

# L'ASSOCIATION NATIONALE DES COMMUNICANTS



# +1700

## **Communicants**

issus du secteur public,  
privé, agences,  
indépendants et  
étudiants, écoles, ONG,  
associations...

**48%**  
entreprises privées

**14%**  
agences

**9%**  
divers (transition de  
carrière, associations,  
écoles...)

**21%**  
secteur public

**3%**  
indépendants

**5%**  
étudiants et jeunes  
professionnels

# L'Association nationale des communicants



**LE TIERS LIEU**  
La Maison des  
Communicants



**LE NETWORK**  
Créez des liens forts



**LA SCÈNE OUVERTE**  
Partagez votre expertise



**LA FORMATION**  
Évoluez avec les tendances

15 janvier 2026

# BAROMÈTRE LANGAGE CLAIR

LES RÉSULTATS DÉVOILÉS

Animé par Assaël Adary et Stéphanie Guillaume



ASSOCIATION NATIONALE  
DES COMMUNICANTS

© Avec des Mots et Occurrence

Utilisation des données autorisée avec mention de la source.

- CONSEIL
- RÉDACTION
- DESIGN ÉDITORIAL
- FORMATION

## Lisible

- SCORE DE LISIBILITÉ
- RÉDACTION CLAIRE
- REFORMULATION IA

- CABINET D'ÉTUDE  
ET DE CONSEIL
- SPÉCIALISTE DE  
L'ÉVALUATION DE LA  
COMMUNICATION

# L'ÉTUDE

## Les Français comprennent-ils les textes qu'ils lisent ?

- 2<sup>e</sup> édition après celle de 2018
- Panel représentatif de 1000 Français de 18 à 65 ans



# LES LIENS UTILES

Baromètre langage clair :  
résultats et analyse



L'étude complète



# LE PROGRAMME

- 01** Le constat : l'ampleur de l'incompréhension
- 02** Les conséquences : confiance et relation client
- 03** La vie quotidienne à l'épreuve de la complexité
- 04** Les secteurs à la loupe
- 05** Le langage clair : une opportunité stratégique
- 06** Questions/réponses



