

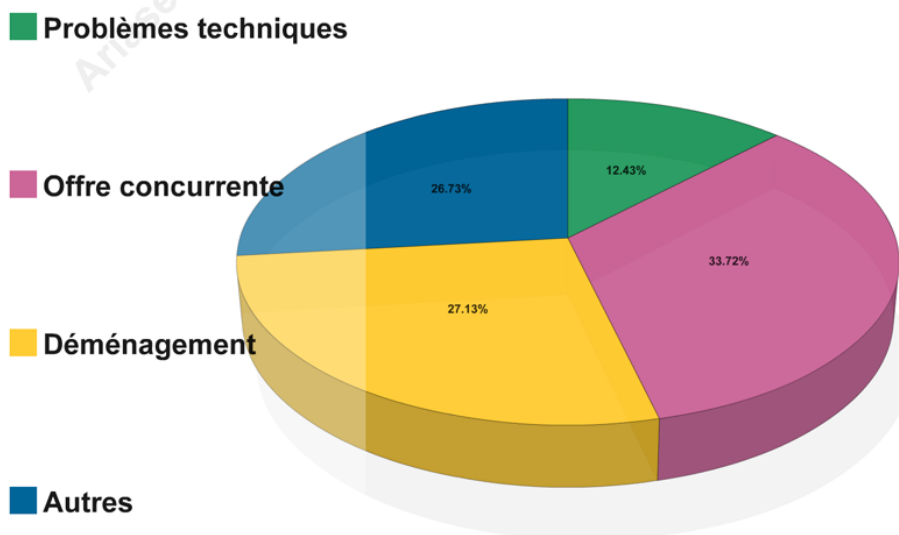


# L'Observatoire des Résiliations

Pourquoi les internautes ont-ils résilié leur offre Internet sur l'année 2013 ?

**Cesson-Sévigné, le 29 janvier 2014** - Pour la septième année consécutive, **Ariase** publie son observatoire des résiliations aux offres Internet et apporte des éléments de réponse sur les raisons qui ont poussé les internautes à changer de fournisseur d'accès en 2013. **Ariase** bénéficie de son expertise et de son indépendance pour fournir cette étude réalisée sur plus de 62000 résiliations - tous FAI confondus - générées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2013, via le [générateur de lettre de résiliation](#) sur Ariase.com et via le site [Lettre-Resiliation.com](#).

Les motifs de résiliation Internet en 2013 (Ariase.com)  
% des motifs invoqués depuis ariase.com et lettre-resiliation.com



2013 a été une année de changements majeurs, avec le déploiement massif de la fibre dans de nombreuses communes de l'Hexagone (Numericable, Orange...), la progression des forfaits Quadruple Play et le lancement en octobre des premières offres sur la technologie VDSL2.

Sans réelles surprises, l'observatoire d'Ariase révèle que la principale cause de résiliation demeure l'« *attrait de la concurrence* ». En moyenne, tous fournisseurs confondus, ce motif représente plus d'un tiers des résiliations (33,72%). Néanmoins, la part de ce motif a diminué de 6 points par rapport à 2012. Les internautes percevraient-ils moins les différences entre les offres des opérateurs ?

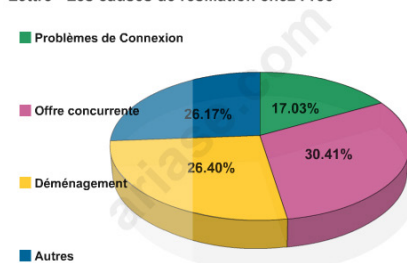


Seulement 12,43% des résiliations ont été directement liées à un problème de connexion ou à un défaut de qualité de service. L'année 2013 peut ainsi être qualifiée d'excellent crû puisqu'il s'agit du second plus faible taux moyen (12,02% en 2011) enregistré depuis la création de cet observatoire en 2007. On remarque enfin que les déménagements ont été nettement plus cités comme cause de résiliation. En 2013, ce motif a représenté 27% des lettres générées contre 21% en 2012, une tendance forte dans une société de mobilité, parfois forcée par des impératifs familiaux ou professionnels, suite à la perte d'un emploi et à ses conséquences.

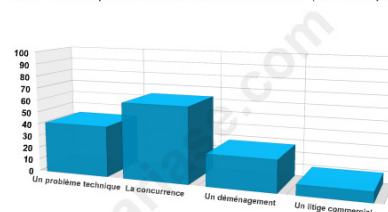
## Des causes de résiliation hétérogènes selon l'opérateur

L'observatoire 2013 met également en lumière des disparités significatives dans la répartition des motifs de résiliation entre les principaux fournisseurs d'accès. Vous trouverez l'intégralité de l'*Observatoire Ariase 2013 des Résiliations* en ligne, mais voici quelques tendances :

Lettre - Les causes de résiliation chez Free



% de "oui" à la question "votre résiliation est due à ..." (choix multiples) :



**Bouygues Télécom** : la part du motif « Problème technique » progresse et dépasse les 19 % (le record en 2013). Si Free est toujours l'opérateur le plus cité par les ex-clients Bbox, sa part est tombée de 16 points entre 2012 et 2013...alors que celle d'Orange a inversement progressé de 10 points à 26,8 %.

**Free** : en 2013, Free n'est plus le fournisseur d'accès ayant le plus fort taux de résiliations motivées par des problèmes de connexion. La part du motif « Attrait d'une offre concurrente » est également en baisse de 2 points en 2013 (30%).

**Numericable** : c'est le fournisseur d'accès le plus touché par les résiliations liées au déménagement (38%). Les abonnés emménagent souvent dans un nouveau logement non couvert par le réseau de l'opérateur. Les ex-clients Numericable ont fortement plébiscité les offres de Bouygues et d'Orange.

**Orange** : la part du motif « problèmes techniques » reste faible et le motif « Attrait de la concurrence » ne représente plus que 37% soit une baisse de 14 points par rapport à 2012 ! Les anciens abonnés Orange privilégient SFR qui a été le principal opérateur de dégroupage l'année dernière.

**SFR** : la part du motif « Concurrence » s'est fortement contractée de 10 points en passant de 45 % en 2012 à 35 % en 2013. Les résiliants SFR se sont parallèlement tournés davantage vers Orange que vers Free.

L'observatoire des causes de résiliation est librement accessible sur :

<http://www.ariase.com/fr/resiliation/resilier-etude.html>

### À propos d'Ariase

Depuis sa fondation en 2002, Ariase est devenue le portail web de référence sur les opérateurs de téléphonie, les fournisseurs d'accès à Internet et les offres Internet haut débit (ADSL, fibre/câble, satellite et VDSL2). Le site propose de nombreuses ressources pour s'informer sur les forfaits (comparatifs, actualités, dossiers, résiliations), tester sa connexion et connaître la couverture haut débit par département, ville et rue. En 2013, plus de 7 millions d'internautes ont visité Ariase.com, avec une progression constante. Ariase a aussi développé ses propres technologies pour établir la cartographie Isodébit française, rechercher les meilleures offres Internet & Téléphonie, en collaboration avec Daily Call pour élaborer une stratégie de services autour de la thématique des familles et sociétés en situation de mobilité.