



ARIASE
GROUP
Expertise numérique et innovation

9ème
édition

L'observatoire des résiliations internet

www.ariase.com



Pourquoi les internautes ont-ils résilié leurs abonnements internet en 2015 ?



L'observatoire

Pourquoi les internautes ont-ils résilié leurs abonnements internet en 2015 ?

Observatoire réalisé à partir de 85 000 courriers de résiliation générés sur les sites Ariase.com et Lettre-resiliation.com entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2015 sur les opérateurs suivants :



A propos d'Ariase Group:

Ariase.com et Lettre-resiliation.com sont des services d'Ariase Group, expert numérique et innovation.

Basé au coeur de l'écosystème numérique breton, Ariase Group est spécialisé notamment dans les tests d'éligibilité à internet, les comparateurs et les ventes de forfaits mobiles ainsi que de nombreuses solutions web au services du client.

Facilitateur numérique, Ariase Group propose des services à destination des particuliers, entreprises et institutions françaises !

AriaseGroup a été labellisé French Tech en avril 2015

Sommaire

P. 2	Motifs généraux
P. 4	Les résiliations chez Orange
P. 7	Les résiliations chez Free
P. 9	Les résiliations chez SFR
P. 11	Les résiliations chez Numéricable
P. 13	Les résiliations chez Bouygues Télécom
P. 15	Historique des résiliations internet
P. 18	Conclusion



Les motifs généraux

Pourquoi les internautes résilient-ils leurs abonnements internet ? De manière générale, l'observatoire Ariase met en lumière **5 principales causes de rupture de contrat fournies par les internautes** ayant généré une lettre de résiliation en 2015 : l'attrait de la concurrence, le déménagement, les problèmes techniques, les motifs contractuels et personnels ainsi qu'un motif général permettant aux internautes de ne pas justifier précisément leurs décisions.

L'attrait de la concurrence

En 2015, tous opérateurs confondus, **le principal motif de résiliation a été l'attrait de la concurrence**. Dans 30,55% des lettres générées, les internautes ont déclaré qu'ils résiliaient leur offre internet au profit d'un autre forfait pour bénéficier d'un prix plus compétitif ou d'un abonnement plus complet. Près d'une lettre sur trois a donc directement concerné un changement d'opérateur motivé par **la guerre commerciale que se sont livrés les principaux fournisseurs d'accès en 2015**. L'attrait de la concurrence est ainsi généralement évoqué par les internautes qui profitent d'une promotion tarifaire (mois offert, vente flash) ou encore par ceux dont l'éligibilité a favorablement évolué (dégrouper ADSL ou encore passage à la fibre optique).

*En 2015,
tous opérateurs
confondus, le principal
motif de résiliation a
été l'attrait de la
concurrence*

Le déménagement

La seconde principale cause de résiliation de l'année dernière a été **le déménagement avec 21,35% des lettres générées**. Si le déménagement n'implique pas automatiquement une résiliation de l'abonnement internet, des procédures de migration sont prévues par les fournisseurs d'accès, de nombreux internautes profitent, en revanche, de cette occasion pour changer d'opérateur. D'une part, ce phénomène s'explique par **les variations d'éligibilité technique** qui modifient la nature de l'abonnement (prix, débits et services différents d'un logement à l'autre), et d'autre part, par **les promotions plus intéressantes** qui sont réservées aux nouveaux clients (peu d'avantages à migrer son forfait lors d'un déménagement).





Les motifs généraux

Les problèmes techniques

Parmi les motifs récurrents invoqués par les internautes, les « **problèmes techniques** » ont représenté **12,52% des résiliations en 2015**. La part de ce motif de résiliation reste stable depuis plusieurs années. Cette cause de résiliation concentre les griefs tels que les baisses de débit, le manque de qualité de service (flux TV dégradés par exemple), ou encore la non activation de la connexion lors de la mise en place de l'abonnement, qui nuisent à la satisfaction globale des abonnés et les poussent à changer d'opérateur.

Les motifs contractuels et personnels

Avec 18,19% des lettres, le motif « Autres » est la cause de résiliation qui a le plus augmenté entre 2014 et 2015. Regroupant plusieurs cas prévus par le droit français tels que les changements de situation personnelle (licenciement, maladie, emprisonnement, surendettement...) et le refus des modifications de conditions générales d'abonnement, le motif « Autres » permet notamment aux abonnés de résilier leur contrat sans pénalités dès lors que leur situation est justifiée (rupture de CDI ou déménagement à l'étranger par exemple). Cette augmentation s'explique notamment par la **mise en place depuis le 1er janvier 2015 de la loi Hamon qui a doublé la durée légale du droit de rétractation de 7 à 14 jours**.

La part des résiliations au motif de problèmes techniques reste stable depuis plusieurs années

Sans motif particulier

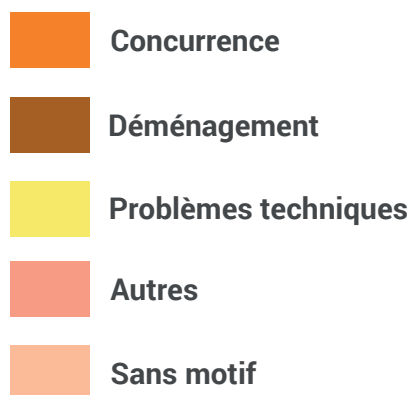
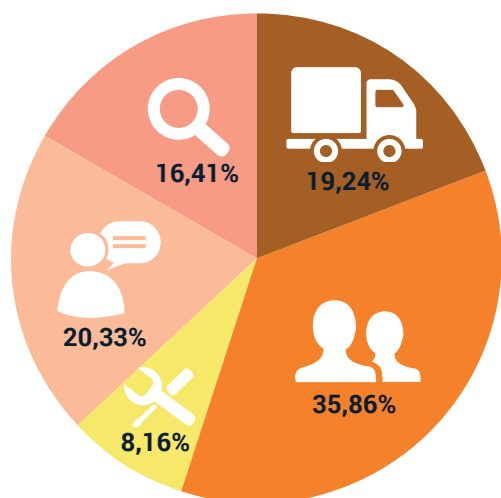
Enfin, 17,39% des courriers créés en 2015, n'ont été associés à aucune cause précise de résiliation. Les internautes ont alors choisi de **résilier leur contrat à l'aide d'un modèle de courrier générique** sans préciser de motif particulier. La répartition des causes de résiliation varie fortement d'un opérateur à un opérateur. En effet, chaque fournisseur d'accès est influencé par son environnement concurrentiel, ainsi que par ses propres particularités liées part exemple à sa politique commerciale et à la nature des réseaux Internet utilisés.



