



avec des mots
COMMUNICATION ÉDITORIALE

Etude d'opinion sur le langage clair

Occurrence pour Avec des mots | Décembre 2018

Occurrence est
certifiée
ISO 9001
depuis 2004



Méthodologie

- Une enquête online a été conduite du 1er au 4 novembre 2018
- Questionnaire comportant 25 questions
- 1 059 répondants représentatifs de la population métropolitaine de 18 à 65 ans sur la méthode des quotas :
 - Âge
 - Sexe
 - Catégorie Socioprofessionnelle
 - Taille d'agglomération
 - Région
- *Les données ont été redressées sur le niveau de diplôme, afin qu'il soit représentatif de la population française*
- Pour cette étude, la marge d'erreur maximale est de + ou – 3 points
- Les différences significatives par profil (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, diplôme, région) sont indiquées **en vert** pour les différences positives et **en rouge** pour les différences négatives

Profil des répondants (1/2)

Sexe

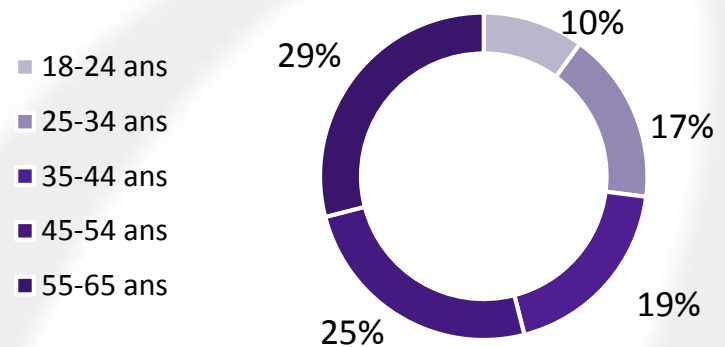


Homme
50%

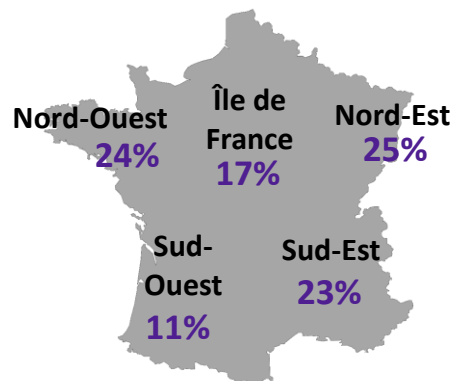


Femme
50%

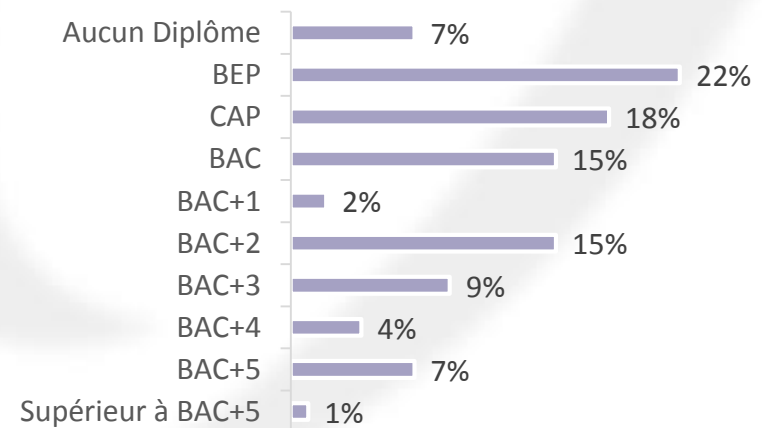
Âge



Région

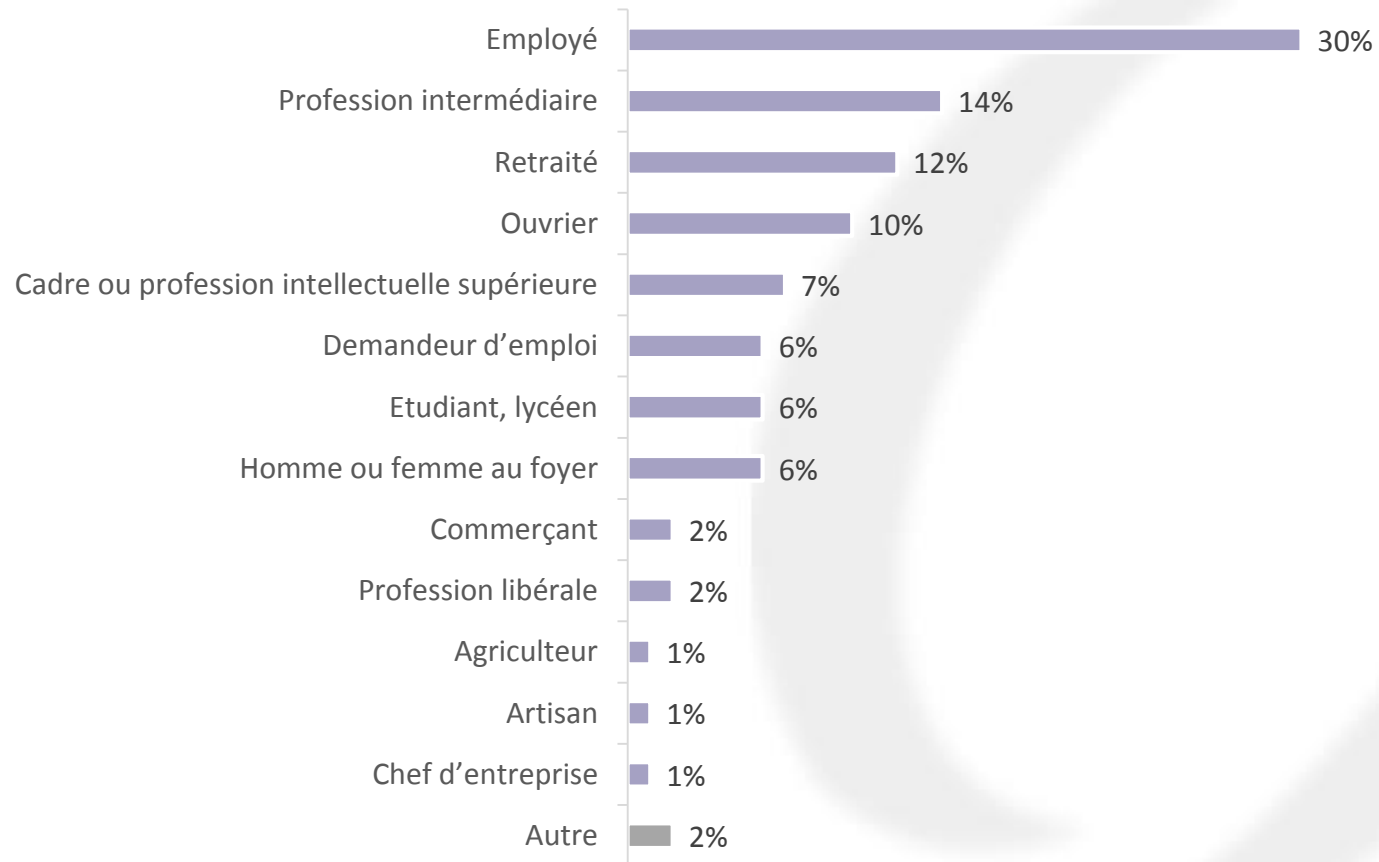


Niveau de diplôme



Profil des répondants (2/2)

