



L'OBSERVATOIRE DES RÉSILIATIONS 2018

Internet & mobile

RESILIER.COM

©Resilier.com - 2019

10^e édition

INTRO

L'observatoire des résiliations internet et mobile 2018 a été rédigé à partir des courriers générés par le service d'envoi en ligne de **Resilier.com** entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre, pour les opérateurs suivants :



SOMMAIRE

INTERNET

- 4** | Pourquoi résilier un fournisseur d'accès internet en 2018 ?
- 7** | Comment est choisi le nouveau Fournisseur d'Accès Internet ?
- 9** | **SFR** : Le ventre mou du championnat
- 10** | **Bouygues Telecom** : Des offres trop chères ?
- 11** | **Orange** : Le pari du service avant le tarif
- 12** | **Free** : En attendant la Force Delta...

MOBILE

- 13** | Pourquoi résilier un forfait mobile en 2018 ?
- 15** | Comment est choisi le nouveau forfait mobile ?
- 17** | **SFR** : Un tableau contrasté
- 18** | **Bouygues Telecom** : Une forte progression, chantier en cours
- 19** | **Orange** : Un goût amer en 2018
- 20** | **Free** : Quand le dernier devient le premier
- 21** | Conclusion
- 22** | À propos



POURQUOI RÉSILIER UN FOURNISSEUR D'ACCÈS INTERNET EN 2018 ?

©Resilier.com - 2019

Le changement de fournisseur d'accès internet est désormais **un acte simple et rapide**. Les offres internet sont en quasi-totalité assorties d'une période initiale d'engagement de 12 mois, à l'issue de laquelle le consommateur retrouve tous ses droits et sa liberté de choix. Plusieurs motifs de résiliation d'un contrat internet ont été mis en avant par l'observatoire des résiliations de Resilier.com.

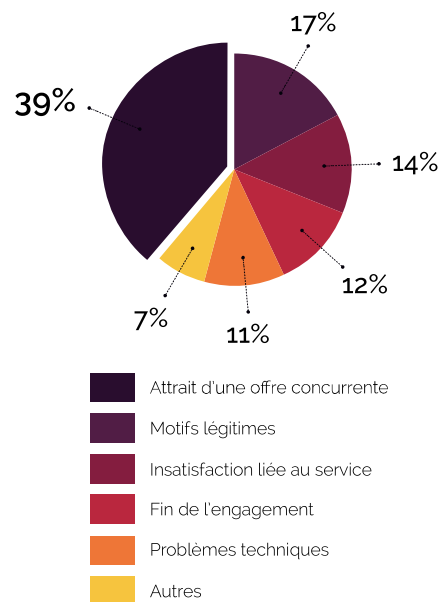
Free et SFR représentent plus de la moitié des résiliations constatées par Resilier.com. Ces deux opérateurs sont également ceux qui concentrent le plus d'alertes auprès de l'Arcep et de signalements sur les sites de défense de consommateurs. Parmi les reproches qui leurs sont faits, la qualité du réseau (Free) et les obstacles à la résiliation (SFR) sont les plus cités.

L'ATTRAIT DE LA CONCURRENCE EST TOUJOURS PLUS FORT

Sans grande surprise, **l'attrait d'une offre concurrente vient en tête des motifs de résiliation (39%)**. Les opérateurs se sont livrés en 2018 à une guerre commerciale dans laquelle le prix a été l'arme la plus utilisée. Bouygues Telecom et SFR ont entraîné à leur suite Orange, pourtant réputé frileux en matière de « bons plans ». Les ventes privées, avec des tarifs cassés parfois accordés « à vie », ont boosté les changements d'opérateur en de multiples occasions (rentrée de septembre, Noël, etc.).

On retrouve dans la répartition des migrations par opérateur les résultats des politiques commerciales agressives. Bouygues Telecom enregistre une forte progression, car 40% ont résilié leur contrat en faveur de celui-ci. SFR (11%), pourtant mal en point, tire son épingle du jeu. Le faible report vers Orange (8%) s'explique par la communication de cet opérateur résolument orientée vers la qualité de service et la couverture du réseau. Free (18%) a réussi à séduire de nouveaux clients en recherche de prix, avec des promotions sur la Freebox Révolution. L'arrivée de la Freebox Delta en fin d'année n'impacte pas vraiment les chiffres 2018.

Les motifs de résiliation d'une offre internet



Une résiliation simplifiée, et sans risque

Les procédures de résiliation n'effraient plus les consommateurs, pour plusieurs raisons.

- La **portabilité** simplifie les changements, même si elle n'est pas toujours applicable, 10 jours suffisent pour résilier un fournisseur d'accès internet et passer chez le nouveau, **sans aucune formalité**.

- La mise en place de la nouvelle connexion peut être plus longue, notamment pour la fibre, mais des clés 4G permettent à certains opérateurs de garantir l'accès internet au moment de la coupure de l'ancien service.

- Les grandes disparités de tarifs représentent des économies annuelles importantes, qui viennent à bout des craintes de perte de qualité du service, de problèmes techniques lors de la migration, ou de période sans connexion internet.

LE DÉMÉNAGEMENT N'EST PAS TOUJOURS SUFFISANT

Les motifs légitimes (17%) permettent de renoncer à un contrat internet pendant la période d'engagement sans avoir à payer les frais de résiliation. Parmi eux, on trouve le décès de l'abonné, l'hospitalisation, le surendettement, l'incapacité de l'opérateur à assurer le service, les augmentations de tarif ou modifications du contrat par le fournisseur d'accès. **Le motif légitime le plus souvent utilisé est cependant le déménagement.**

Il y a en France chaque année environ 3 millions de déménagements. Le déménagement est un moment de vie classique pour mettre à plat ses contrats, mais

ce motif est en baisse par rapport aux observations réalisées précédemment. Plusieurs raisons expliquent cette baisse :

- Le **déménagement** est un motif légitime, mais il est accepté uniquement si l'opérateur n'est pas capable d'assurer la continuité du service à la nouvelle adresse. Les opérateurs améliorent continuellement leur réseau, et ils peuvent garantir leur service plus facilement.