Les résiliations chez Orange

orange™

Part des motifs de résiliation #Orange



Avec plus de 10,6 millions de clients raccordés en ADSL et en fibre optique, Orange est le principal opérateur télécom en France. Son statut d'opérateur historique, généralement associé à des tarifs un peu plus élevés que ses concurrents, explique d'ailleurs pourquoi Orange est habituellement l'opérateur de notre observatoire qui affiche la plus importante part de résiliation pour le motif « Attrait de la concurrence ». Mais en 2015, la situation a changé ! Ce motif n'a concerné que 35,86 % des lettres de résiliation Orange générées par nos services contre 40,76 % en 2014. **Orange s'est ainsi fait détrôner par SFR.**

L'analyse des données montre que cette baisse de la part du motif « attrait d'une offre concurrente » pourrait être en trompe-l'œil. En effet, si ce motif a été moins choisi par les internautes en 2015 lors de la création de leur courrier, les résultats de l'enquête (choix multiples) indiquent que les résiliants quittent toujours autant Orange pour « une offre plus intéressante chez un autre fournisseur ». A noter que la part du motif « attrait de la concurrence » pourrait également avoir mécaniquement baissé puisque la part du motif « Autres » (avec le délai de rétractation) a parallèlement fortement progressé en 2015 (16,4 % contre 9,14 % en 2014). **Souvent perçu comme l'opérateur le plus cher, mais également réputé comme le plus fiable**, Orange se distingue par une faible part des résiliations liées aux « problèmes techniques ». En 2015, ce motif n'a été invoqué que dans 8,15 % des lettres étudiées.

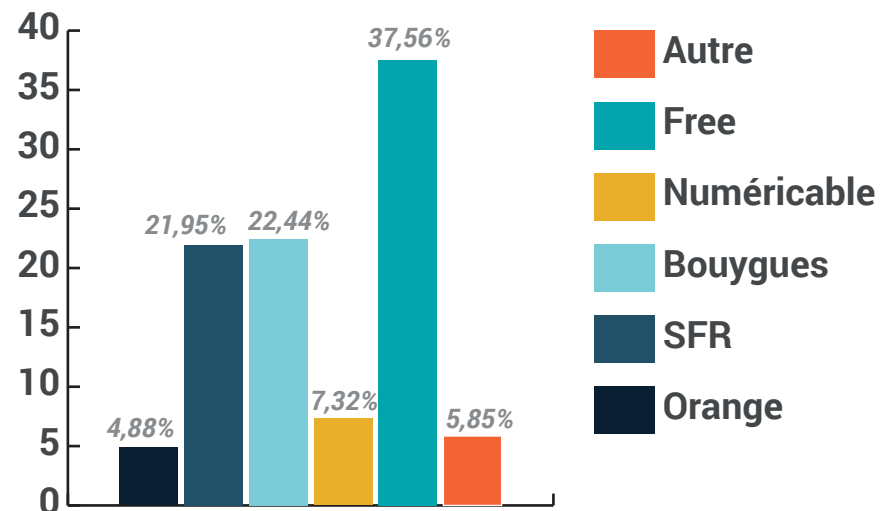
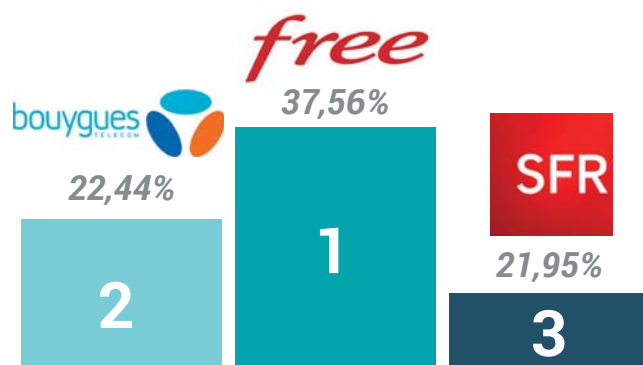
Là aussi, on note une double évolution. D'une part, une hausse de la part de cette cause qui n'était que de 5,76% en 2014 ; et de l'autre, une perte du statut de l'opérateur le moins résilié pour « problèmes techniques ». En 2015, Orange a cédé sa place, de peu, à Numericable. Pourquoi la part de ce motif a augmenté chez Orange en 2015 ? Une des explications pourrait être une part grandissante du parc d'abonnés raccordés en VDSL2 et en fibre optique. Des difficultés et des délais plus longs de mise en service pourraient avoir découragés certains clients.

En zone ADSL, Orange a été davantage concurrencé par Free et Bouygues.

En 2015, les ex-clients Orange se sont majoritairement tournés vers Free (37,56%) et Bouygues (22,44%). Par rapport à 2014, on notera la progression de la part de Free (+ 3 points) et la baisse de celle de SFR (- 6 points). Les résiliants Orange ont également plébiscité les offres Bbox de Bouygues Télécom dont la part est passée de 17,19% en 2014 à 22,44 % en 2015. Dans le cœur des résiliants Orange, SFR et Bouygues font désormais jeu égal, une tendance qui se confirme au fur et à mesure que le dégroupage ADSL de Bouygues progresse (et donc la commercialisation des offres Bbox à 19,99€).

Les résiliations chez Orange

Les ex-clients d'Orange ont choisi



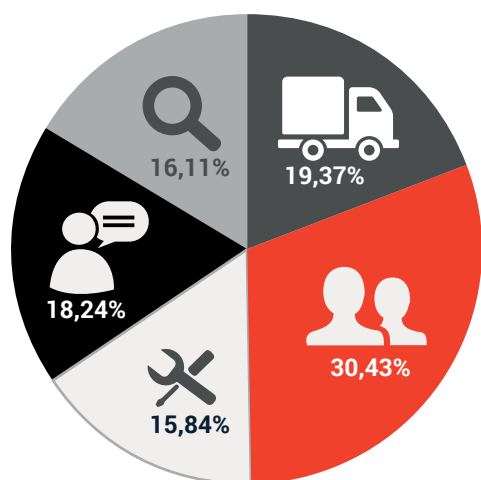
Pourcentage de réponses à la question : « Votre résiliation est due à... »

ORANGE	OUI(%)	NON (%)
Un dysfonctionnement technique du service	23,9	76,1
Un litige de nature commerciale (promotion non appliquée, facturation, etc.)	8,37	91,63
Une offre plus intéressante d'un fournisseur d'accès concurrent	77,02	22,98
Un déménagement	17,66	82,34

PS : Questionnaire à choix multiples

free Les résiliations chez Free

Part des motifs de résiliation #Free



Free est le troisième opérateur internet français et le premier fournisseur d'accès alternatif ADSL avec plus de 6 millions de clients haut débit. En 2015, la principale cause de résiliation des freenautes a été l'attrait de la concurrence (30,42%), un chiffre en très léger recul de 1 point par rapport à 2014. Un second motif de résiliation, les problèmes de connexion, est resté particulièrement stable à 15,84% (contre 16,37% en 2014).

