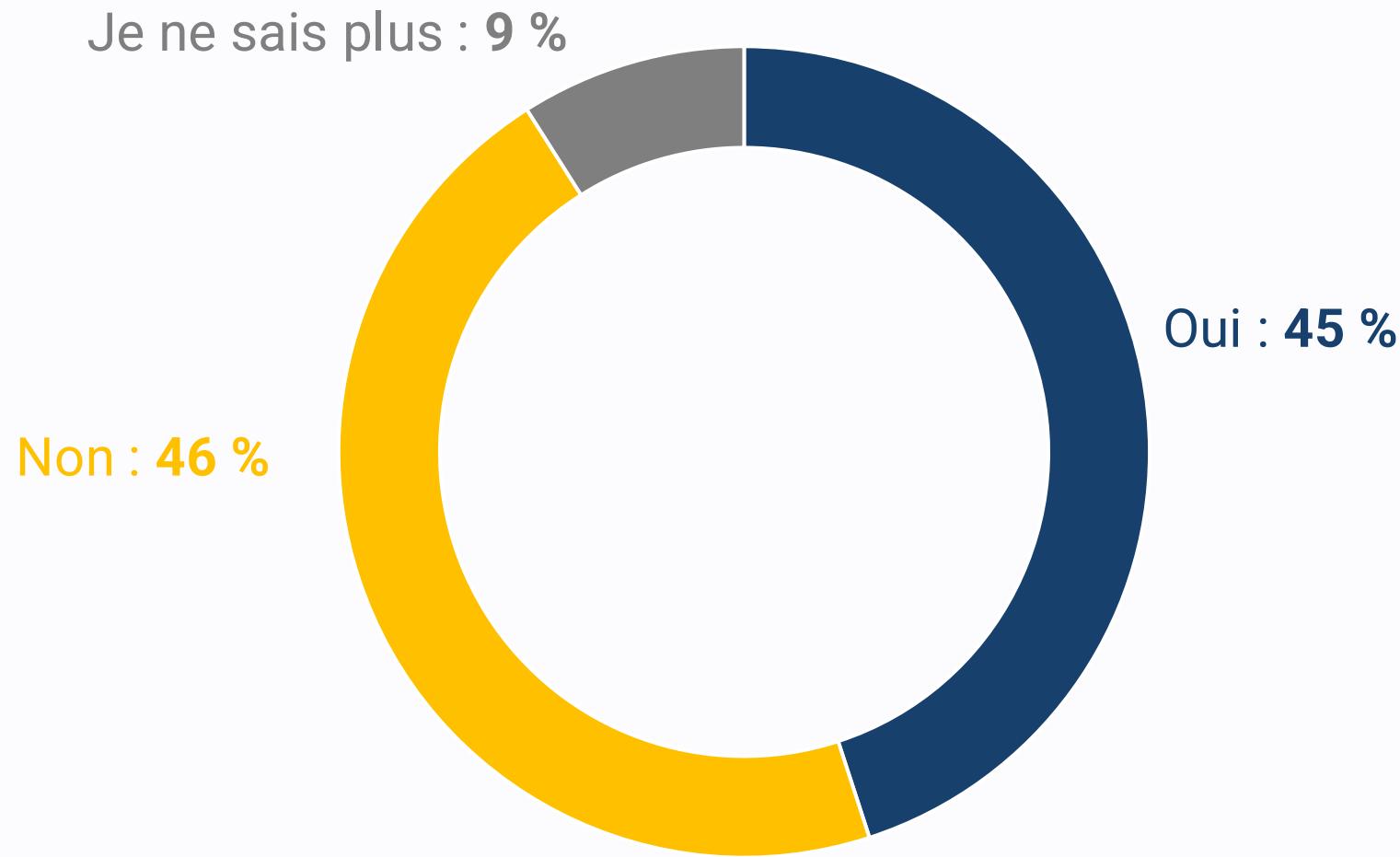
Q18. Dans quel domaine ?



