



L'OBSERVATOIRE DES RÉSILIATIONS 2018

Loisirs du quotidien

Bouquets TV, salles de sport, presse

RESILIER.COM

INTRO

Resilier.com consacre cet observatoire aux contrats de loisirs qui connaissent actuellement une profonde mutation.

Les bouquets TV, longtemps archidominés par Canal, voient l'arrivée de nouveaux acteurs, avec des offres orientées TV et internet (Netflix, Amazon, beIN SPORTS, Rmc Sports, Apple, etc.).

La presse doit quitter ses formats traditionnels et s'adapter tant aux nouveaux modes de lecture (mobile, tablettes) qu'à la disponibilité en temps réel d'une information accessible facilement et gratuitement.

Les salles de sport et fitness accueillent plus de 5,7 millions de Français (2017). Le marché évolue avec l'arrivée du lowcost et les adhérents disposent à proximité de chez eux d'un choix de plus en plus étendu.

L'Observatoire des résiliations 2018 permet de disposer d'une photographie de ces évolutions, à partir des résiliations effectuées par lettre recommandée sur le site Résilier.com.



SOMMAIRE

4 | **BOUQUETS TV**
Les concurrents fleurissent

5 | Pourquoi renoncer
à un bouquet TV ?

6 | Pourquoi s'abonner
à un bouquet TV ?

6 | Les opérateurs TV
les plus résiliés

7 | **SALLES DE SPORT**
Une activité qui bouge

8 | Pourquoi résilier
sa salle de sport ?

10 | Comment choisit-on
sa salle de sport ?

11 | Top 10 des salles de sport
les plus résiliés

12 | **PRESSE**
Tout se perd...

13 | La résiliation d'un
abonnement de presse

15 | Pourquoi s'abonner à un
magazine ou journal ?

16 | **CONCLUSION**
L'abonné, maître du jeu

16 | Conclusion

17 | À propos

BOUQUETS TV

LES CONCURRENTS FLEURISSENT

©Resilier.com - 2019





POURQUOI RENONCER À UN BOUQUET TV ?

©Resilier.com - 2019

Le prix à payer incite à choisir

Le prix trop élevé (40%) est le motif de résiliation le plus présent. La concurrence sauvage entre diffuseurs qui s'arrachent les programmes phares conduit à une multiplication des offres. Un passionné qui souhaite suivre un sport en intégralité, toutes compétitions confondues, devra ainsi être abonné à Canal et ses chaînes optionnelles (Foot+, Golf+, Rugby+), beIN SPORTS, RMC Sport, etc. Il en va de même pour le cinéphile ou le téléspectateur fan de séries. **L'arrivée d'Amazon et Apple sur le marché risque d'augmenter encore le mouvement entre diffuseurs,** au gré des nouveautés et des marchés qu'ils réussiront à ajouter à leurs offres.

Canal + propose régulièrement des promotions à l'issue desquelles l'abonnement est facturé au tarif normal. L'abonné constate une nette augmentation de ses prélèvements, d'autant moins acceptée que très peu se souviennent avoir profité d'une opération promotionnelle.

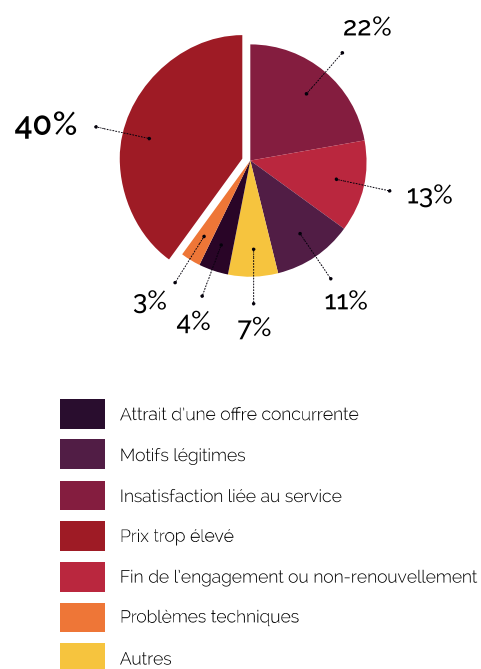
Les écrans se renouvellent

Les diffuseurs de bouquets TV se heurtent au même problème que les chaînes gratuites : **les jeunes regardent de moins en moins la télé, et préfèrent le streaming ou Youtube.** Payer tout un ensemble de chaînes pour n'en regarder en définitive que deux ou trois ne fait pas partie de la logique du téléspectateur internaute.