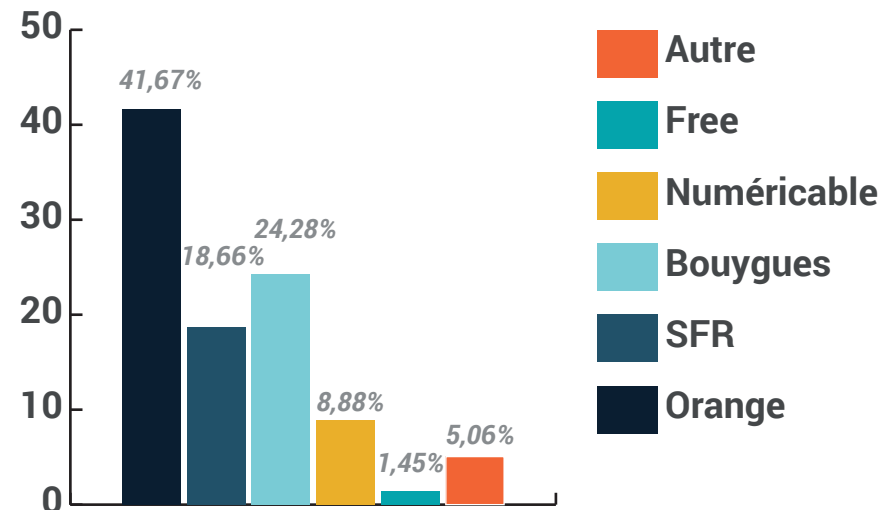
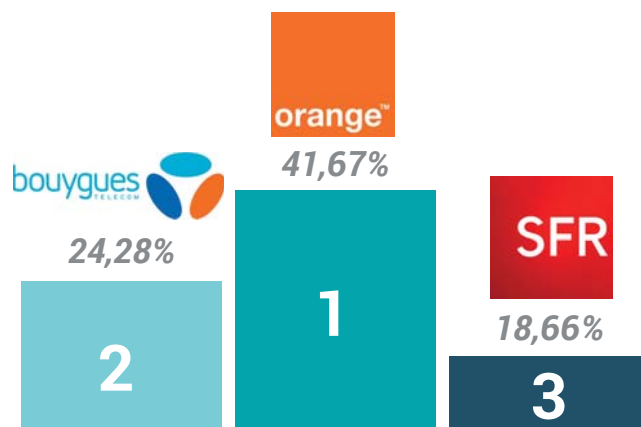
En revanche, on remarque que la part du motif « Autres » a bondi de 6 points entre 2014 et 2015. Cette évolution est essentiellement liée aux résiliations des freenautes qui ont refusé la modification unilatérale de leur abonnement imposée par Free au 1er mars 2015. Comme le prévoit le **code de la consommation, les clients disposaient alors d'un délai légal de 4 mois pour rompre leur contrat Freebox, sans payer les 49€ de frais de fermeture de ligne habituellement facturés.**

La fibre d'Orange semble séduire de plus en plus les freenautes qui ont résilié en 2015.

Quel nouvel opérateur les ex-freenautes ont-ils choisi en 2015 ? Orange a été le fournisseur d'accès le plus plébiscité par les résiliants Free avec une part de 41,67 %, un chiffre en forte hausse de 9 points sur un an. A titre de comparaison, selon nos données, Orange a capté pratiquement autant d'ex-freenautes que SFR (18,66%) et Bouygues (24,28%) réunis ! L'engouement d'Orange s'explique naturellement par la progression rapide du réseau de fibre optique d'Orange qui propose du très haut débit dans plusieurs millions de logements quand Free se contente d'ADSL ou de VDSL2 dans le meilleur des cas. On notera par ailleurs que la part de SFR se réduit fortement (- 6 points) et que celle de Bouygues est en léger recul malgré l'agressivité commerciale de Bouygues en zone dégroupée.

free Les résiliations chez Free

Les ex-clients Free ont choisi



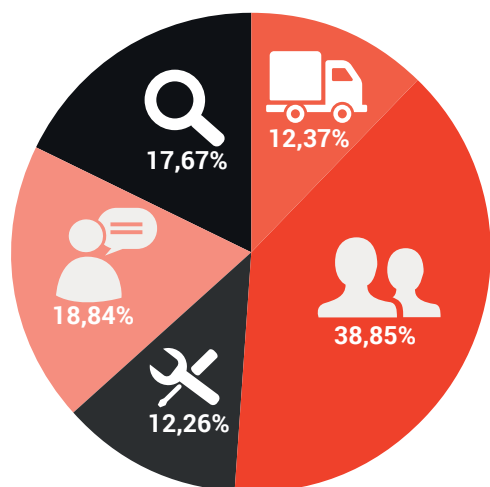
Pourcentage de réponses à la question : « Votre résiliation est due à... »

FREE	OUI(%)	NON (%)
Un dysfonctionnement technique du service	39,15	60,85
Un litige de nature commerciale (promotion non appliquée, facturation, etc.)	6,95	93,05
Une offre plus intéressante d'un fournisseur d'accès concurrent	73,92	26,08
Un déménagement	17,94	82,06

PS : Questionnaire à choix multiples

SFR Les résiliations chez SFR

Part des motifs de résiliation
#SFR



Racheté par Numericable en 2014, SFR a changé de stratégie pour mettre en avant les offres Internet très haut débit de son nouveau propriétaire. L'année 2015 a été compliquée pour l'opérateur avec une base clients en recul (6,4 millions d'abonnés). Une situation que l'on retrouve dans les données de notre observatoire. Parmi les causes de résiliation invoquées par les ex-clients SFR en 2015, la part du motif « Autres » est ainsi en très forte progression à 17,67 % contre 8,24 % en 2014.

Cette évolution significative s'explique en partie par l'allongement du délai de rétraction, mais surtout par les résiliations dues aux modifications unilatérales des contrats imposées par SFR à partir du 1er avril 2015. A cette date, les prix des offres Box de SFR a grimpé suite aux changements tarifaires appliqués à l'option TV (+2€/mois pour le décodeur Evolution et +3€/mois pour le décodeur classique).

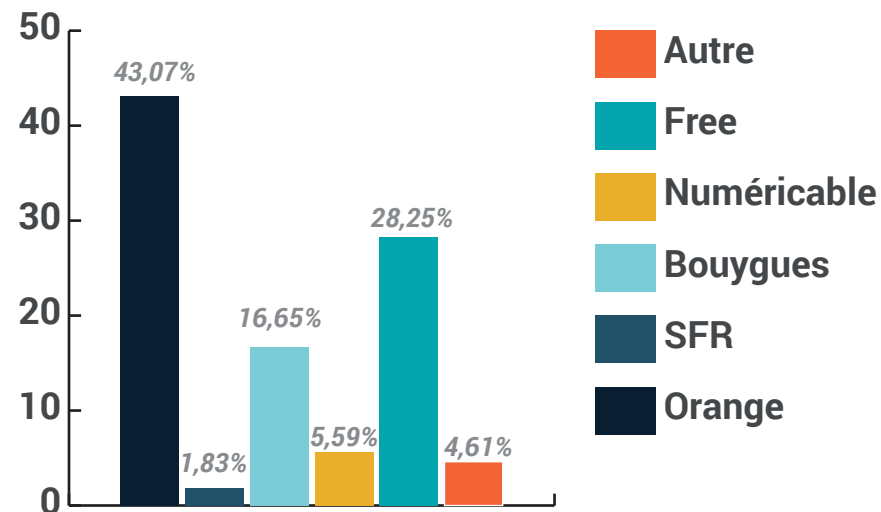
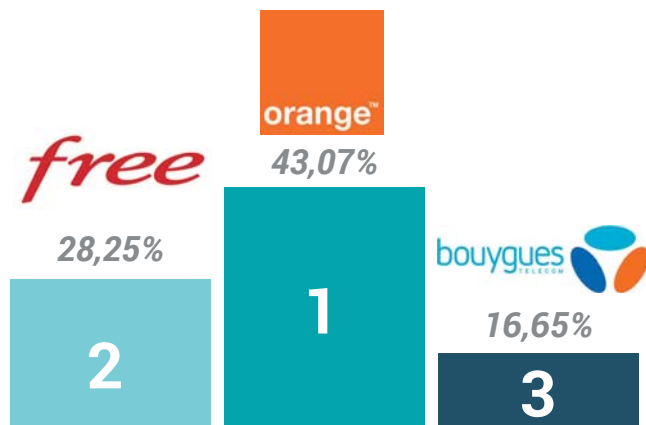
La part du motif « Attrait de la concurrence » est restée stable à 38,85 % contre 39,14% en 2014. Quant aux « problèmes de connexion », leur part s'établit à 12,26%, en baisse de 3 points reste par rapport à l'observatoire de l'année dernière. Une tendance qui se confirme d'ailleurs dans le questionnaire multi-choix rempli par les ex-clients SFR.