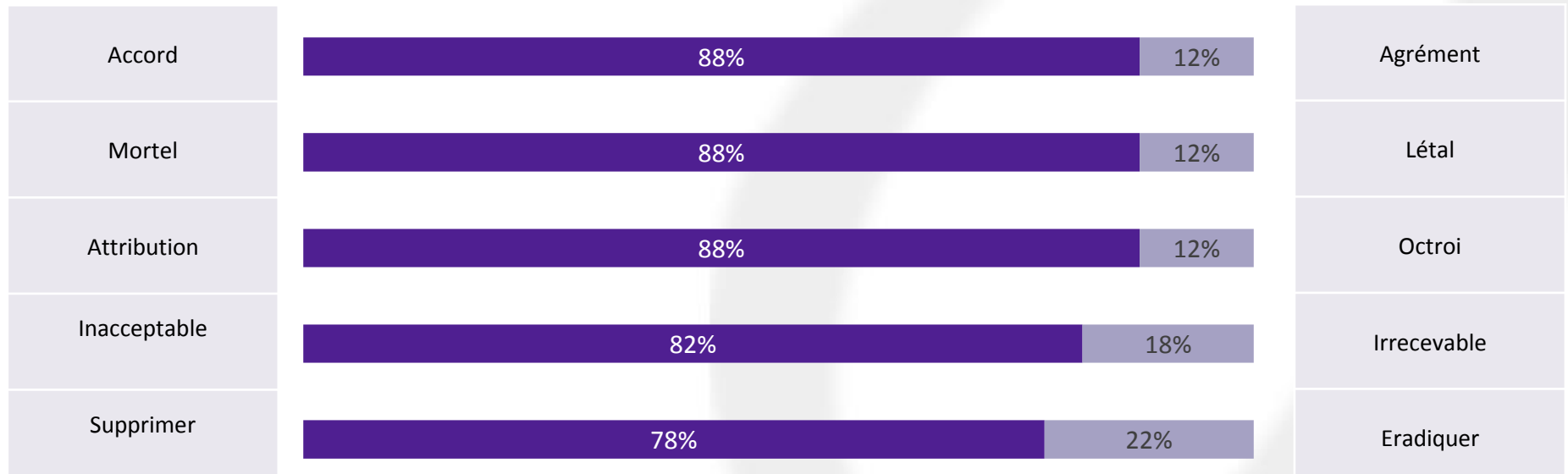
Catégorie Socioprofessionnelle



Globalement, on remarque un large consensus sur le choix des mots les plus clairs !

- Pour chacun des couples de synonymes suivants quel est celui des deux qui vous semble le plus clair (dans le sens facile à comprendre) ?

5 questions à réponse unique – Base : 1 059 répondants



Le choix des mots influence surtout le nombre de personnes qui comprennent « tout à fait » le sens d'une phrase.

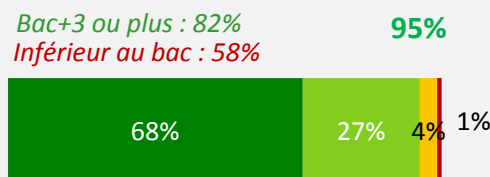
- Pour chacune des phrases ci-dessous, merci d'indiquer si vous la comprenez... ?

3 questions à réponse unique – Base : 1 059 répondants

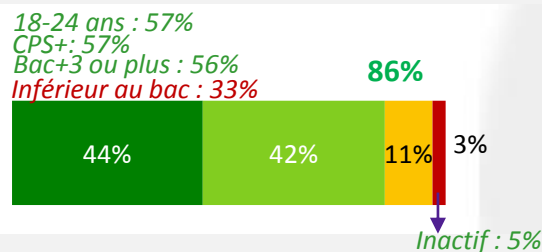
- Comprenez-vous mieux cette formulation... ?

3 questions à réponse unique – Base : 1 059 répondants

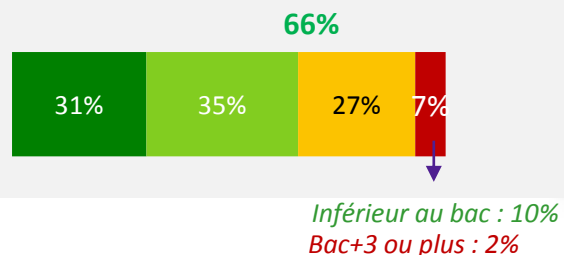
La douleur postopératoire est généralement légère, mais il est pourtant nécessaire d'administrer des antalgiques à certains patients.



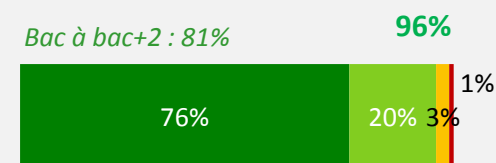
Une recommandation a été adoptée par le Parlement européen, aux termes de laquelle une simplification de la procédure doit être envisagée par les États membres.



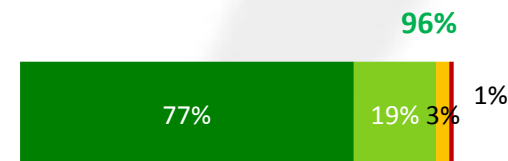
L'engagement de l'assureur et la conclusion de l'adhésion ne pourront résulter que de l'émission du Certificat d'adhésion définitif.



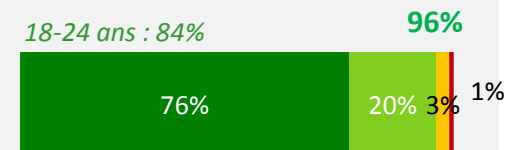
Vous pouvez avoir mal après l'opération. Dans ce cas, un médecin peut vous donner des médicaments contre la douleur.