# UN CHIFFRE POUR COMMENCER

1 Français  
sur 3



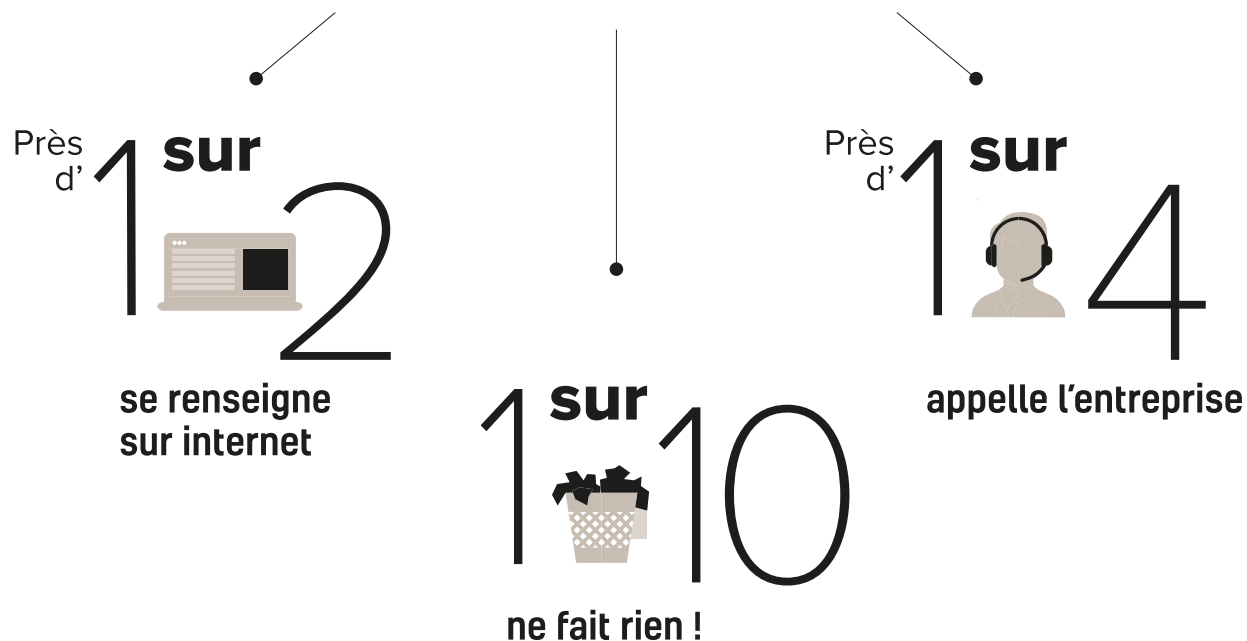
ne comprend pas toujours  
ce qu'il lit

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

- 31% « oui tout à fait + oui plutôt »
- 39% chez les moins diplômés

# COMMENT RÉAGISSENT LES FRANÇAIS FACE À L'INCOMPRÉHENSION ?

Les Français face à un courrier ou un mail  
qu'ils ne comprennent pas :



En complément : 45% ont déjà abandonné la lecture d'un document en raison de sa complexité

# L'IMPACT ÉMOTIONNEL DE LA COMPLEXITÉ

Les Français face à un texte  
qu'ils ne comprennent pas :

1 **sur** 10  
  
abandonne la lecture

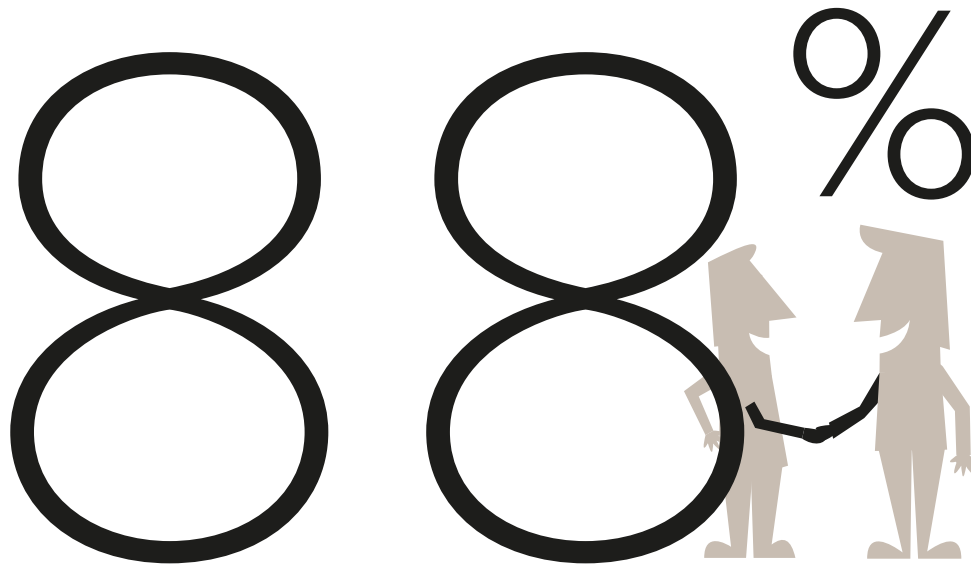
2 **sur** 10  
  
s'énervent ou stressent !

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

- 64% : Je relis jusqu'à ce que je comprenne
- 12% : J'abandonne ma lecture
- 12% : Je m'énerve
- 11% : Je stresse