- La progression de la fibre, notamment dans les grandes agglomérations où les déménagements sont plus nombreux, est un facteur essentiel de maintien, voire d'amélioration du service. Un tiers des foyers sont maintenant fibrés, soit 13 millions de foyers, avec 3 millions de nouveaux foyers chaque année. Transférer un contrat fibre d'une adresse à l'autre est donc plus courant.

TECHNIQUE ET SAV DÉFAILLANT RESTENT UNE RÉALITÉ

Les problèmes techniques et l'insatisfaction liée au service ont généré 25% des résiliations chez les opérateurs. Une étude de l'Arcep publiée en décembre 2018 a permis de mettre en avant que **62,46% des personnes ayant fait un signalement à l'Autorité ont fait état de problèmes de disponibilité et qualité du service**. Le passage à la fibre est également une source de problèmes : les délais d'intervention des techniciens peuvent être très longs avec des interventions multiples par des équipes différentes, le raccordement est parfois aléatoire. Le SAV est souvent dépassé par les demandes des clients qui avaient l'habitude du plug and play de l'ADSL et sont parfois perdus.



Les opérateurs incluent désormais le prix de la location de la box dans le forfait, ce qui crée automatiquement une impression de hausse de tarif, même si le montant total reste identique.

« L'insatisfaction porte souvent sur les augmentations de tarif et ajouts d'options. »

La hausse devient réelle quand certains opérateurs ajoutent d'office une option à leurs forfaits. Certaines sont gratuites pendant un certain temps, puis payantes, et peu d'abonnés pensent à les résilier lorsqu'elles le deviennent. D'autres sont résiliables à volonté pendant le délai légal d'un mois qui précède leur application, mais **avec une procédure dissuasive ou opaque**. SFR et Free ont procédé plusieurs fois à de telles opérations, et à chaque fois cela a déclenché des réactions virulentes des abonnés.

La recherche du service

Orange fait le plein des abonnés ayant résilié pour cause d'insatisfaction ou problème technique. Avec plus d'un tiers de ceux-ci qui le rejoignent (36%), l'opérateur bénéficie d'une réputation de sérieux, de qualité du SAV et de performance des équipes commerciales et techniques.

Bouygues Telecom a énormément communiqué sur la fiabilité, avec son « internet garanti », et l'opérateur en recueille logiquement les fruits (23%). Nettement distancé (13%), SFR paye sa mauvaise réputation, qui peut dissuader quels que soient la pertinence des tarifs et le contenu des offres.

L'ENGAGEMENT EST UN FREIN EFFICACE

Les résiliations dès l'issue de la période d'engagement représentent 12% des motivations exprimées. Même les opérateurs historiquement réfractaires à l'engagement comme Free assortissent désormais leurs offres internet les plus attractives d'une durée initiale. Red et Sosh restent quant à eux attachés au sans engagement. Rompre l'engagement exige un motif légitime, et les fournisseurs d'accès internet peuvent en discuter la validité. Dans ce cas, l'abonné doit payer des frais pouvant aller jusqu'à la totalité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement.

La fin d'engagement marque aussi le moment où les remises consenties pendant les 12 premiers mois disparaissent. L'abonnement retrouve alors le prix « normal ». Si l'abonné a été satisfait du service et des contenus, il peut accepter de payer plus, mais s'il recherche systématiquement le tarif le plus bas, il va changer de fournisseur au plus vite.

FAUT-IL VRAIMENT UNE BOX INTERNET ?

32% des personnes interrogées n'ont pas souscrit un nouvel abonnement internet à l'issue de leur résiliation. Une partie est de ce pourcentage (17%) est due aux motifs légitimes tels que le décès de l'abonné, le surendettement ou le déménagement à l'étranger. Une autre correspond aux modifications de structure familiale, par exemple un couple qui décide de vivre ensemble, un étudiant retournant chez ses parents ou en colocation, etc. Le fait que la résiliation sans souscription d'une nouvelle offre interdise le recours à la portabilité augmente également la valeur constatée.

Le pourcentage important des résiliations sans souscription s'explique aussi en partie par l'utilisation des mobiles pour se connecter et naviguer, qui associée à des forfaits disposant de toujours plus de data, permet à toute une population de se passer de connexion domestique. Le Baromètre du numérique 2018 de l'Arcep montre par ailleurs que **42% des jeunes estiment que leur connexion mobile est plus rapide que leur connexion fixe**, soit 10% de plus que l'année précédente. L'arrivée des box 4G sans engagement est également une solution qui permet d'échapper à l'offre internet classique, ADSL, ou fibre.



COMMENT EST CHOISI LE NOUVEAU FOURNISSEUR D'ACCÈS INTERNET ?

©Resilier.com - 2019

LE PRIX, TOUJOURS LE PRIX

Dans la guerre commerciale entre opérateurs, rien n'est jamais acquis. 29% des abonnés ont souscrit chez opérateur grâce à une promotion ou un prix attractif. **Si les prix d'appel ou promotionnels sont alléchants, le temps n'arrange rien à la (bonne) affaire car :**

- Dès la fin des douze premiers mois, les promotions, remises et options gratuites disparaissent.
- Les opérateurs ne manquent aucune occasion pour augmenter leurs tarifs, en toute discrétion bien sûr.
- Les extensions de services permettent de renchérir le prix des offres, sous prétexte d'ajouter des fonctionnalités ou des accès.