Service... Quel service ?

Les augmentations de tarifs et les services clients défaillants sont une cause récurrente de l'insatisfaction liée au service (22%). L'insatisfaction est également générée par les suppressions de chaînes ou d'événements sportifs. Les championnats de football et des sports américains (NBA, NFL, etc.) sont des enjeux capitaux, et la perte d'une compétition cause des résiliations en chaîne.

Motifs de résiliation d'un bouquet TV



Concernant Canal +, la résiliation doit être faite par courrier, mais l'envoi en recommandé avec accusé de réception n'est pas imposé. Toutefois, les forums divers regorgent de clients se plaignant que leur résiliation n'a pas été prise en compte, ce qui contribue a posteriori à conforter l'insatisfaction.

Résilier sans migrer

84% des abonnés ayant résilié leur bouquet TV ne l'ont pas fait pour souscrire chez un concurrent. Cela ne signifie pas qu'ils n'ont plus de bouquet TV payant, car ils peuvent très bien avoir déjà un ou plusieurs autres abonnements au moment de résilier. Leur but est simplement de réduire leur budget ou arrêter un abonnement peu ou pas utilisé.

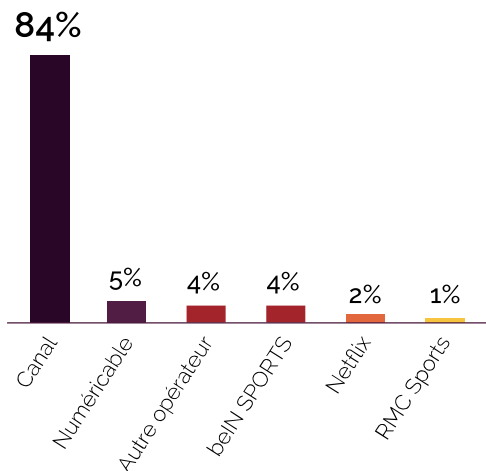
POURQUOI S'ABONNER À UN BOUQUET TV ?

Sans surprise, ce sont les contenus (34%) et le prix (20%) qui ont amené les abonnés à souscrire. Ceci explique que dès que le diffuseur supprime ou perd un contenu (sport, série, présentateur), l'abonné peut ressentir une insatisfaction. De même, la fin d'une période initiale à prix réduit ou une augmentation de

Canal plus... de résiliations

La plus grande part des résiliations de bouquets TV est représentée par Canal (84%). Canal est le premier diffuseur en France, nettement devant ses concurrents (Netflix annonce plus de 5 millions d'abonnés, OCS 2,9 millions). Ce pourcentage s'explique également par le fait que les autres bouquets ne nécessitent pas de courrier recommandé (Netflix et OCS sont résiliables en ligne). Canal + est également confronté depuis plusieurs années à une baisse du nombre d'abonnés en France (7826 à fin 2018, 8067 à fin 2017, 8182 à fin 2016).

Les opérateurs TV les plus résiliés



SALLES DE SPORT

UNE ACTIVITÉ
QUI BOUGE





Ne plus joindre l'inutile au désagréable

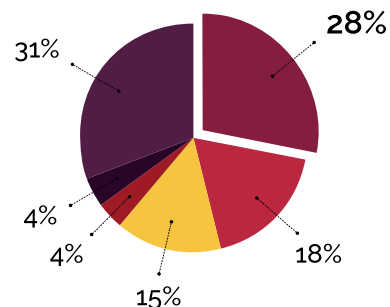
La résiliation pour inutilisation ou insatisfaction du service concerne 28% des résiliations constatées.