Le Parlement européen recommande aux États membres de simplifier la procédure.



Votre contrat sera effectif lorsque la Compagnie d'assurance émettra le Certificat d'adhésion définitif.



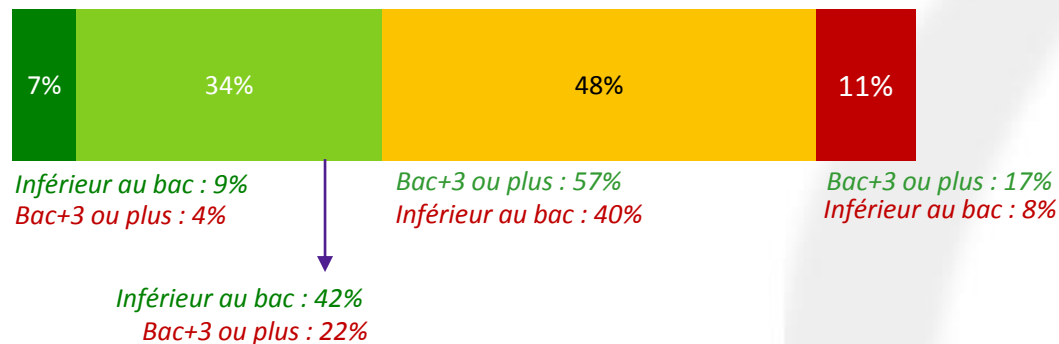
Légende : ■ Tout-à-fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

X% = Tout-à-fait + Plutôt

Plus de 2 répondants sur 5 ont déjà été confrontés à un texte dont ils ne comprenaient pas la signification.

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

Question à réponse unique – Base : 1 059 répondants



41% des répondants sont confrontés à des textes dont ils ne comprennent pas la signification.

- Le niveau de diplôme est le seul critère de profil qui semble avoir une influence sur le niveau de compréhension des textes au quotidien : les répondants ayant un niveau de diplôme inférieur au bac ont plus tendance à être confrontés à des textes dont ils ne comprennent pas la signification que les répondants ayant un diplôme de bac+3 ou plus.

Légende : ■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

L'administration fiscale : l'émetteur le moins clair selon les répondants.

- Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?
Questions à réponses numériques – Base : 1 059 répondants



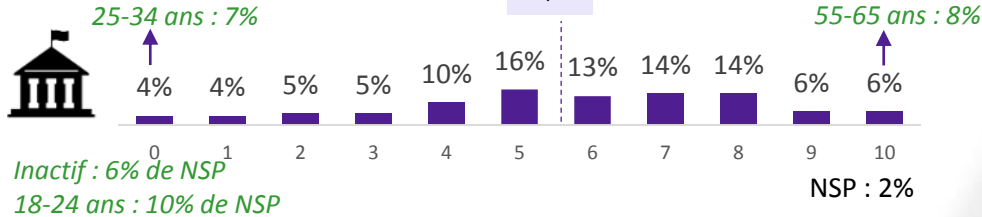
* Moyennes sur 20

L'employeur : l'émetteur le plus clair !

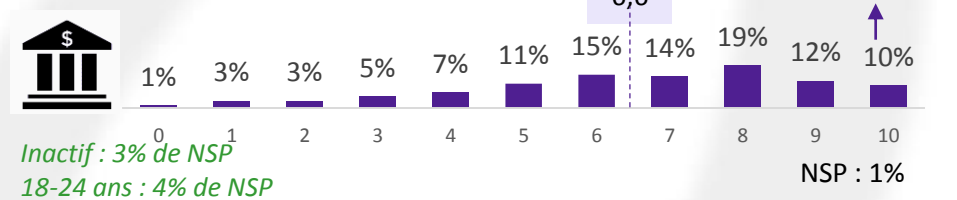
■ Globalement, sur une échelle de 0 à 10, trouvez-vous la communication écrite des émetteurs suivants claire ?