En 2015, SFR est devenu l'opérateur chez qui la cause de résiliation « attrait de la concurrence » est la plus citée.

Quels sont les concurrents de SFR qui ont profité des résiliations en 2015 ? On note une nette augmentation des départs en faveur d'Orange.

La part des résiliants SFR indiquant choisir Orange comme nouvel opérateur est ainsi passée de 37,54 % à 43,07 % entre 2014 et 2015. Bouygues Télécom est également en légère progression (+1,5 point) à 16,65 %. De son côté, la part de Free est stable (28,25%) tandis que contrairement à 2014, la part de Numericable est en fort recul à 5,59 % (contre 12,82 % en 2014). Cette tendance s'explique naturellement par le fait que la commercialisation des offres Numericable s'est arrêtée au profit des forfaits Box Fibre de SFR.

Les ex-clients SFR ont choisi



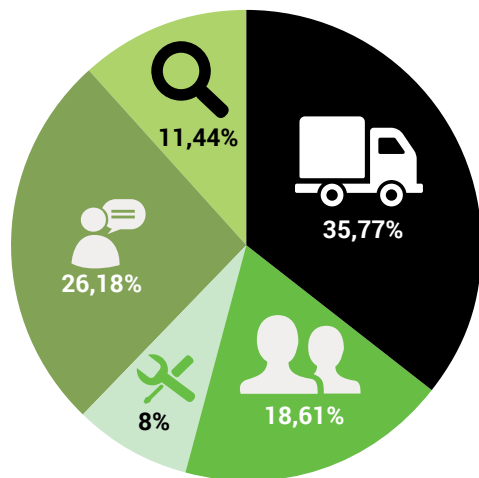
Pourcentage de réponses à la question : « Votre résiliation est due à... »

SFR	OUI(%)	NON (%)
Un dysfonctionnement technique du service	34,67	65,33
Un litige de nature commerciale (promotion non appliquée, facturation, etc.)	16,27	83,73
Une offre plus intéressante d'un fournisseur d'accès concurrent	77,39	22,61
Un déménagement	9,77	90,23

PS : Questionnaire à choix multiples

Les résiliations chez Numericable

Part des motifs de résiliation
#Numericable



Contrairement aux autres fournisseurs d'accès, le premier motif de résiliation des abonnés Numericable n'est pas l'attrait de la concurrence mais le déménagement invoqué dans 35,77% des lettres générées. Ce chiffre n'a rien d'étonnant puisque les clients changeant de domicile se retrouvent parfois dans un logement qui n'est pas raccordé au réseau très haut-débit du cablo-opérateur. Dans ce cas, ils peuvent résilier leur abonnement internet sans frais puisque Numericable n'est plus en mesure de respecter les termes du contrat.

En 2015, le principal fait marquant lié aux résiliations Numericable est la hausse du motif « Autres » qui a grimpé de 3 points de 22,91% à 26,18 %. Début 2015, l'opérateur a en effet choisi d'augmenter ses tarifs, ce qui a permis à ses abonnés d'invoquer l'article L121-84 du code de la consommation pour résilier sans frais.

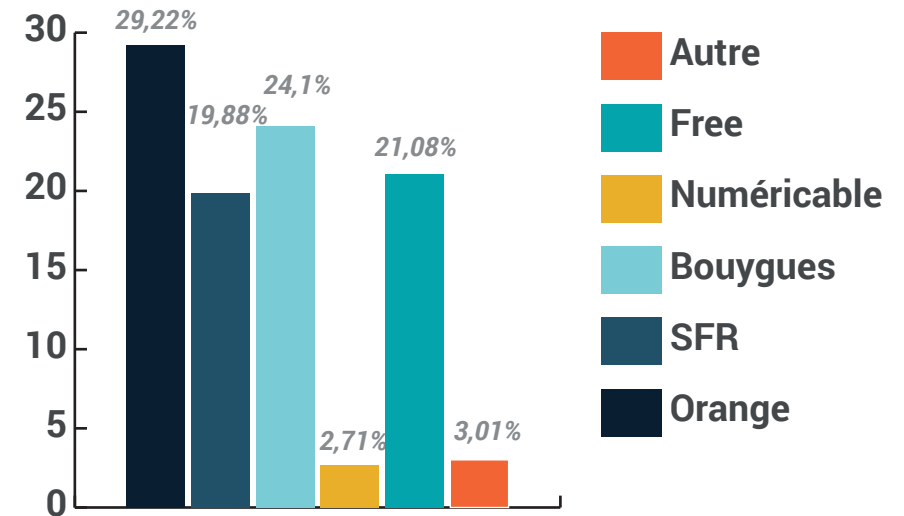
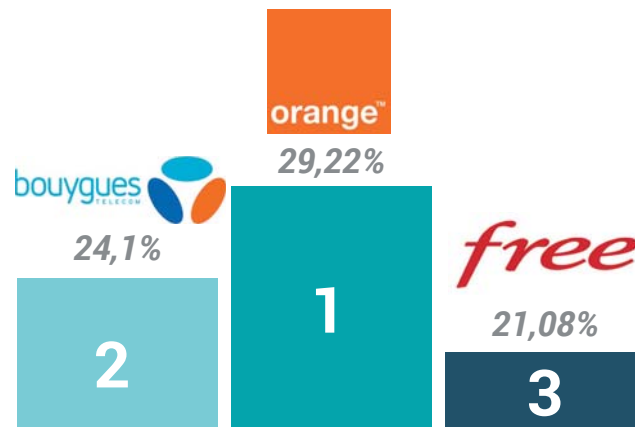
Les « problèmes techniques » sont peu cités comme principal motif de résiliation par les ex-abonnés Numericable. Sa part a même légèrement reculé en passant à 8 % en 2015 contre 8,41% en 2014. Un chiffre inférieur à la moyenne et deux fois important que celui de Bouygues et de Free par exemple. A noter que la cause « attrait de la concurrence » a également reculé et s'établit en 2015 à 18,61 %.

La part des résiliations liée à des problèmes techniques est 2 fois moins importante que chez Bouygues et Free.

En 2014, les résiliants Numericable avaient surtout changé d'opérateur au profit de Bouygues Télécom et de Free (total de 53,44 %). En 2015, le cumul de la part de ces 2 concurrents est tombé à 45,10 % soit une baisse de plus de 8 points. Et c'est une nouvelle fois Orange qui a profité des résiliations des clients de Numericable en 2015. La part d'Orange a bondi de 6 points à 29,22 %. De nombreux logements jusqu'alors uniquement éligibles au très haut-débit chez Numericable sont désormais également compatibles avec la fibre d'Orange. Il est intéressant de noter que la part de résiliation au profit de SFR a progressé de 3 points : certains clients Numericable ont semble-t-il résilié leur contrat pour bénéficier d'une promotion chez SFR pourtant intégré au même groupe.