La fréquentation des salles de sport est souvent liée à un élément déclenchant apparu à un moment précis. Parmi eux, on trouve les traditionnelles bonnes résolutions de début d'année, l'approche de l'été, etc. **Passé ce moment de motivation, de nombreux abonnés espacent leurs séances, jusqu'à ne plus utiliser leur abonnement.** On constate d'ailleurs que 85% ne souscrivent pas de nouvel abonnement après la [résiliation de leur salle de sport](#). L'insatisfaction du service est souvent liée à la salle de sport elle-même. Les sites d'avis et forums regorgent de témoignages. L'accueil et la qualité des cours, le matériel, l'hygiène ou l'ambiance sont souvent évoqués. Certains abonnés se plaignent également de pratiques commerciales abusives.

Le sport en salle, un travail temporaire ?

La **résiliation à la fin de la période d'engagement ou la non reconduction (18%)** peuvent également être attribués en partie à l'arrêt de pratique du sport en salle, pour différentes raisons. Notons que certains pratiquants de disciplines sportives en extérieur (trail, jogging, nautisme, ski, etc.) ou avec des calendriers comportant des pauses (football, rugby, etc.) souscrivent un abonnement de courte durée pendant les mois hors saison, qu'ils ne renouvellent pas au printemps. C'est également le cas d'abonnés qui pratiquent en salle à la suite d'un problème de santé ou dans le cadre d'une rééducation.

Motifs de résiliation d'une salle de sport



- Attrait d'une offre concurrente
- Motifs légitimes
- Insatisfaction liée au service
- Prix trop élevé
- Fin de l'engagement
- Autres

Le déménagement, malgré l'importance des réseaux

31% des résiliations ont eu pour cause un motif légitime. Les 2/3 des résiliations pour motif légitime concernent un déménagement. Les contrats d'abonnement sont conclus et résiliés auprès de la salle d'adhésion. Toutefois, en cas de déménagement, l'abonné ne peut pas résilier s'il existe une salle du même réseau à proximité de sa nouvelle adresse. Le contrat est alors transféré à la nouvelle salle. Plus de la moitié des salles sous enseigne sont exploitées par seulement cinq opérateurs, et un abonné qui déménage d'une ville à l'autre a de grandes chances de trouver une salle dans un rayon restreint autour de son domicile.

Quand le corps ne suit plus...

Les autres motifs légitimes évoqués sont les problèmes de santé ne permettant plus la pratique du sport, ou un changement de situation personnelle (perte d'emploi, surendettement, mutation professionnelle, etc.). **La grossesse et les blessures ne font pas partie des motifs légitimes**, le contrat étant seulement suspendu temporairement.





COMMENT CHOISIT-ON SA SALLE DE SPORT ?