Questions à réponses numériques – Base : 1 059 répondants

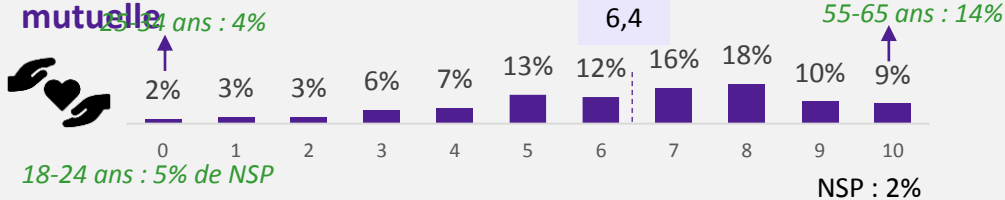
L'administration fiscale



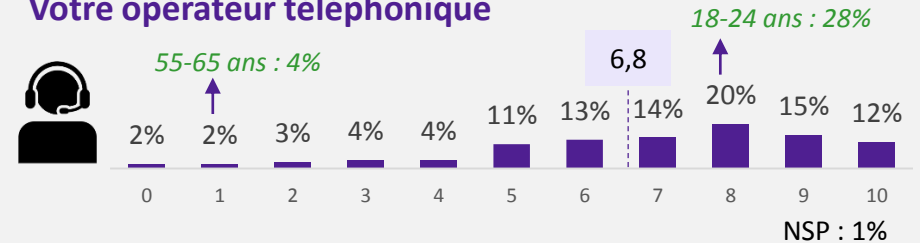
Votre banque



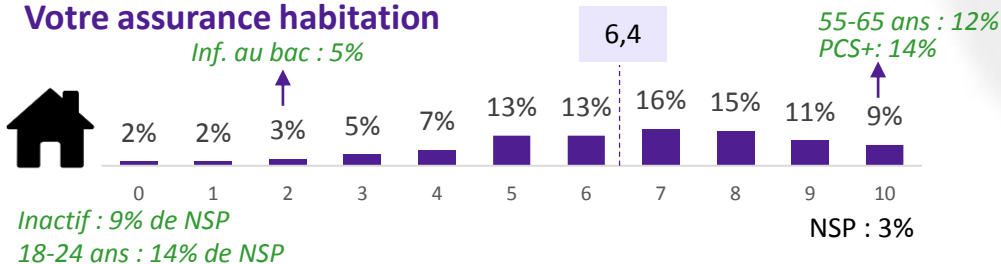
Votre assurance santé ou mutuelle



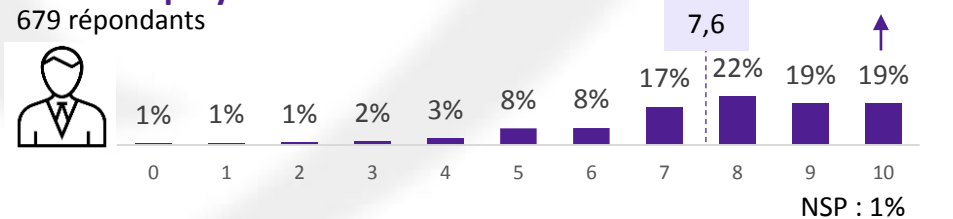
Votre opérateur téléphonique



Votre assurance habitation



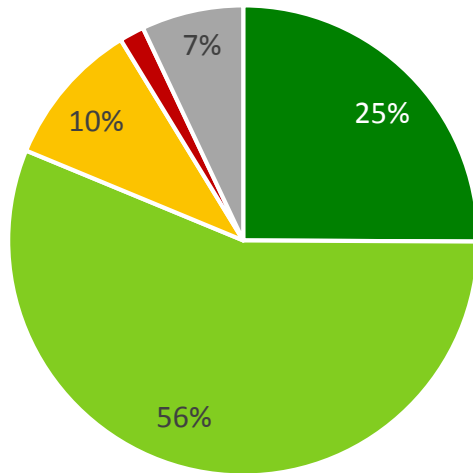
Votre employeur



Les entreprises et organisations bien comprises à l'écrit inspirent confiance.

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

Question à réponse unique – Base : 1 059 répondants



- Inspirent tout-à-fait confiance
- Inspirent plutôt confiance
- N'inspirent plutôt pas confiance
- N'inspirent pas du tout confiance
- Ne sait pas, NSP, NC