Les résiliations chez Numericable

Les ex-clients Numericable ont choisi



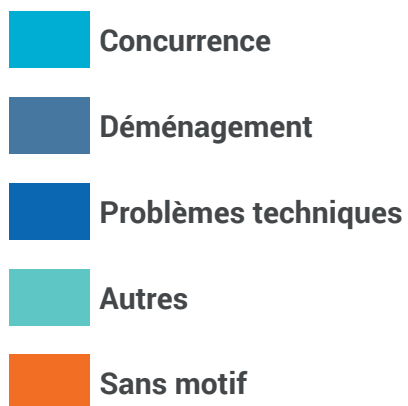
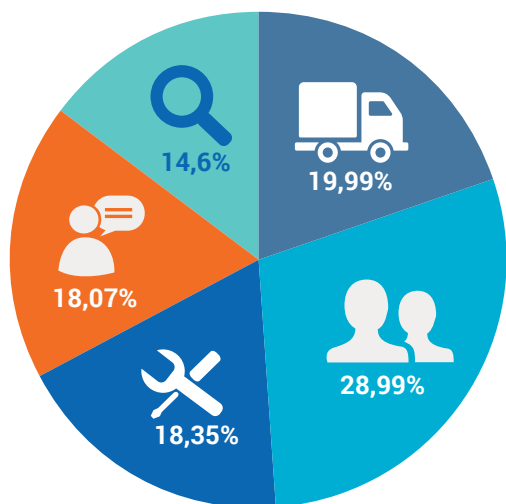
Pourcentage de réponses à la question : « Votre résiliation est due à... »

NUMERICABLE	OUI(%)	NON (%)
Un dysfonctionnement technique du service	30,01	69,99
Un litige de nature commerciale (promotion non appliquée, facturation, etc.)	14,43	85,57
Une offre plus intéressante d'un fournisseur d'accès concurrent	58,15	41,85
Un déménagement	26,84	73,16

PS : Questionnaire à choix multiples

Les résiliations chez Bouygues Télécom

Part des motifs de résiliation
#BouyguesTélécom



En 2015, la principale cause de résiliation chez Bouygues Télécom a été l'attrait de la concurrence (28,99%).

Cette part est restée stable puisqu'elle était à 28,62 % en 2014. En revanche, Bouygues Télécom est resté en 2015 l'opérateur ayant la plus forte part de résiliations liées aux soucis de connexion et de Box, avec un motif « problèmes techniques » à 18,35% contre 17,32 % en 2014.

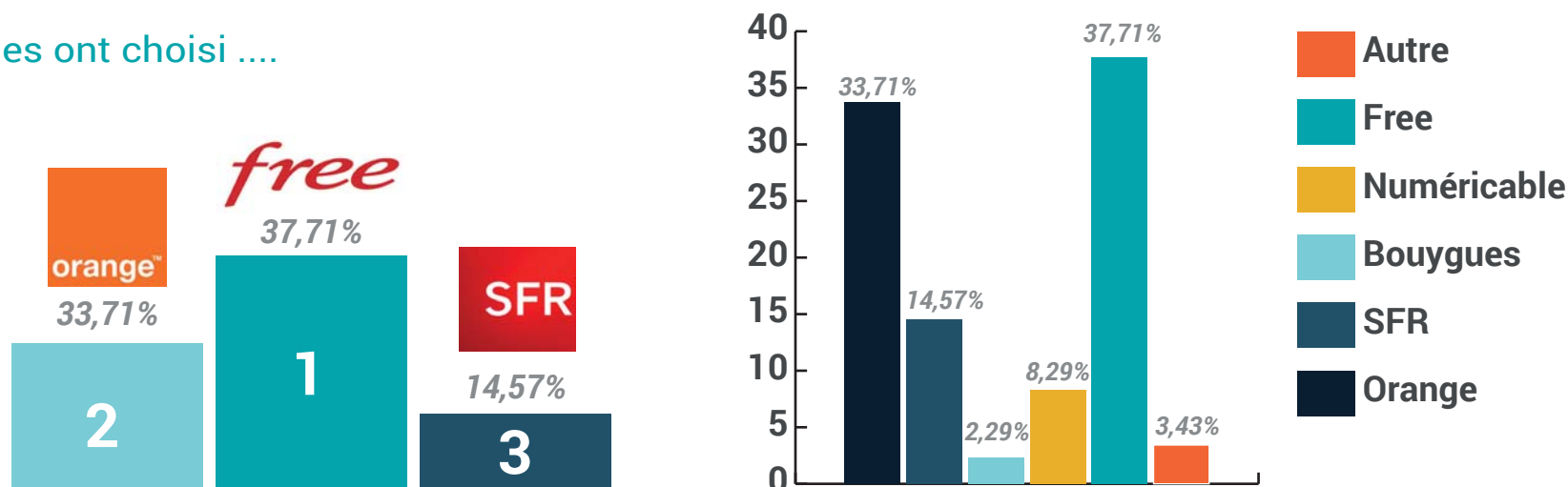
La part de la cause « déménagement » a fortement baissé chez Bouygues Télécom en 2015. Elle est désormais à 19,99%, soit 4 points de moins par rapport à 2014. Les ex-clients Bouygues ne déménagent pas moins que les autres mais la part du parc de clients Bbox Fibre (réseau câble) diminue. Bouygues ne met plus du tout cette offre en avant d'une part, et en profite également pour migrer ses clients « câble » en VDSL2 et en fibre optique jusqu'à l'abonné dès que c'est possible.

Les ex-clients Bouygues Télécom se sont majoritairement tournés vers Free.

Quel nouvel opérateur les ex-clients Bouygues ont-ils choisi en 2015 ? Alors qu'Orange est le plus cité chez tous les autres opérateurs, c'est Free qui est ici sur la première marche du podium. Dans 37,71 % des cas, les résiliants Bouygues se sont tournés vers Free. Un chiffre en nette augmentation par rapport à 2014 (+5 points). En seconde position, Orange suit de près avec 33,71% (+ 5 points) tandis que les parts de SFR et de Numericable ont diminué fortement en 2015, en passant respectivement de 17,38 à 14,57% et de 17,13 à 8,28%. Il semble donc qu'en zone ADSL dégroupée, les clients Bouygues se soient majoritairement tournés vers la Freebox (à l'occasion d'une promotion de type « vente privée » par exemple). En zone urbaine fibrée, les résiliants Bouygues auraient en revanche privilégié les offres FTTH Livebox d'Orange.