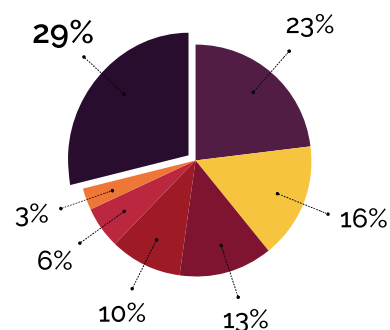
Le consommateur qui privilégie le prix va inexorablement chercher à retrouver une offre permettant de conserver le tarif qu'il avait, voire l'améliorer. Cette démarche est essentiellement développée en zones urbaines, où tous les fournisseurs d'accès internet peuvent assurer le Très Haut Débit. Les abonnés des zones rurales ou péri-urbaines sont plus dépendants des réseaux, s'ils veulent conserver leur qualité de connexion.

La montée en gamme

Les abonnés sont en recherche d'un meilleur rapport qualité/prix et attendent plus de leur offre (23% des motifs de souscription), 2018 a vu une accélération du phénomène : déploiement de la fibre, offre TV incluse, presse, espace cloud, services liés à l'offre internet (Netflix, RMC Sport, etc..)

Cette montée en gamme des offres est acceptée par les abonnés, mais elle doit conserver un tarif concurrentiel et acceptable pour un budget familial. La Freebox Delta montre bien que le consommateur n'est pas disposé à payer beaucoup plus, quels que soient les arguments réels ou supposés de l'offre.

Les motifs de souscription de l'ancien opérateur internet



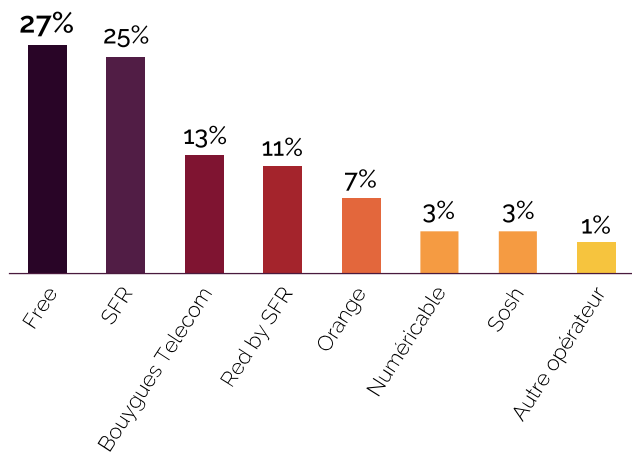
Chaque abonné est un cas particulier

Un autre motif qui guide le choix de l'opérateur est la qualité du service (10%). Et c'est une donnée variable suivant les foyers et les utilisateurs.

Certains clients disposent d'une connaissance d'internet et des équipements qui leur permet de ne pas avoir besoin d'un service d'assistance. D'autres doivent être assistés pour chaque installation ou petit problème technique. La configuration locale du réseau, le type de box et les options et services sont également des variables qui modifient la perception que les abonnés ont de leur opérateur.

La fibre a rebattu les cartes, et **un opérateur considéré comme moyen peut très bien avoir le meilleur rapport qualité/prix à une adresse donnée**. A contrario, attendre des mois le technicien qui installera la fibre peut dissuader d'aller chez un opérateur pourtant réputé pour son service clients.

La répartition des résiliations selon les opérateurs internet



©Resilier.com - 2019



SFR

LE VENTRE MOU DU CHAMPIONNAT

SFR a beaucoup communiqué sur le rapport contenu/prix de ses offres, et des contenus très demandés tels que RMC Sport et son football, en quasi exclusivité. Positionné au milieu de l'échelle des fournisseurs d'accès internet, SFR propose des offres promotionnelles agressives. **Mais dès la fin du douzième mois, le tarif normal est appliqué, avec une hausse des mensualités significative.** Depuis la fin de 2018, la Freebox Delta se veut résolument haut de gamme, au risque de décevoir les abonnés et de ne pas trouver son public.

ATTAQUÉ SUR LES PRIX ET LE SERVICE CLIENTS

SFR capitalise un grand nombre de clients insatisfaits, et 33% des abonnés évoquent ce motif de résiliation.

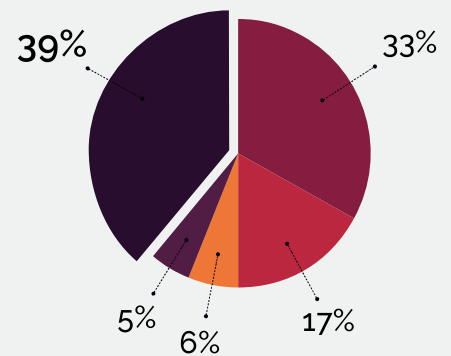
Le service clients de SFR est généralement pointé de doigt, ainsi que les méthodes commerciales de l'opérateur.

39% quittent SFR parce qu'un concurrent propose une offre plus attractive. Il faut noter que les résiliations pour motif légitimes sont peu nombreuses (5%), tout comme celles pour problème technique (6%).

DES ABONNÉS EN RECHERCHE DE PLUS DE SERVICE

Les abonnés de SFR sont partis essentiellement vers Bouygues Telecom (36%) et Orange (29%). Il est logique que quittant un opérateur offrant un service clients jugé défaillant, ils optent pour ceux qui sont en réputés pour ce service. Free, avec ses tarifs plus bas, a capté les clients SFR en recherche du meilleur prix (21%).