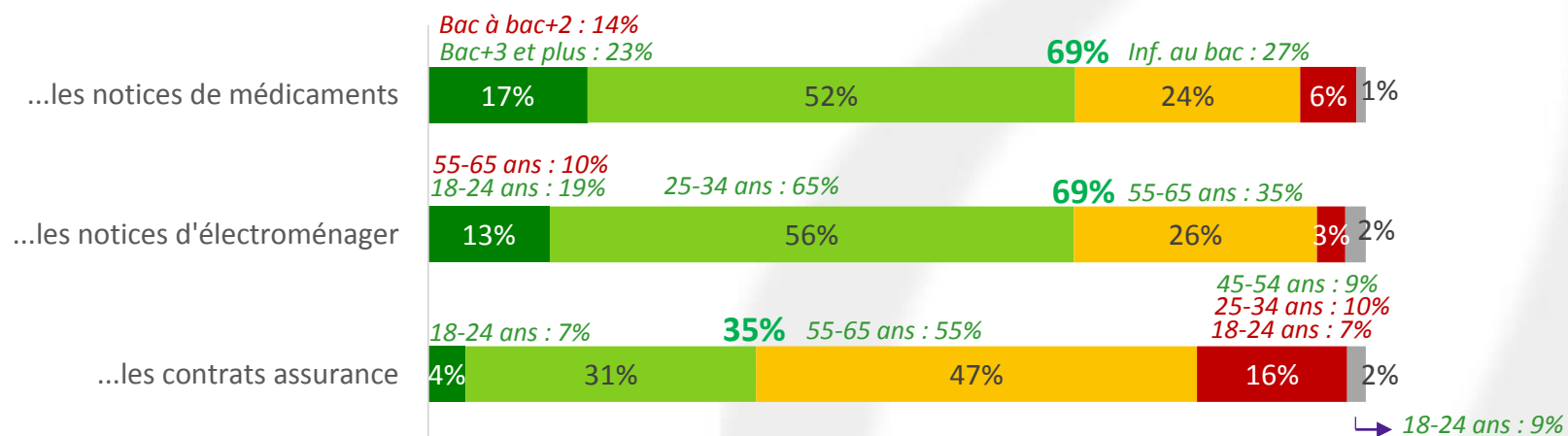
81% des répondants déclarent avoir confiance dans les entreprises et organisations qu'ils comprennent bien à l'écrit.

> Aucune différence significative sur les profils des répondants sur cette question

Deux tiers des répondants sur 5 déclarent ne pas trouver compréhensibles les contrats d'assurance.

■ Trouvez-vous compréhensible l'information délivrée dans...