Les résiliations chez Bouygues Télécom

Les ex-clients Bouygues ont choisi



Pourcentage de réponses à la question : « Votre résiliation est due à... »

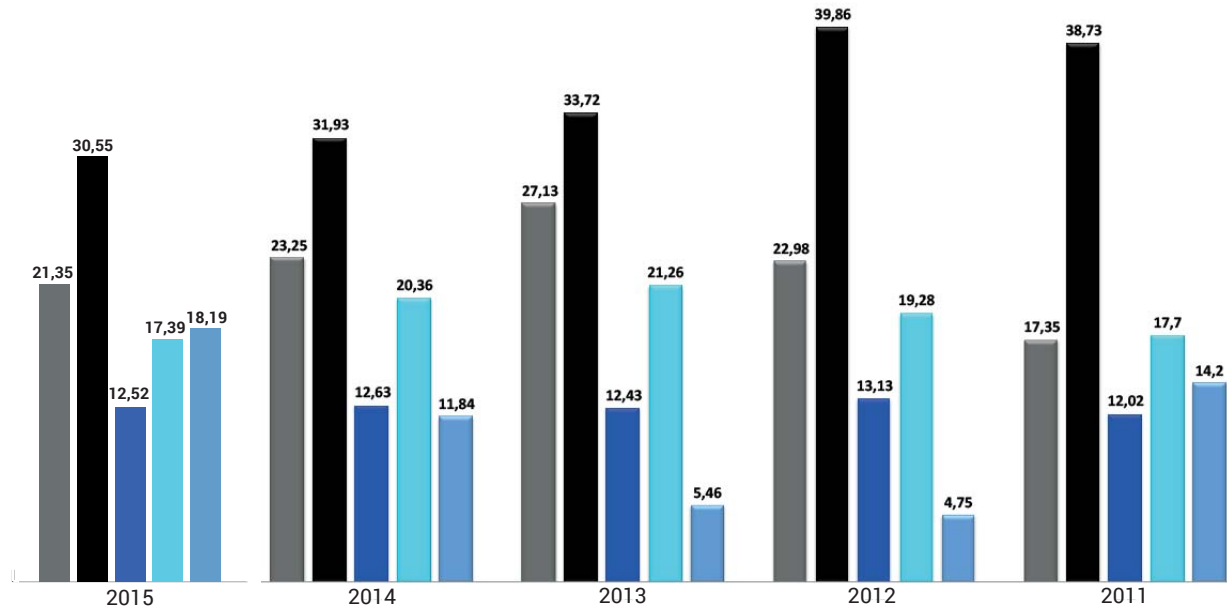
BOUYGUES	OUI(%)	NON (%)
Un dysfonctionnement technique du service	44,68	55,32
Un litige de nature commerciale (promotion non appliquée, facturation, etc.)	9,71	90,29
Une offre plus intéressante d'un fournisseur d'accès concurrent	65,69	34,31
Un déménagement	15,43	84,57

PS : Questionnaire à choix multiples



Historique des résiliations internet

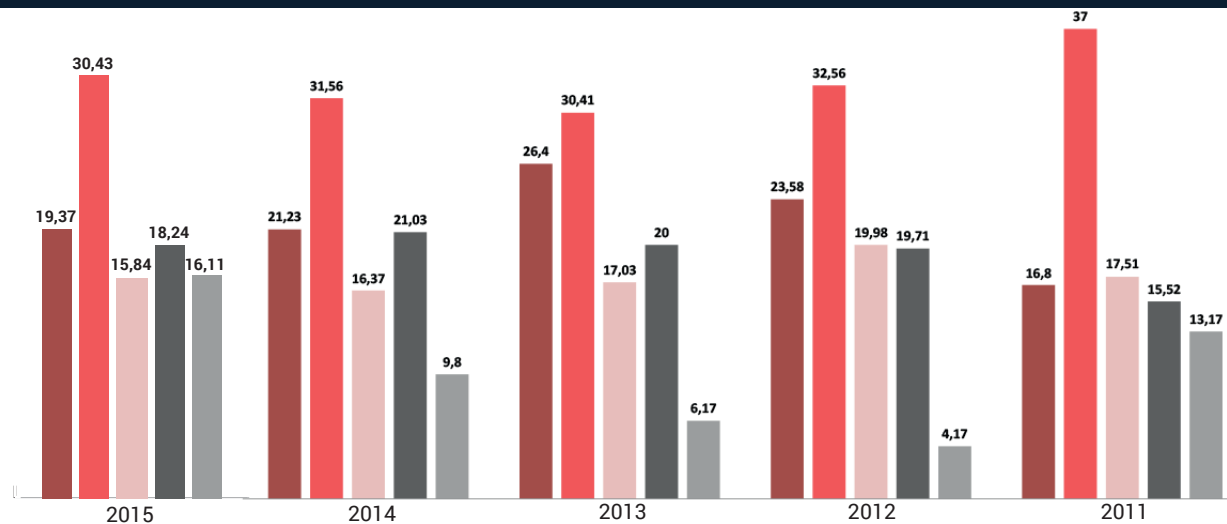
Évolution des motifs de résiliation internet sur 5 ans



Part des motifs de résiliation, tous opérateurs confondus par année



- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)



Part des motifs de résiliation

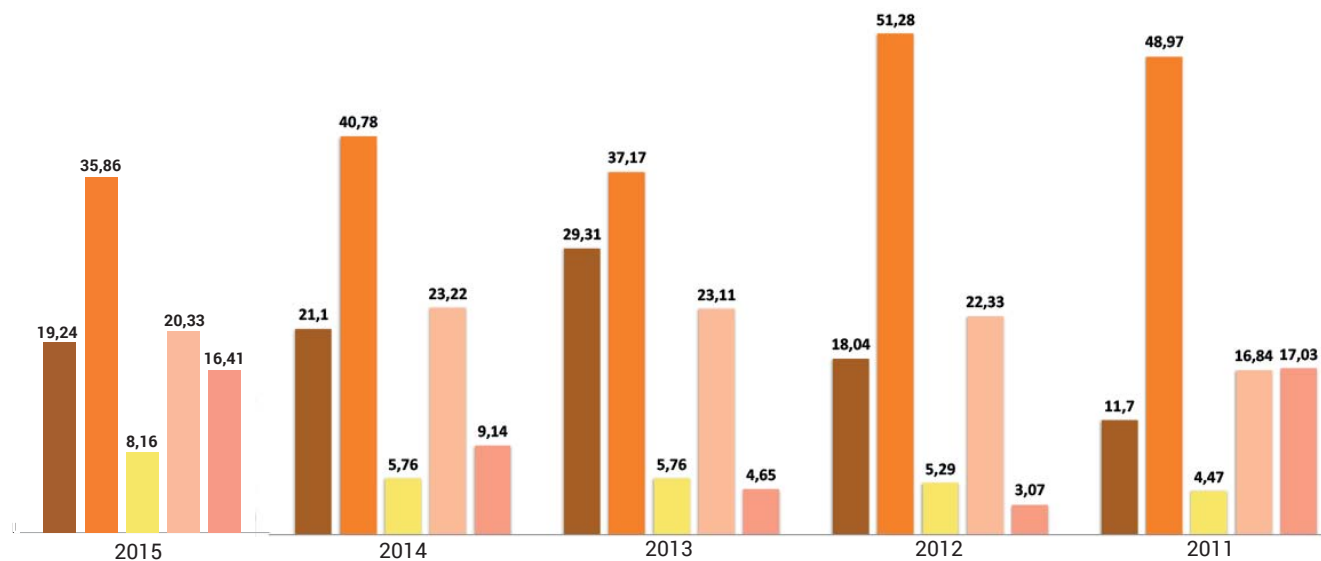
free

- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)