Les motifs de résiliation d'une box SFR



- Attrait d'une offre concurrente
- Motifs légitimes
- Insatisfaction liée au service
- Fin de l'engagement
- Problèmes techniques



DES OFFRES TROP CHÈRES ?

Bouygues Telecom a bâti sa communication 2018 sur le service. **En proposant «Internet garanti», l'opérateur a séduit des familles en recherche de sécurité et simplicité.** Cette politique, conjuguée au déploiement de la fibre et à des promotions constantes, a permis à Bouygues Telecom de faire mieux que son concurrent Orange en termes de recrutements nets (nouveaux abonnés moins résiliations).

LA CONCURRENCE DES LOWCOST

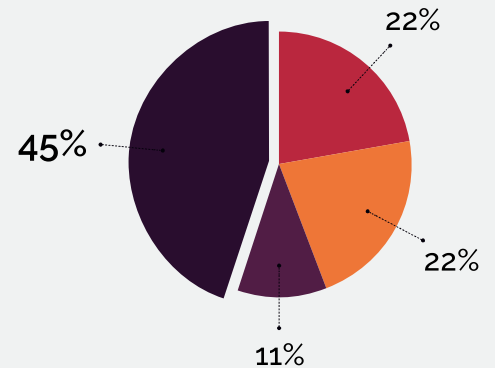
L'accès à la fibre n'est pas toujours aussi rapide et performant que souhaité, malgré les efforts de l'opérateur. Certains clients, lassés d'attendre, ont choisi de rejoindre Orange (29%) ou SFR (14%). Bouygues Telecom n'a pas échappé à la guerre commerciale.

Si le groupe s'est très bien comporté, sans perte nette d'abonnés, il a subi les attaques de Free et des lowcost Sosh et RED, qui ont pour avantage de profiter des réseaux de leur maison mère. Ceci explique que 45% des clients ont résilié pour une offre commerciale plus avantageuse.

LE DILEMME DU PRIX ET DU SERVICE

Les abonnés quittant Bouygues Telecom se sont répartis équitablement entre Free (29%), Orange, et Altice (SFR et RED). Les choix sont clairs : le prix le plus bas avec Free, ou la recherche du meilleur service chez Orange. Orange profite également du déploiement de son réseau fibre, notamment en zones urbaines ou péri urbaines. SFR et RED correspondent à un choix de compromis entre tarif et contenu de l'offre.

Les motifs de résiliation d'une box Bouygues Telecom



- Attrait d'une offre concurrente
- Motifs légitimes
- Fin de l'engagement
- Problèmes techniques



LE PARI DU SERVICE AVANT LE TARIF

L'année 2018 a vu la progression du nombre d'abonnés internet diminuer par rapport à 2017 ou 2016. L'opérateur ne communique pas la répartition entre la maison mère Orange et la marque lowcost Sosh, mais indique que « La Boîte Sosh » a rencontré un accueil exceptionnel. **L'opérateur historique est fidèle à sa politique de qualité du service clients, de fiabilité du réseau et du débit**, ce qui a un coût, que les abonnés doivent accepter de payer.

LE SERVICE À UN PRIX, ET ORANGE LE FAIT PAYER

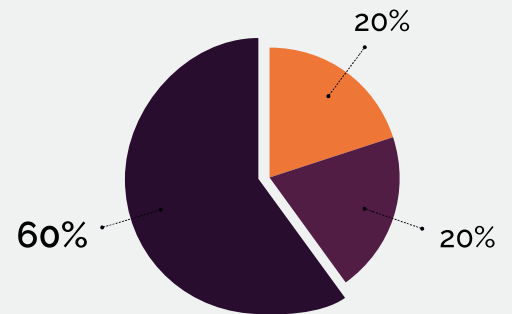
60% des abonnés qui résilient Orange le font pour une offre concurrente moins chère. C'est le plus important

pourcentage du marché. Le prix est devenu un critère de choix incontournable, et la politique d'Orange se heurte aux exigences d'économie des foyers. Très logiquement, le taux de résiliation pour problème technique est bas, à 20%.

CHANGER, MAIS EN GARDANT LA QUALITÉ

Les clients d'Orange sont attachés à une qualité de service, qui les conduit à choisir SFR (50%), qui conjugue dans leur esprit des offres très complètes et la sécurité d'un opérateur de premier plan. Ceux qui décident de privilégier le prix avant toute autre considération s'orientent plutôt vers Bouygues Telecom ou Free.

Les motifs de résiliation d'une box Orange



- Attrait d'une offre concurrente
- Motifs légitimes
- Problèmes techniques

free EN ATTENDANT LA FORCE DELTA...

Free a dépassé en 2018 le million d'abonnés pour ses offres Très Haut Débit. Ce record ne masque pas l'érosion du nombre d'abonnés de l'opérateur. Des offres promotionnelles à très bas prix dans le cadre de ventes privées ont permis de sauver les meubles. Dans ce contexte tendu, l'arrivée de la nouvelle Freebox Delta fin 2018 devait booster les ventes et permettre aux arrivants de concilier prix raisonnable et prestations haut de gamme. **La Freebox Delta et son abonnement ont déchainé dès leur commercialisation de nombreuses réactions** et l'avenir reste confus.

LE TARIF SUFFIT-IL POUR RETENIR SES ABONNÉS ?