# LA CLARTÉ, UN LEVIER DE CONFIANCE

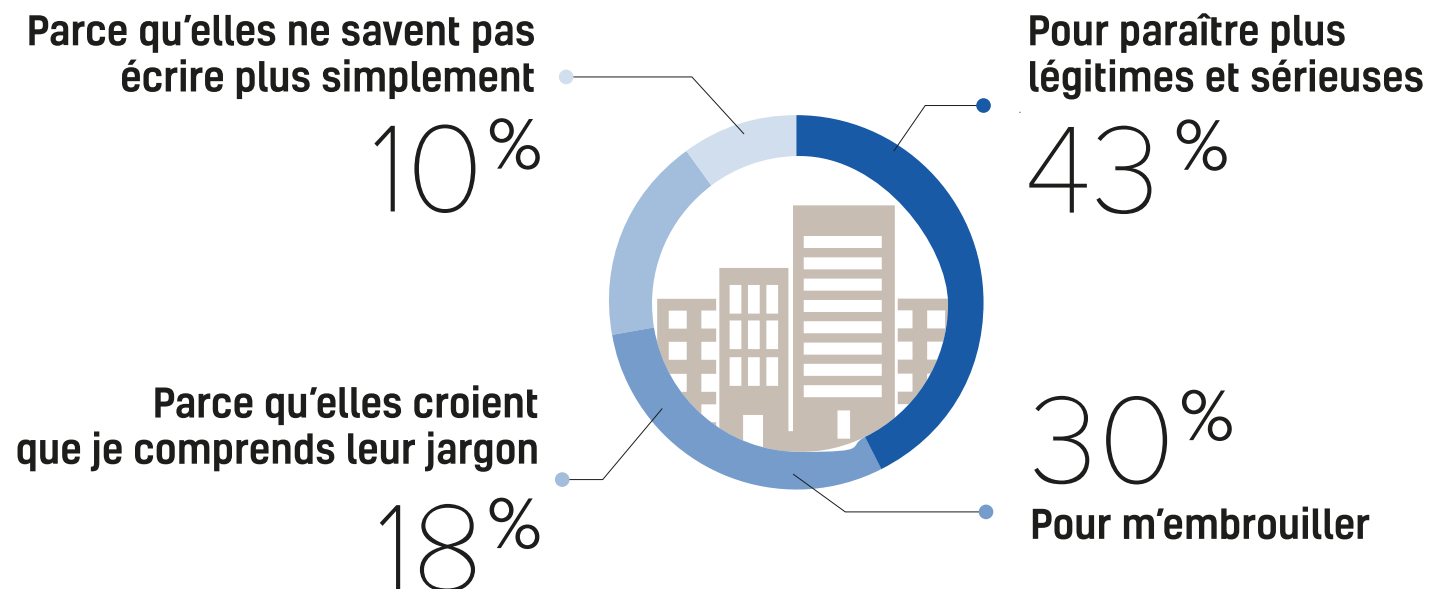
Le langage clair  
inspire confiance à



**Soit + 7 points  
depuis 2018**

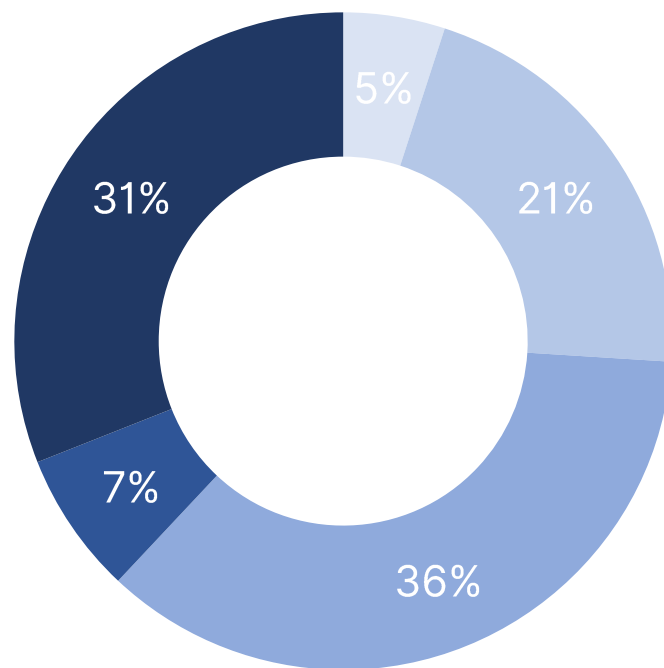
# LE SOUPÇON D'UNE COMPLEXITÉ INTENTIONNELLE

## Les organisations communiquent de façon complexe...



# LA COMPLEXITÉ : UNE EXPÉRIENCE QUOTIDIENNE

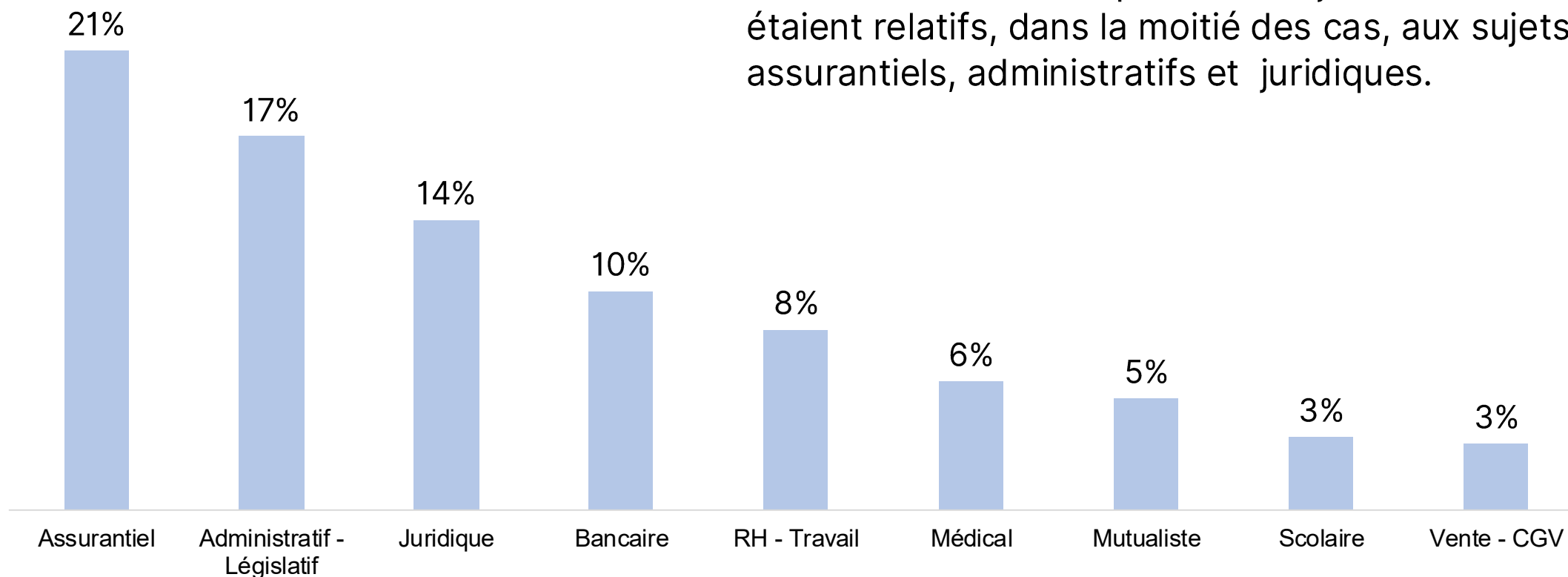
Quand  
pour la dernière  
fois avec-vous  
dû relire un texte  
pour le  
comprendre ?



- Aujourd'hui..... 5%  
**18-24 ans : 10%**
- La semaine dernière.....21%  
**55-65 ans : 14%**
- Le mois dernier.....36%
- Ça ne m'est jamais arrivé..... 7%
- Je ne sais pas.....31%  
**18-24 ans : 22%**


# LA COMPLEXITÉ : UNE EXPÉRIENCE QUOTIDIENNE

Les textes non clairs que les Français ont dû relire étaient relatifs, dans la moitié des cas, aux sujets assurantiels, administratifs et juridiques.



# POURQUOI PRÉFÉRONS-NOUS LES TEXTES SIMPLES À COMPRENDRE ?

69%  
des Français



préfèrent un texte écrit en langage clair  
parce qu'il est **plus rapide** à comprendre !