Part des motifs de résiliation



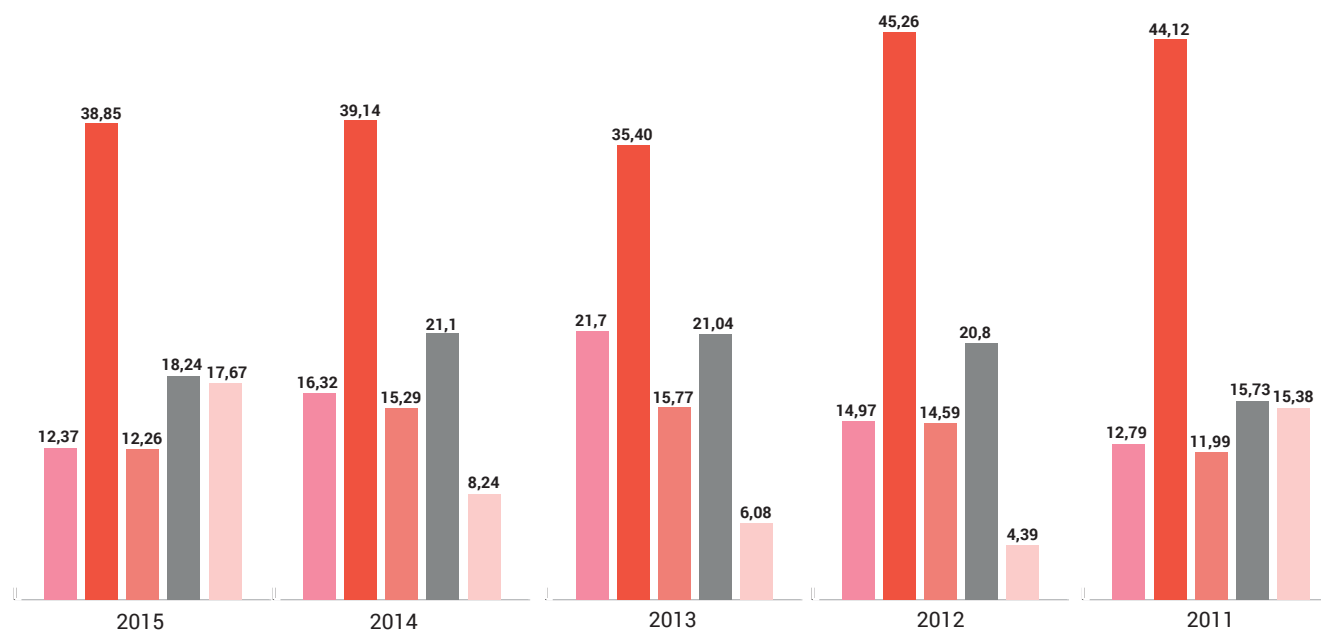
- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)

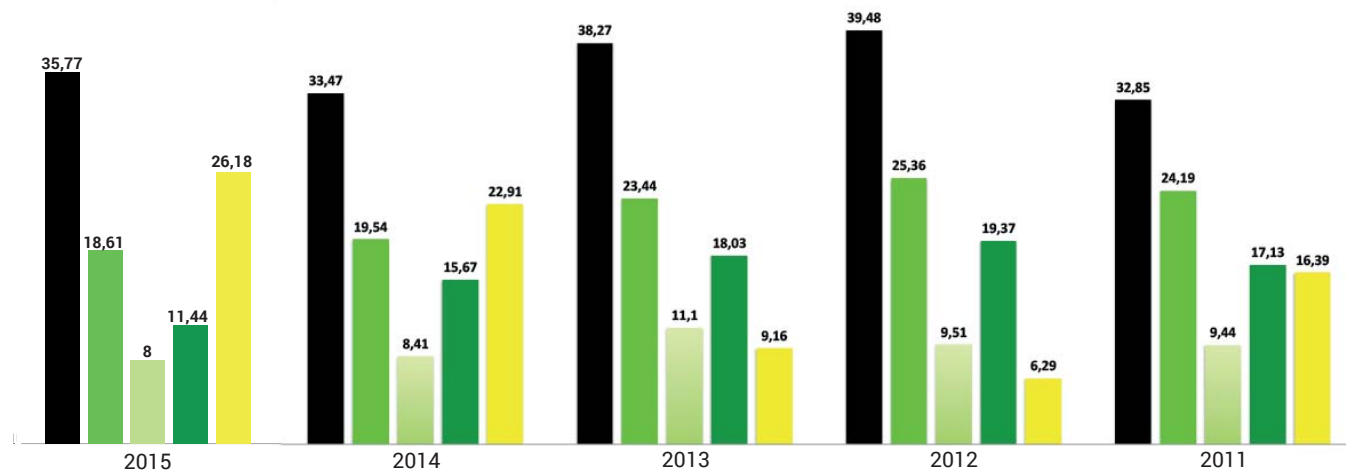


Part des motifs de résiliation



- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)

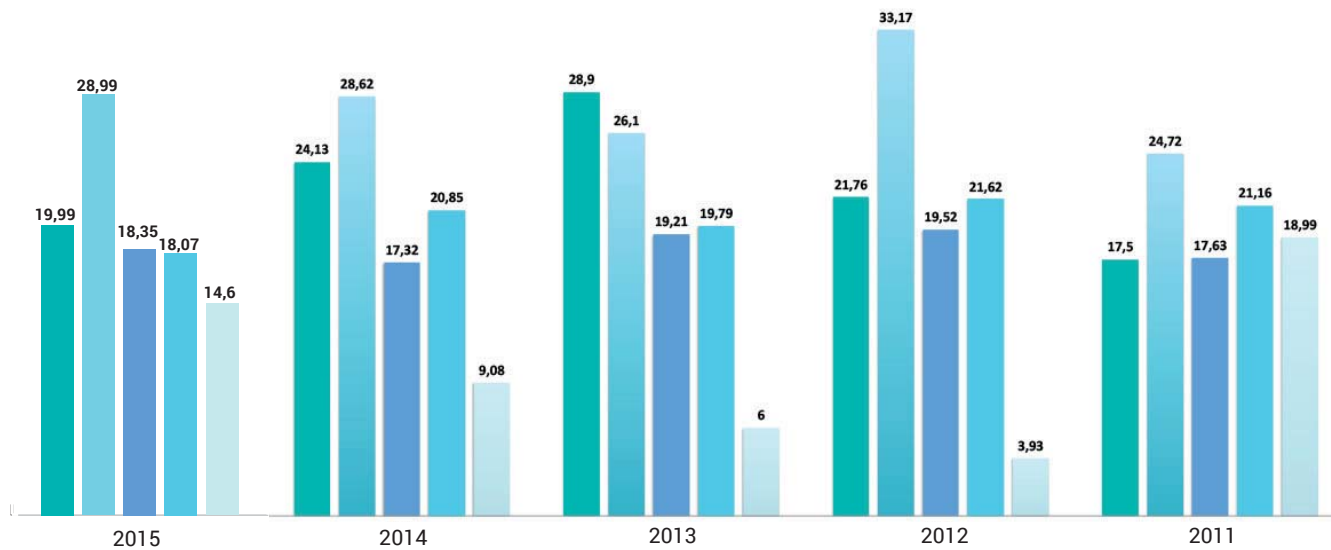




Part des motifs de résiliation



- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)



Part des motifs de résiliation



- Concurrence (en%)
- Déménagement (en%)
- PB techniques (en%)
- Sans motif (en%)
- Autres (en%)



Conclusion



En 2015, la disponibilité de la fibre optique et les promotions agressives d'Orange ont convaincu de nombreux internautes de changer d'opérateur et de choisir une offre internet Livebox.