Question à réponse unique – Base : 1 059 répondants

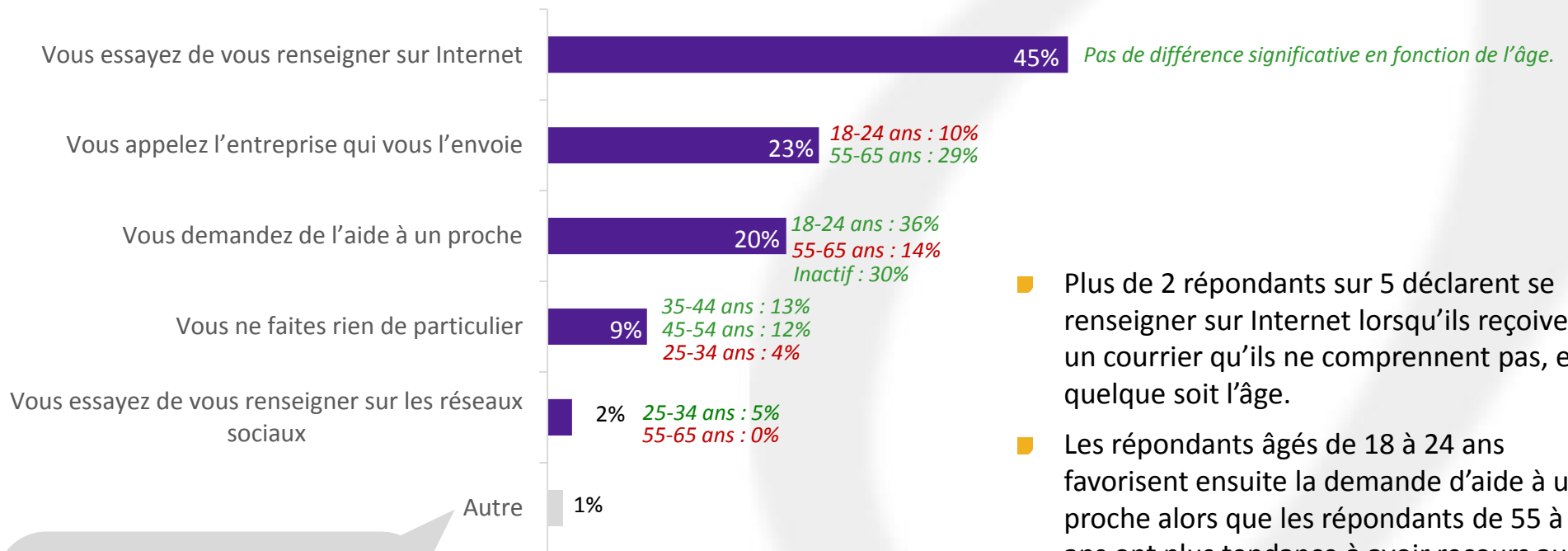


- De façon générale, un faible taux de répondants déclarent trouver « Tout à fait » compréhensible les notices de médicaments et d'électroménager et encore moins les contrats d'assurance.
- La compréhension des notices d'électroménager et des contrats d'assurances est corrélée à l'âge : plus on est âgé, moins on trouve compréhensible ces notices et contrats.

9 répondants sur 10 ont recours à Internet, au téléphone ou à l'aide d'un proche lorsqu'ils reçoivent un courrier qu'ils ne comprennent pas.

- Généralement, lorsque vous ne comprenez pas un courrier que vous recevez, quel est votre premier réflexe :

Question à réponse unique – Base : 1 059 répondants



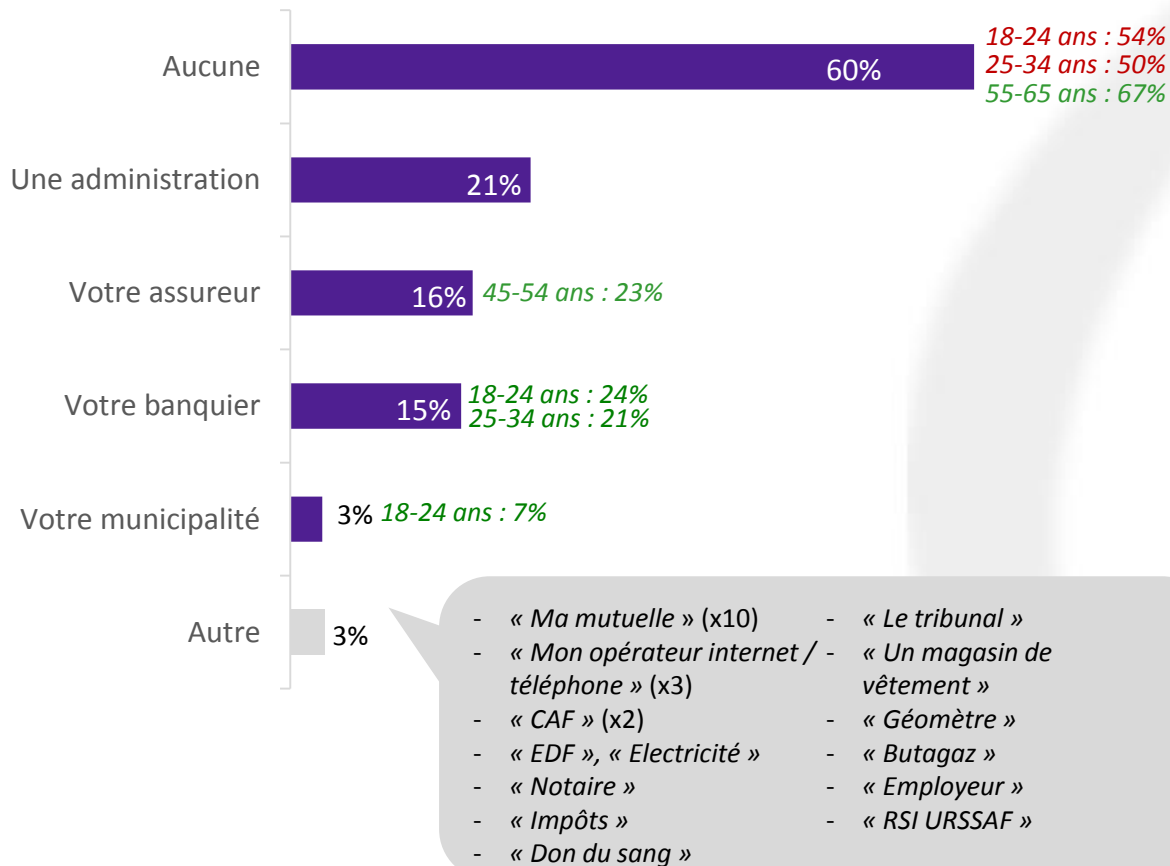
- « Je relis » (x9)
- « Recours au dictionnaire » (x2)
- « Je m'énerve »
- « Poubelle »

- Plus de 2 répondants sur 5 déclarent se renseigner sur Internet lorsqu'ils reçoivent un courrier qu'ils ne comprennent pas, et ce quelque soit l'âge.
- Les répondants âgés de 18 à 24 ans favorisent ensuite la demande d'aide à un proche alors que les répondants de 55 à 65 ans ont plus tendance à avoir recours au téléphone.