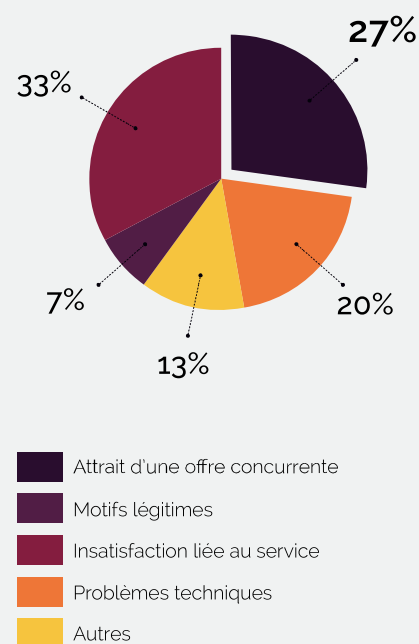
L'insatisfaction ou l'inutilisation du service et les problèmes techniques représentent plus de la moitié des résiliations.

L'attrait d'une offre concurrente est sous représenté par rapport à ce que l'on trouve chez les autres opérateurs (27%), preuve que **le problème de Free n'est pas celui des tarifs**.

LES AUTRES FOURNISSEURS ONT RÉAGI

La migration des abonnés Free est essentiellement en direction de SFR (40%). SFR représente pour ces abonnés une montée en gamme, qui reste dans un budget acceptable. Orange (33%), dont les prix ne sont pas le cheval de bataille recueille un tiers des migrations. Free a annoncé à grand bruit l'arrivée de la fibre, mais sa mise en place tarde et les Freenauts s'impatientent. On peut également supposer que les abonnés échaudés par les problèmes de Free choisissent le service et la qualité de connexion avant tout.

Les motifs de résiliation d'une box Free





POURQUOI RÉSILIER UN FORFAIT MOBILE EN 2018 ?

©Resilier.com - 2019

Si les quatre principaux opérateurs du marché ont proposé moins d'offres promotionnelles qu'en 2017, 2018 a été une année très animée en termes de concurrence tarifaire. Les MVNO (opérateur de réseau mobile virtuel : La Poste Mobile, Coriolis, NRJ Mobile, Auchan Télécom, etc.) ont été très actifs et attractifs.

Les promos sont traditionnellement appuyées sur des créneaux récurrents (rentrée, Noël, etc.). **2018 a été l'année des promos constantes, chez tous les opérateurs.** Les ventes privées se sont ajoutées aux actions habituelles en un mouvement de soldes permanents. La recherche du meilleur forfait est facilitée par les sites comparateurs, comme [Ariase](#), qui informent en temps réel l'internaute de l'opération la plus intéressante. Pour les utilisateurs en attente perpétuelle du prix minimum ou de la data maximum, tous les outils sont disponibles. Cet état de fait offre une plus grande visibilité aux multiples opérateurs, et permet de mettre en avant des forfaits mobiles que ceux-ci ne valorisent pas forcément en boutiques et sur leur site.

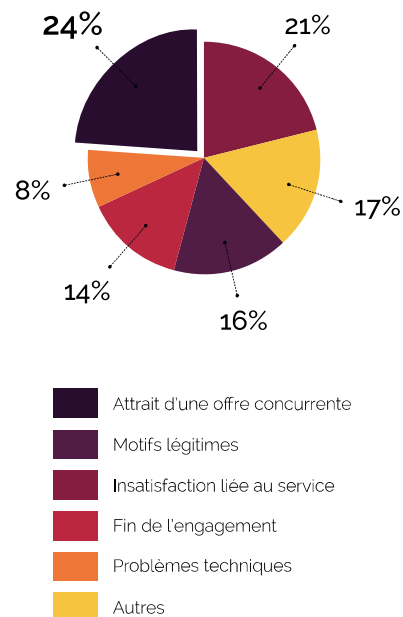
L'Arcep a établi que 75% des forfaits étaient vendus sans téléphone, donc sans engagement. Cette tendance lourde s'accompagne d'une progression des ventes de mobiles reconditionnés. Dans ces conditions, le client n'est soumis à aucun engagement de durée, et peut changer d'opérateur à tout moment.

La résiliation elle-même est **entrée dans les mœurs du mobinaute.** Grâce à la [portabilité](#), il n'y a pas de procédure à respecter, le nouvel opérateur se chargeant de résilier l'ancien. Le risque de se retrouver pendant plusieurs jours sans ligne n'existe plus.

4G ET SERVICE CLIENTS AUX ABONNÉS... ABSENTS ?

L'insatisfaction du service et les problèmes techniques représentent 22% des résiliations. Tous les opérateurs sont atteints, à des niveaux variables.

Les motifs de résiliation d'un forfait mobile



Les opérateurs ont désormais une couverture du territoire importante. Toutefois, certains d'entre eux ont des difficultés à garantir la 4G, ou même moins, y compris dans des zones fortement urbanisées. Il faut cependant noter que **2018 a été marqué par une croissance exceptionnelle du nombre de sites 4G.** Tous les opérateurs ont procédé à de nombreux déploiements, et à fin 2018, la situation constatée par l'Agence Nationale des Fréquences était la suivante : Orange (18 184 sites, + 4152 sur un an), SFR (17 229 sites, + 3100 sur un an), Bouygues Telecom (16 948 sites, + 2356 sur un an), Free Mobile (12 012 sites, + 2345 sur un an). Le changement d'opérateur pour une question de réseau est très lié à la mobilité de l'utilisateur, et aux zones d'usage habituel du forfait (domicile, travail).

L'étude de l'Arcep sur les signalements de problèmes en 2018 mentionne des problèmes sérieux de service clients. Cela va de l'impossibilité de joindre le SAV ou un conseiller au quasi blocage des vellétés de départ. **Dans des cas extrêmes, des opérateurs accumulent les erreurs de facturation ou prélèvent des montants indus.**

L'itinérance (roaming) est également la cause d'un certain nombre de témoignages d'insatisfaction. Les appels émis à l'intérieur de l'Espace économique européen sont inclus dans les forfaits depuis 2017, mais pas systématiquement ceux émis depuis la France.