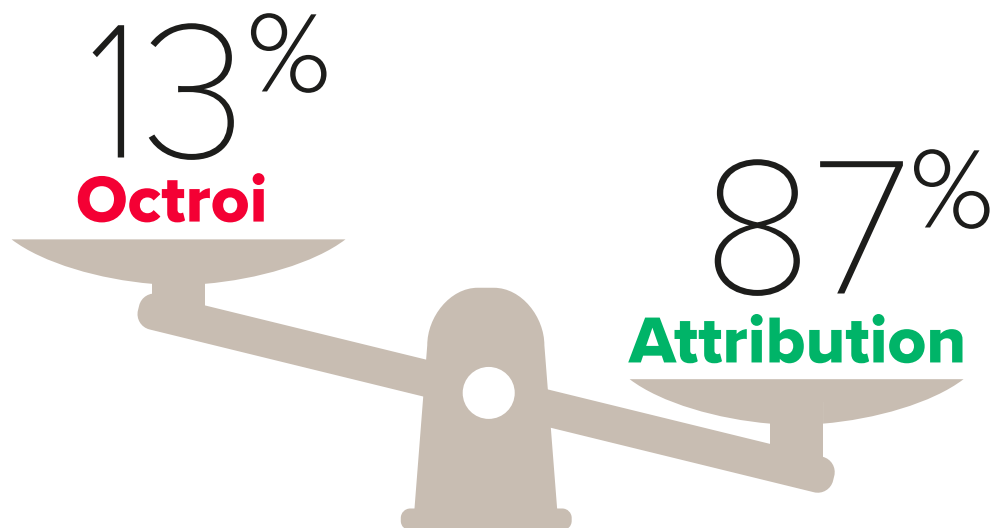
## MAIS AUSSI :

- 15% : J'ai le sentiment qu'on s'adresse à moi
- 13% : C'est plus agréable à lire



# VIVE LES MOTS SIMPLES !

Entre deux synonymes,  
les Français préfèrent le mot le plus simple :



# COMPARONS :

*“La douleur postopératoire est généralement légère, mais il est pourtant nécessaire d’administrer des antalgiques à certains patients”*



*“Vous pouvez avoir mal après l’opération. Dans ce cas, un médecin peut vous donner des médicaments contre la douleur”*

**Phrase comprise « tout à fait »  
par 74% des Français :**

- 80% des plus diplômés
- 63% des moins diplômés

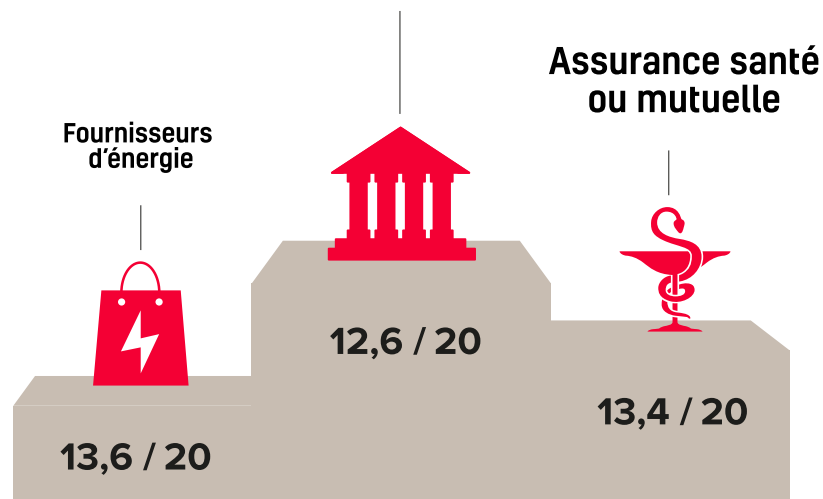
**Phrase mieux comprise « tout à  
fait » par 73% des Français :**

Sans écart entre niveaux  
d’éducation

# LE PALMARÈS DES ÉMETTEURS

Top 3 des émetteurs  
les moins clairs à l'écrit :

## Administration

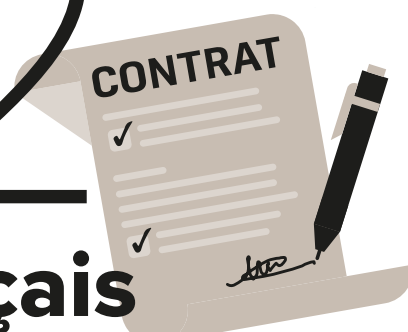


## LES PLUS CLAIRS :

- Bailleurs et propriétaires : 14,8 / 20
- Banque : 13,8 / 20

# ZOOM SUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

62%



**des Français**

**ne comprennent pas  
les contrats d'assurance**

## ET AUSSI :

24% des abandons de lecture  
d'un document (parce que trop  
complexe) concernent les  
contrats d'assurance