Le droit de suite au téléphone : le coût de la non clarté !

- Dans les 12 derniers mois, quelles sont les entreprises ou organisations que vous avez dû contacter par téléphone après avoir reçu un courrier non compréhensible ?

Question à réponses multiples – Base : 1 059 répondants, 1 259 réponses



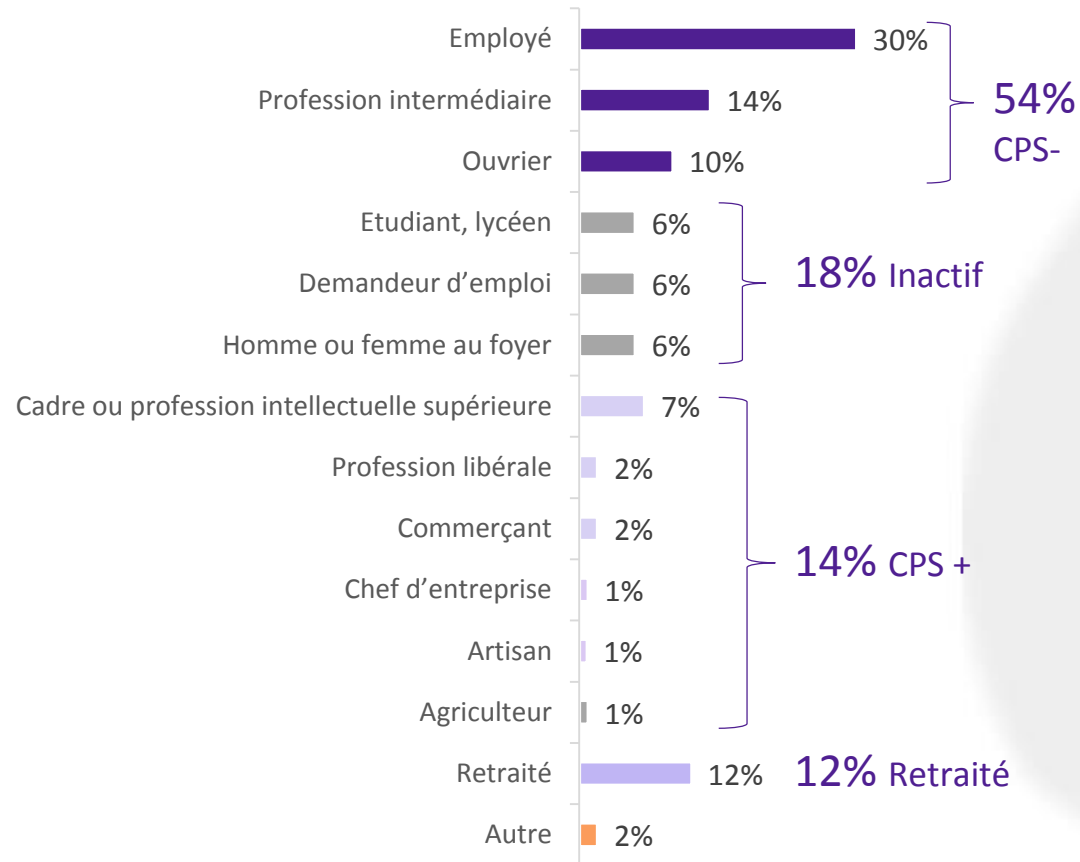
- L'âge a un réel impact sur les besoins de contact avec les entreprises ou organisations suite à la réception d'un courrier non compréhensible : 50% des 25-34 ans ont appelé une entreprise après avoir reçu un courrier non clair, contre 1/3 des 55-65 ans.
- 1 Français sur 5 a contacté une administration par téléphone après avoir reçu un courrier non compréhensible.
- Les répondants âgés de 18 à 34 ans ont plus eu tendance à contacter leur banquier ou encore leur municipalité.



ANNEXE METHODOLOGIQUE

Regroupements pour l'analyse des profils

Catégorie Socioprofessionnelle



Niveau de diplôme