Certains forfaits sont plus spécialement orientés vers cette utilité, ce qui justifie parfois un changement d'opérateur.

LES MOTIFS LÉGITIMES PEU UTILISÉS

Les abonnés souscrivent le plus souvent à un forfait mobile avec engagement pour financer leur smartphone. La tendance générale étant à acheter le mobile indépendamment du forfait, les clients recherchent le « sans engagement », résiliable librement à tout moment

Les motifs légitimes représentent 16% des résiliations de forfaits mobiles de l'observatoire. Le pourcentage réel global est probablement en dessous, car le motif légitime est par nature conflictuel, et la résiliation par lettre recommandée quasiment obligatoire, même en cas de portabilité.

Le déménagement est le motif légitime le plus souvent invoqué pour la résiliation. De nombreux clients ont des contrats groupés internet fixe et forfait mobile. Lorsque le déménagement ne permet pas de bénéficier à la nouvelle adresse du même service de l'internet fixe, l'offre ADSL ou fibre peut être résiliée, mais le forfait mobile voit son prix augmenter. Dans ces conditions, l'abonné va en général chercher à souscrire un nouveau contrat groupé pour continuer à bénéficier d'un tarif intéressant et résilier l'abonnement mobile.





COMMENT EST CHOISI LE NOUVEAU FORFAIT MOBILE ?

©Resilier.com - 2019

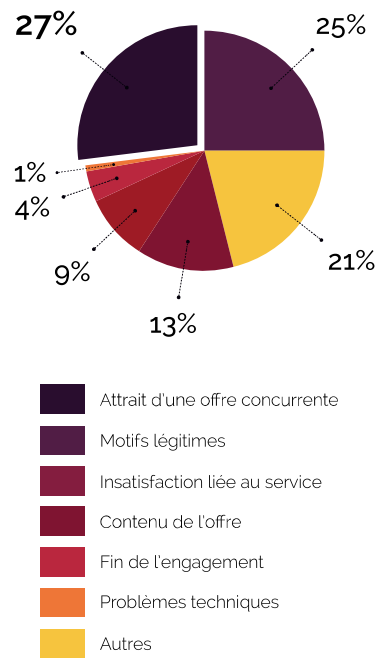
ÉCONOMISER LÀ OÙ C'EST POSSIBLE

Le téléphone mobile est un poste important dans un budget personnel. Le forfait n'est qu'un élément, et pas toujours le plus cher. Les smartphones connaissent une montée en gamme qui s'accompagne d'une flambée des prix. L'assurance, non obligatoire mais fréquente pour les mobile haut de gamme, alourdit la note. La recherche d'une économie sur le forfait, aussi minime soit-elle en regard du coût de possession du mobile, est simple et tentante. En général, les abonnés affichent volontiers leur iPhone, pas leur forfait à 2 euros..

Le prix est présenté par les opérateurs comme générateur de « bonne affaire ». **Les bons plans, promotions, ventes privées, prix réservés aux clients box, valorisent le client, dans un domaine ou faire partie des « happy few » est important.** Cette concurrence permanente favorise la versatilité.

Il faut noter la progression des ventes de mobiles reconditionnés. Longtemps mal considéré, le mobile reconditionné concerne désormais la totalité de la gamme, y compris les dernière générations d'iPhone ou Galaxy. **Le mobile reconditionné n'est plus cantonné à quelques boutiques,** vous le trouverez sur les grands sites de vente en ligne, et même chez les opérateurs.

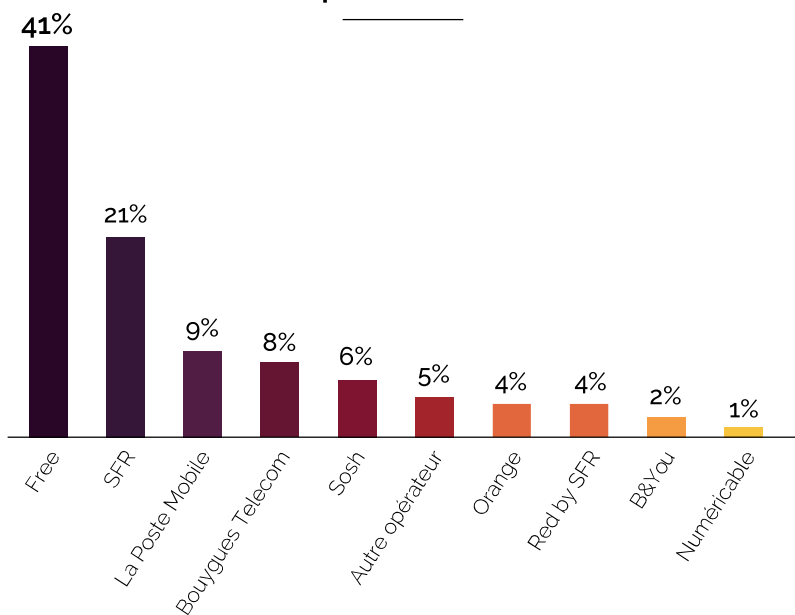
Les motifs de souscription d'un forfait mobile



L'ABONNÉ DEVIENT EXIGEANT, ET VERSATILE

L'amélioration des réseaux, et les attentes des abonnés que cela génère, amènent ceux-ci à être de plus en plus exigeants. **L'évolution de la 4G, l'internet mobile, les zones blanches deviennent de véritables préoccupations pour une majorité d'utilisateurs**, qui veulent pouvoir communiquer, jouer, écouter de la musique ou visionner des films en tous lieux et sans contrainte. Dès qu'une de ces conditions n'est pas remplie, l'abonné est ouvert à un changement d'opérateur, pour peu que son budget n'en souffre pas. L'hypersophistication des mobiles et l'augmentation exponentielle de l'offre de contenus amplifient le mouvement.