©Resilier.com - 2019

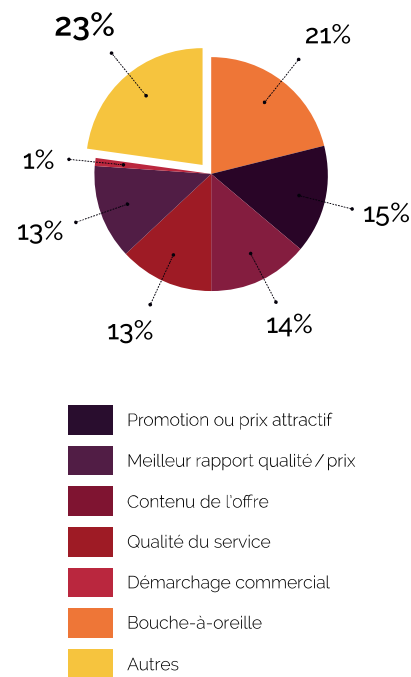
La qualité et l'humain avant tout

On note que malgré les politiques commerciales agressives et l'arrivée de salles lowcost, **l'attrait d'une offre concurrente (4%) et les prix trop élevés (4%) sont des motifs de résiliation minoritaires**. Cette tendance à ne pas considérer que le prix le plus bas se retrouve dans les motivations de souscription, puisque le démarchage commercial (1%), les promotions ou le prix (15%), sont loin derrière les éléments qualitatifs (bouche à oreille, contenu de l'offre, rapport qualité/prix, qualité du service). Le bouche à oreille (21%) est à relier au fait que de nombreuses personnes découvrent la salle de sport en accompagnant un ou une amie. La qualité de service (13%) et le contenu (14%) reflètent la grande diversité des offres en termes de programmes, coaching et équipements (salles de fitness, matériel de musculation, sauna, vestiaires, etc.). **Les salles de sport communiquent beaucoup sur l'expérience client et en font un argument principal, le prix seul n'étant pas toujours déterminant**. Parmi les 23% de souscription pour une raison « autre », on trouve des motivations liées à la recherche d'une meilleure forme ou apparence, à la proximité de la salle ou ses horaires, notamment pour les travailleurs qui pratiquent pendant leur pause déjeuner, au lien social, etc.

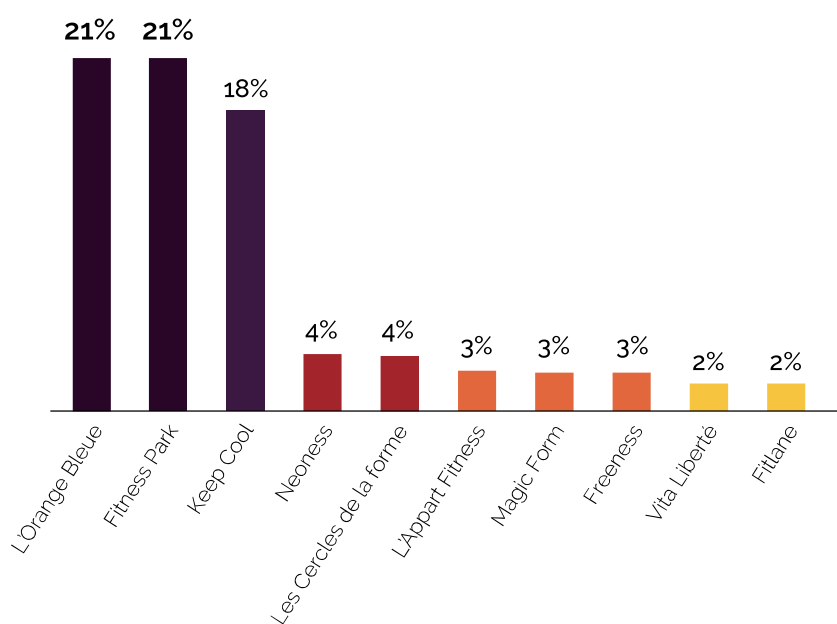
Le poids de la pub et des promos

Les 28% de souscriptions pour le prix ou une promotion témoignent de la concurrence que se livrent les réseaux. Tous sont présents dans les médias (TV) ou par affichage, avec des offres promotionnelles basées sur le prix pour les lowcost, et des mois gratuits ou à prix cassé pour les autres. **Les formules d'abonnement elles-mêmes ont évolué, avec des offres sans engagement ou de courte durée**.