QO | Base : 616 répondants

# ► Près d'un Français sur deux a déjà abandonné la lecture d'un document parce qu'il était trop complexe.

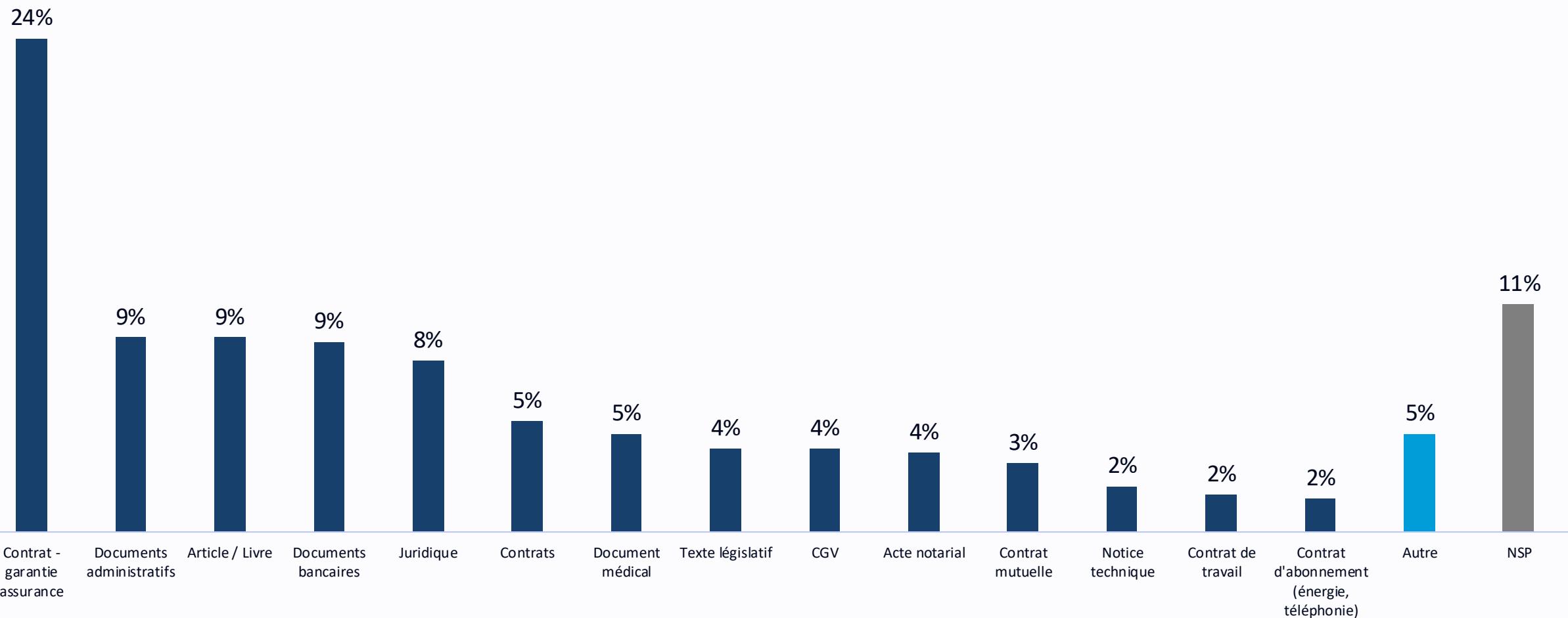
Q19. Avez-vous déjà abandonné la lecture d'un document en raison de sa complexité ?



QCU | Base : 1000 répondants

# Pour ¼ des Français ayant déjà abandonné la lecture d'un document parce qu'il était trop complexe, il s'agissait d'un document d'un document d'assurance.

Q20. Si oui, de quel type de document s'agissait-il ?



QO | Base : 450 répondants

# Pour 1 Français sur 4, les documents remis avant une intervention médicale ne sont pas clairs. A noter, seul 1 Français sur 10 les trouve tout à fait clairs.

Q21. Avant un examen ou une intervention médicale, les documents qu'on vous remet sont-ils clairs ?

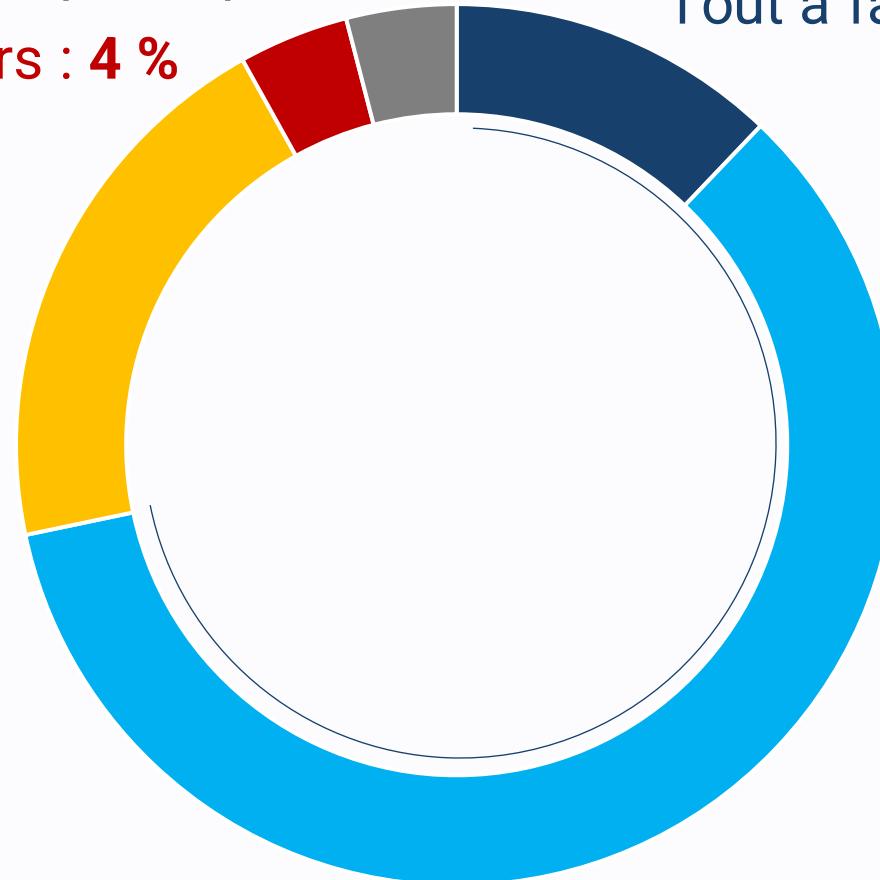
Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre : 4 %

Pas du tout clairs : 4 %

Plutôt pas clairs : 20 %

Tout à fait clairs : 12 %

Plutôt clairs : 59 %





Merci de votre  
attention !