# ZOOM SUR LE SECTEUR DE LA SANTÉ

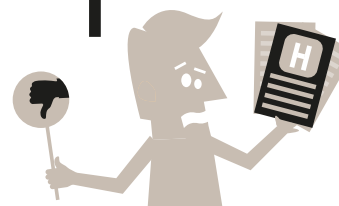
Seulement

1 Français  
sur 10



**comprend parfaitement** les documents remis  
avant une intervention médicale

1 Français  
sur 4



**comprend mal** les documents remis  
avant une intervention médicale

# ZOOM SUR LES DOCUMENTS JURIDIQUES

94%  
des Français

A stylized illustration of a document or book with a white scales of justice icon on its cover, positioned behind the text.

souhaitent des documents juridiques  
plus simples à lire

# LE LANGAGE CLAIR, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un texte rédigé en langage clair permet au lecteur de :

- **trouver** facilement ce qu'il cherche,
- **comprendre** ce qu'il trouve,
- bien **utiliser** l'information.



# UN EXEMPLE CONCRET

## Avant\*



En cas de litige lié à une réclamation client, après réponse du service clientèle de la société X dont vous ne seriez pas satisfait ou en l'absence de réponse du service clientèle dans un délai d'un mois à compter de votre réclamation écrite, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la société X, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de la société X, ou dans le cas particulier des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, sur le site Internet [mediateur.societex.fr](http://mediateur.societex.fr) ou à l'adresse suivante...

**1 phrase de 99 mots**

## Après\*



**Vous avez fait une réclamation écrite au service clientèle de la société X ?**

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, ou si vous n'avez pas reçu de réponse, vous pouvez contacter par écrit le Médiateur de la société X.

**Quel délai avez-vous pour écrire au Médiateur de la société X ?**

- Un an à partir de la date de votre réclamation écrite
- Et dans le cas particulier des infractions, deux mois à partir de la date de l'infraction

**Comment écrire au Médiateur de la société X ?**

- Via le site Internet [mediateur.societex.fr](http://mediateur.societex.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante...

**99 mots en 8 phrases**

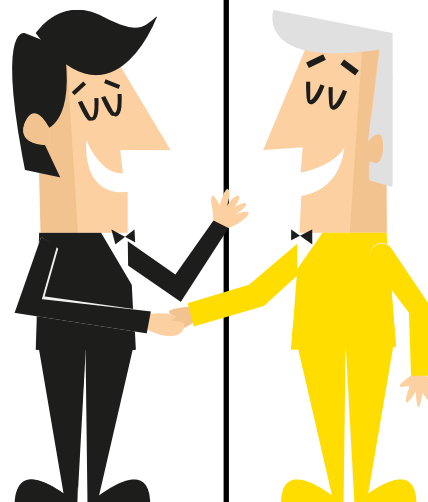


# LES OPPORTUNITÉS STRATÉGIQUES DU LANGAGE CLAIR



## Le coût de l'incompréhension :

- Services clients
- Réclamations
- Organisation des services (santé)
- Trésorerie



## Levier de différenciation :

- Réputation
- Conversion
- Fidélisation
- Accessibilité

# UN MOUVEMENT PROFOND EN MARCHÉ



# DES SOLUTIONS CONCRÈTES



## Auditer

- Pour faire un état des lieux “corpus des irritants”...
- Pour prioriser les chantiers



## Sensibiliser et se former

- Pour faire évoluer la culture d'entreprise
- Pour ancrer les bonnes pratiques



## Externaliser la réécriture

- Pour initier la transformation
- Pour accélérer



## Utiliser la technologie

- Assistant d'écriture claire
- Détection des points de complexité d'un texte



## Mesurer

- Évaluer la lisibilité et l'efficacité de la transformation
- Tests utilisateurs en amont et en aval
- Score de lisibilité



# LE LANGAGE CLAIR ÉCLAIRE

**Pour aller plus loin :**

[www.avecdesmots.com](http://www.avecdesmots.com)

[www.occurrence.fr](http://www.occurrence.fr)





# MERCI



DES ASSOCIATION NATIONALE  
**COMMUNICANTS**