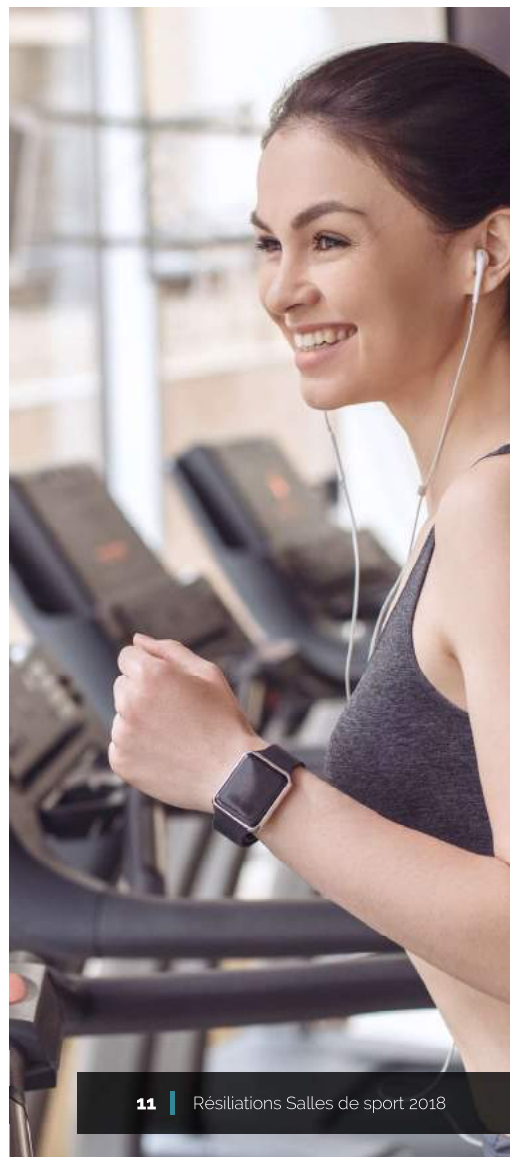
Motifs de souscription d'une salle de sport



Top 10 des salles de sport les plus résiliées



Il n'est pas étonnant que les **trois leaders du marché** se retrouvent en tête des résiliations : [L'Orange Bleue](#) (env. 400 salles), [Moving/Fitness Park](#) (312 salles) et [Keep Cool](#) (env. 250 salles), Derrière eux, il n'y a plus de lien entre le nombre de salles et les résiliations. Neoness (31 salles), Les Cercles de la Forme (27 salles), L'Appart Fitness (env. 100 salles), Magic Form (86 salles), Freeness (18 salles), Vita Liberté (env. 100 salles) et Fitlane (15 salles) complètent le Top 10.



PRESSE

TOUT SE PERD...





LA RÉSILIATION D'UN ABONNEMENT DE PRESSE

©Resilier.com - 2019

Les chiffres qui suivent doivent être lus à la lumière des conditions de [résiliation des abonnements de presse](#) :

- Certains abonnements ne sont pas résiliables avant leur terme, quel que soit le motif. Les abonnements à durée libre, ou indéterminée, sont payables par période (en général un mois) et par prélèvement. Ils sont sans engagement et résiliables à volonté. Les abonnements à durée limitée peuvent être avec ou sans tacite reconduction, et résiliables à tout moment ou uniquement à l'échéance, suivant les CGV de l'éditeur.

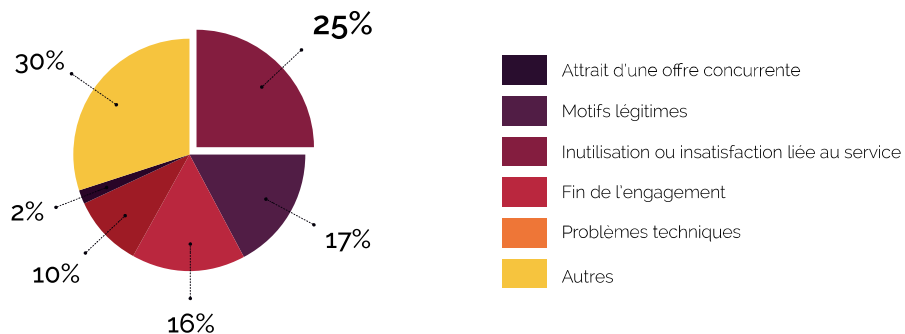
- Le mode de résiliation varie du simple appel téléphonique ou email à la lettre recommandée avec accusé de réception.

- Certains éditeurs arrêtent les envois et remboursent les numéros non servis, tandis que d'autres se contentent d'acter la non reconduction.

Plus le temps, plus l'envie, plus l'habitude...

25% des abonnés de l'observatoire ont résilié leur **abonnement par manque de temps pour lire ou tout simplement d'envie**. Certains sont confrontés à l'accumulation de titres et de numéros qui encombrant leurs rayons. L'habitude de lecture évolue elle aussi, et les écrans se substituent petit à petit à la bonne vieille encre sur papier.

