

Le « monde » de la non-réponse

**Un étude Occurrence pour l'ouvrage de Malene Rydahl
« Je te réponds... moi non plus »**

Qui n'a pas attendu une réponse qui n'est jamais arrivée ? N'a pas été envahi par toutes sortes de messages ? Ne s'est pas senti coupable de ne pas répondre dans l'heure ? C'est normal. La gestion des messages à l'ère digitale est devenue une véritable source de stress, et l'absence de réponse est à l'origine de nombreux malentendus.

Dans le cadre de son ouvrage « Je te réponds... moi non plus » paru le 26 février chez Flammarion, Malene Rydahl a mené avec le cabinet d'études Occurrence un sondage international sur le monde de la non-réponse afin de mieux comprendre ce phénomène et ses conséquences.*

En voici les principaux enseignements :

La non-réponse : un phénomène généralisé

72% des personnes interrogées **déclarent ne pas répondre à certains messages professionnel**, **64%** dans un contexte **amical et/familial** et **60%** dans un contexte **romantique**.

Le temps court de la non-réponse

50 % estiment faire face à une non-réponse au bout de 3 heures pour les messages instantanés (SMS, Messenger, WhatsApp...). Pour les mails c'est dans la journée !

Des non-réponses qui renvoient une mauvaise image de leurs émetteurs...

75-80 % perçoivent négativement ou très négativement l'émetteur d'une non-réponse que ce soit dans le contexte personnel ou professionnel. Ce dernier est considéré comme : Pas fiable, mal organisé, mal élevé, arrogant, égoïste ou prétentieux .

... et source de souffrance pour les récepteurs

2 répondants sur 3 affirment souffrir de la non-réponse. Des sondés qui se sentent majoritairement : Pas respectés, rejetés, blessés, pas considérés....

Enfin, **80 % préfèrent une réponse négative voire désagréable à une non-réponse.**

Méthodologie* : L'étude a été réalisée on-line (Google Surveys) du 25 avril au 2 juillet 2019 auprès de 3000 personnes en Allemagne, Corée, Danemark, France, Royaume-Uni et États-Unis (500 répondants par pays).

A propos d'Occurrence

Créé en 1995, Occurrence est un cabinet d'études et conseil indépendant, spécialiste de l'évaluation de la communication (corporate & marque, analyses médias, communication interne, publique, événementielle, digitale...) et de l'analyse des opinions. Depuis 25 ans, Occurrence accompagne les entreprises et les agences en France et à l'international pour mesurer la performance de leur communication et éclairer leurs décisions stratégiques. Le cabinet travaille au service de nombreux grands comptes et institutions de référence : EDF, Engie, Orano, Carrefour, BNP Paribas, Airbus, Macif, INPI, Crédit Agricole, Pierre Fabre, Saint-Gobain... et des ministères, institutions européennes notamment la Commission Européenne, ainsi que des collectivités locales, associations, ONG et organisations ou entreprises publiques...

L'équipe de 25 experts maîtrise une large gamme d'outils d'évaluation et de prospective (quantitatifs, qualitatifs, sémiologiques, Analytics) et capitalise sur « Occurrence Lab. », structure interne pour l'innovation qui lance de nouvelles offres d'études. Au premier trimestre 2018, un collectif de grands médias nationaux et régionaux adopte la méthodologie de comptage indépendante des manifestants développée par Occurrence en 2006. Membre de Syntec Etudes, Occurrence est également certifié ISO 9001 depuis 2004 et engagé dans la norme ISO 26000. Assaël Adary, Président d'Occurrence, est co-auteur de la 8e édition de l'ouvrage de référence sur la communication, le Communicator, sorti chez Dunod en 2018. www.occurrence.fr

A propos de Malene Rydahl

Malene Rydahl est une auteure et conférencière et coach franco-danoise spécialisée dans les thématiques du bien-être et de la performance qu'elle enseigne à Sciences Po Paris et HEC Executive Education. Elle est l'auteure à succès de deux livres : Heureux comme un Danois (Grasset, 2014) et Le Bonheur sans illusions (Flammarion, 2017).

Contacts presse

Occurrence | Ethel Bachellerie - 06.62.79.19.21 - ethel.bachellerie@yahoo.fr
Malene Rydahl | Marie Trang - : 01.40.51.31.30 - marie.trang@flammarion.fr