La répartition des résiliations selon les opérateurs mobile



©Resilier.com - 2019



**SFR**

UN TABLEAU CONTRASTÉ

SFR est un opérateur rassurant, qui dispose de boutiques et propose une qualité de réseau reconnue. A fin 2018, SFR revendique une couverture 4G de 99% de la population, à ne pas confondre avec 99% du territoire. L'opérateur a réussi à inverser la tendance baissière du nombre d'abonnés. Dans le même temps, le revenu moyen par utilisateur a fléchi. **Ceci explique peut-être les tentatives de SFR d'imposer des options justifiant une augmentation de tarif.** Ce fut le cas en 2018, et encore au début 2019. L'option est ajoutée d'office, le client pouvant la résilier librement avant son entrée en vigueur. Le problème est que la résiliation est compliquée, voire freinée. SFR a également été au centre d'une polémique fin 2018, lorsque des vendeurs en boutique ont été menacés de licenciement pour avoir aidé des clients à résilier leur abonnement.

CHER POUR LE SERVICE OFFERT, OU CHEAP POUR LE PRIX PAYÉ ?

Le motif de résiliation qui vient en tête est l'attrait d'une offre concurrente (41%). **SFR n'est pas un opérateur lowcost, et laisse sa marque RED by SFR occuper ce créneau.** L'insatisfaction (18%) ou un problème technique (6%) représentent un quart des résiliations. SFR est l'opérateur dont les clients ont signalé le plus de plaintes auprès de l'Arcep. Le constat fait à partir d'un an d'activité du service « J'alerte l'Arcep » entre octobre 2017 et octobre 2018 fait apparaître un taux de problèmes signalés entre 3 et 3,5 pour 100, considéré comme important.

UNE RÉPARTITION ÉCLATÉE

Sans surprise, ce sont Free (33%), Bouygues Telecom (28%), B&YOU (11%) et les lowcost (RED by SFR et autres, soit 17%) qui profitent du changement d'opérateur. Le report des clients SFR est cohérent avec la recherche du compromis prix/tarif. Orange est la solution pour ceux qui veulent privilégier le service clients.

Chiffres clés

COUVERTURE 4G :

98,7% de la population

Nombre D'ABONNÉS :

13,53 millions d'abonnés

Forfait mobile LE MOINS CHER :

5€/mois pendant 12 mois,
puis **9€**/mois (engagement 12 mois)

Forfait mobile LE PLUS CHER :

80€/mois pendant 12 mois,
puis **90€**/mois (sans engagement)

Chiffres communiqués par l'opérateur. Tarifs au 20/03/2019.



UNE FORTE PROGRESSION, CHANTIER EN COURS

Bouygues Telecom a recruté un grand nombre de nouveaux clients en 2018, avec un gain de 2 millions de clients mobiles, à 16,4 millions. Cette croissance est due à **une communication très forte, assortie de tarifs attractifs**. Les offres à tarif réduit « à vie » ont séduit, et leur non limitation dans la durée permet à l'opérateur d'espérer ne pas subir une vague massive de résiliations en 2019. Longtemps à la traîne au niveau de la couverture du territoire, Bouygues Telecom couvre désormais 99% de la population en 4G.

LE COÛT DE LA PANNE...

Au premier rang des résiliations (38%), l'inutilisation ou l'insatisfaction du service. Le réseau mobile Bouygues Telecom a connu en 2018 des pannes au niveau régional ou national, dont l'effet a généré

un vaste mécontentement, aussi bien pour la rupture du service que pour la communication de l'opérateur. Le taux de résiliation pour problème technique retranscrit lui-aussi le désintérêt né de ces pannes.

FREE, ORANGE ET SFR, POUR LE PRIX OU LE SERVICE

Logiquement, les clients ayant changé d'opérateur à la suite d'un problème de panne ou de réseau défaillant sont allés en priorité vers Orange (29%), dont la réputation est bien établie. Une partie a choisi Free (29%), dont le service est peut-être globalement moins bon, mais nettement moins cher. SFR est nettement détaché (14%), mais il faut ajouter les 14% de RED by SFR, pour un score total du groupe de 28%.

Chiffres clés

COUVERTURE 4G :

99% de la population

Nombre D'ABONNÉS :

10,9 millions d'abonnés

Forfait mobile LE MOINS CHER :

7,99€/mois (sans engagement)

Forfait mobile LE PLUS CHER :

74,99€/mois pendant 12 mois,
puis **89,99€/mois** (engagement 12 mois)

Chiffres communiqués par l'opérateur. Tarifs au 20/03/2019.



UN GOÛT AMER EN 2018

Orange bénéficie de la position enviée d'opérateur historique. Son réseau mobile est considéré comme le meilleur sur le territoire national par l'Arcep, pour la huitième fois consécutive. L'opérateur est également distingué pour son service clients, indiscutablement le meilleur. Ces points positifs permettent à Orange de garder des tarifs globalement plus hauts que la concurrence, ou moins fournis pour le même prix. Son réseau internet étant lui aussi le meilleur, **Orange est très dynamique sur le marché des offres groupées internet + mobile,**

LA CONCURRENCE BOUGE

Comme tous les opérateurs historiques (énergie, transports, courriers, etc.), Orange peut compter sur la fidélité naturelle des clients, notamment les plus âgés ou ceux qui sont peu informés sur la concurrence et la facilité de changer d'opérateur.