Motifs de résiliation d'un titre de presse



Des motifs légitimes, et compréhensibles

Parmi les motifs légitimes (17%), la santé et les finances viennent en tête. L'abonnement papier est plutôt répandu chez les seniors réfractaires au numérique. La maladie ou la cécité sont donc surreprésentés. Les abonnements sont parmi les premiers postes budgétaires à souffrir en cas de difficulté financière. C'est d'autant plus fort que la majorité des informations sont accessibles en ligne gratuitement.

Pourquoi faudrait-il payer un journal ?

Le prix est un élément clé de la résiliation pour 10% des personnes. Internet donne l'accès à l'information gratuitement, y compris avec des journaux en ligne. L'information est ainsi accessible sur ordinateur, tablette, et même smartphone, dans des conditions de lecture toujours meilleures. Ceci conduit les abonnés à s'orienter vers les alternatives les moins chères. 96% des personnes n'ont pas souscrit un nouvel abonnement après leur résiliation. Cela ne signifie pas qu'elles sont abonnées à aucun magazine ou journal, mais elles n'ont pas remplacé celui qui était résilié.

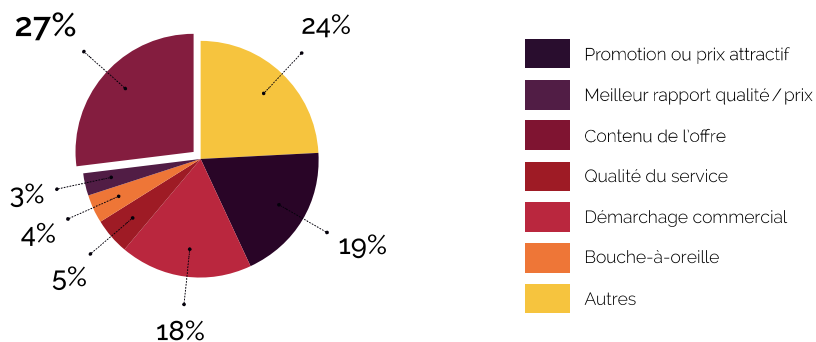




Heureusement, **le contenu apparait au premier rang des motivations d'abonnement (27%)**. L'édition française est une des plus riches en diversité et en nombre de publications, sur tous les sujets, pour tous les âges. La contrepartie de cette segmentation est la floraison de titres de niches, qui supposent que l'abonné soit réellement très passionné. Mais les passions peuvent parfois s'étioler ou varier...

La richesse de l'offre fait que les éditeurs doivent avoir des politiques commerciales très agressives avec des démarchages intrusifs. Cela séduit les nouveaux abonnés (18%), mais lorsque l'attrait est retombé ou le prix de l'abonnement est remonté à son niveau normal en fin de promotion, l'abonné peut trouver la facture salée. La même logique se retrouve chez l'abonné séduit par l'économie réalisée par rapport au prix en kiosque ou qui saisit l'opportunité d'une promotion (19%).

Motifs de souscription d'un titre de presse



POURQUOI
S'ABONNER À
UN MAGAZINE
OU JOURNAL ?

CONCLUSION

L'ABONNÉ, MAÎTRE DU JEU

L'abonné est le grand bénéficiaire des mutations en cours. Les formules sans engagement s'imposent progressivement tant pour les bouquets TV que pour les abonnements de presse ou de salles de sport. **Les offres promotionnelles (options gratuites, mois offerts, remises temporaires) encouragent la mobilité**, avec une prime au changement directement palpable.

Pour autant, les contenus des offres restent un critère important, et **le choix du client ne se limite pas à la recherche du coût minimum**. Les réactions des abonnés à Canal à la perte d'un championnat de football, le désintérêt d'un lecteur de journal qui ne lit plus les numéros qu'il reçoit et se désabonne, en sont une preuve.

Les salles de sport sont quant à elles directement impactées par la fluctuation de la motivation de l'abonné. Mais au moment du choix de la salle, le bouche à oreille et le contenu de l'offre l'emportent souvent sur le prix, voire la proximité.



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