Contrairement aux années précédentes, **cette concurrence ne s'est pas uniquement focalisée autour des prix mais également autour du passage à la fibre**. Ainsi, si le principal motif de résiliation enregistrés par nos générateurs de courrier en ligne a été « l'attrait de la concurrence », il est intéressant que **c'est Orange qui a été le fournisseur profitant le plus des résiliations chez SFR, Free et Numericable**.

En plus des promotions commerciales habituelles, **les internautes ont davantage été incités à changer d'opérateur en 2015 lorsque la fibre optique était disponible** dans leur logement. Et à ce jeu, c'est Orange qui a le plus bénéficié de cet engouement en déployant massivement la fibre en 2015 (+ 1 million de foyers raccordables en FTTH).

Enfin, l'observatoire des résiliations a mis en lumière une autre tendance forte en 2015. D'une part, la part de la catégorie « Autres » regroupant des motifs tels que les refus des modifications contractuelles et **le droit de rétraction a sensiblement progressé chez tous les opérateurs, en particulier chez SFR et Free**.



Méthodologie



L'observatoire repose sur les informations anonymes fournies par 85 000 courriers générés les internautes qui ont utilisé les services de résiliation des sites Ariase.com et Lettre-Resiliation.com entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015.

Les données de l'observatoire concernent ainsi les ex-clients des fournisseurs d'accès Orange, SFR, Free, Bouygues Télécom et Numericable qui ont :

- indiqué le motif principal de résiliation au moment de la génération de la lettre
- répondu aux 4 questions de l'enquête en ligne
- renseigné le nom de leur nouvel opérateur

Différence entre la cause principale de résiliation et l'enquête en ligne

Après avoir opté pour un motif principal de résiliation déterminant le contenu de leur lettre, les internautes sont invités à répondre par «OUI» ou «NON» à 4 questions portant sur les motivations de leur décision. Ariase a retenu les 5792 réponses des internautes ayant validé toutes les questions.

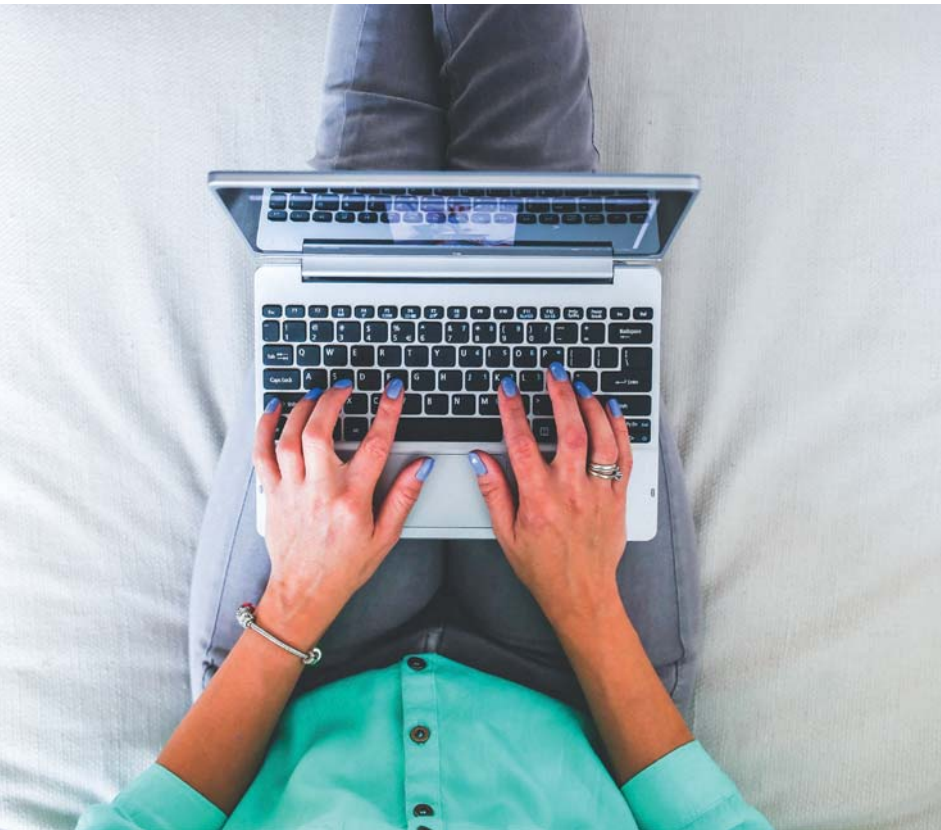
Contrairement au motif unique indiqué lors de la génération du courrier, l'internaute peut ici choisir plusieurs raisons justifiant son départ, et donner son ressenti en cas de multiples motifs de résiliation. Un internaute qui a sélectionné «attrait de la concurrence» pour générer sa lettre peut, par exemple, ensuite compléter sa réponse avec «Problèmes techniques» s'il a jugé que la qualité de service était parallèlement défaillante.



Contact



Lettre Recommandée



Ariase Group, expert numérique et innovation, a pour vocation d'être le facilitateur du déploiement numérique en France.

Basé au coeur de l'écosystème numérique breton, Ariase Group est spécialisé notamment dans diverses sphères de l'univers des Télécoms et de la Mobilité (cartographie de réseaux numériques, tests d'éligibilité à internet, de comparateurs aux ventes de forfaits mobiles et box ainsi que de nombreuses solutions et outils en ligne).

Plus de 70 collaborateurs composent l'ADN des 20 sites et activités d'Ariase Group. Nos services sont orientés vers le grand public et nous offrons également des solutions technologiques à destination des collectivités territoriales et professionnels.

Notre expertise dans le domaine des réseaux, l'utilisation de nos outils et les millions de tests d'éligibilité à internet nous permettent de partager des données très précises sur la couverture des réseaux numériques sur l'ensemble du territoire français.

A l'aide de nos bases de données constamment actualisées, nous proposons notamment aux particuliers, collectivités territoriales, aux opérateurs télécoms et aux professionnels,

des données et cartes détaillées favorisant le développement économique numérique des régions et foyers français.

Nos outils tels que notre Diagnostic de Performance Numérique contribuent fortement au projet du déploiement du Haut et du Très Haut Débit en France.

De plus, à travers la création de cartes iso-débit et données de couverture ADSL sur les départements français, l'objectif est de réduire la fracture numérique française et favoriser l'implantation de sociétés en valorisant les zones d'activités commerciales et industrielles ou les projets liés au numérique.

Le 10 avril 2015, le groupe a obtenu le PASS French Tech valorisant l'hypercroissance des sociétés d'avenir du numérique français !

Contacts

✉ **Ariase Group** - 1 rue de Paris - Bât. Atalis 1 -
35510 Cesson-Sévigné - France
Informations :
olivia.leguyader@ariase.com
☎ **02 90 22 51 55**