Mais la communication agressive des concurrents et leurs tarifs attractifs parviennent à vaincre de plus en plus d'appréhensions. Peut-être faut-il voir là une partie de la croissance plutôt faible des abonnements mobiles en 2018. Il est également probable qu'Orange soit pénalisé par ses offres internet. Les box sous Android gagnent du terrain, et l'interface de la Livebox peut sembler fade à certains internautes. Quant au raccordement à la fibre, Orange ne peut éviter les délais et retards. **Les abonnés aux forfaits Open (internet + mobile) profitent de la résiliation de leur Livebox pour revoir leur contrat mobile, et comparer prix et services.**

LE CHOIX DU CONCURRENT ? TRÈS OPEN...

Suivant leurs priorités (réseau, services, options, prix), les abonnés ex-Orange ont l'embarras du choix sur le marché français.

Chiffres clés

COUVERTURE 4G :

98,6% de la population

Nombre D'ABONNÉS :

12 millions d'abonnés
(dont 10,9 millions de clients Internet + mobile)

Forfait mobile LE MOINS CHER :

2,99€/mois pendant 12 mois,
puis **7,99€/mois** (engagement 12 mois)

Forfait mobile LE PLUS CHER :

79,99€/mois pendant 12 mois,
puis **94,99€/mois** (engagement 12 mois)

Chiffres communiqués par l'opérateur. Tarifs au 20/03/2019.

The logo for the mobile operator Free, featuring the word 'free' in a red, lowercase, sans-serif font.

QUAND LE DERNIER DEVIENT LE PREMIER

Free est le dernier opérateur arrivé sur le marché, mais il cumule quelques premières place dont il se passerait bien. Le réseau est considéré par l'Arcep comme le plus mauvais, et le service clients est lui aussi premier pour sa mauvaise qualité selon le rapport de l'AMCE. On peut résumer les mouvements des abonnés mobile Free en une phrase : «**On vient chez Free pour le prix, on part pour tout le reste...**». Les avis clients reflètent eux aussi cette réalité. Free a connu une baisse du nombre d'abonnés en 2018, mais l'attribue essentiellement à la résiliation de forfaits à 0 € et 2 €.

ON TROUVE TOUJOURS MOINS CHER

On pourrait penser que Free, dont les tarifs sont proches du lowcost, ne serait pas résilié pour manque de compétitivité,

mais les 28% d'abonnés qui quittent l'opérateur pour une question de coût semblent prouver le contraire.

UNE MONTÉE EN GAMME QUAND MÊME

La répartition des forfaits souscrits en remplacement de celui de Free est très hétérogène. Certains choisissent la qualité du service, et acceptent de payer plus cher avec Orange (25%). D'autres restent intéressés essentiellement par le prix, mais avec un service de qualité. On les retrouve chez RED by SFR (21%), Sosh (13%) ou SFR (13%).

Chiffres clés

COUVERTURE 4G :

98,7% de la population

Nombre D'ABONNÉS :

13,5 millions d'abonnés

Forfait mobile LE MOINS CHER :

2€/mois (sans engagement)

Forfait mobile LE PLUS CHER :

19,99€/mois (sans engagement)

Chiffres communiqués par l'opérateur. Tarifs au 20/03/2019.

CONCLUSION

INTERNET

DU RÉSEAU AUX CONTENUS, TOUT BOUGE

La fibre continue et accélère son déploiement. Au 30 septembre 2018, plus de 13,5 millions de logements étaient éligibles à la fibre optique d'après l'observatoire de l'Arcep, contre 10,3 millions un an avant. 3 millions de nouveaux logements sont raccordés par an. Ce fort développement s'accompagne de problèmes d'installation, avec des délais pouvant être longs.

La concurrence tarifaire a été très forte, chez tous les fournisseurs d'accès. Les opérations de promotion portant sur les prix ou les contenus ont été nombreuses. On peut citer SFR avec RMC Sport, Free avec ses ventes privées, etc.

Une certaine forme de nivellement se dessine : l'engagement initial est quasi généralisé, même chez Free, les fournisseurs ajoutent des services aux offres et renchérissent ainsi le panier. Un véritable fossé se creuse entre les véritables lowcost et les quatre fournisseurs d'accès.

MOBILE

L'ITINÉRANCE N'EST PAS QUE SUR LE RÉSEAU

Les abonnés sont sollicités à longueur d'année par tous les opérateurs. **Certains tarifs pratiqués semblent déconnectés du prix réel, avec par exemple des forfaits à moins d'un euro, ou des offres « à vie ».** Le client y trouve son compte, à condition d'accepter parfois des sacrifices sur certains aspects du contrat, tels que le SAV ou le service client. Mais s'il n'est pas satisfait, il change d'opérateur, et n'a aucune peine à trouver une autre offre aussi avantageuse.



À PROPOS

RESILIER.COM

Resilier.com, expert de la résiliation en ligne, est une filiale de BeMove. Son objectif ? Accompagner les personnes dans la rupture de leurs contrats au travers d'un service simple, efficace et complet, du conseil jusqu'à l'envoi en ligne et au suivi de la lettre recommandée. Resilier.com participe à la [résiliation des contrats](#) internet, téléphonie fixe et mobile, service TV, presse, assurances, finance (banque, crédits à la consommation), services à la personne, transport, sports, loisirs et culture.

BE MOVE

Entreprise numérique de services aux particuliers en mobilité, BeMove est un facilitateur incontournable du quotidien des consommateurs en France. La société accompagne le grand public dans ses choix d'opérateurs ou de prestataires de services dans les domaines du déménagement, des énergies, de l'internet et de la téléphonie mobile. BeMove est l'acteur de premier plan de la résiliation de contrats en ligne, avec ses sites Resilier.com et Lettre Résiliation.

Contact Presse : presse@bemove.com
www.resilier.com
www.bemove.fr

©Resilier.com - 2019

