

# L'OBSERVATOIRE DES RÉSILIATIONS 2019

Assurances automobile & habitation - Internet & Mobile  
Bouquets TV & Presse - Salles de sport



©Resilier.com - 2019

**RESILIER.COM**

2<sup>e</sup> édition

# INTRO

Comme chaque année, [Resilier.com](https://resilier.com) vous propose son observatoire des résiliations.

Il est élaboré à partir des lettres envoyées en recommandé avec accusé de réception, et n'a pas la prétention d'être la photographie exacte de l'ensemble des résiliations, en raison des possibilités de résiliation dues à la loi Hamon ou à la portabilité des numéros fixes et mobiles.

Il permet cependant de déterminer quels sont les motifs qui poussent les abonnés à quitter un fournisseur ou prestataire, et de mieux cerner un marché et son évolution.

# SOMMAIRE

- 3** | ASSURANCES
- 7** | INTERNET & MOBILE
- 15** | BOUQUETS TV
- 17** | SALLES DE SPORT
- 20** | PRESSE
- 23** | CONCLUSION
- 24** | A PROPOS



# ASSURANCES

2020, L'ANNÉE  
DE TOUS LES  
**DANGERS** POUR  
LES ASSUREURS





## Les lois du plus fort

La panoplie des lois encadre de manière stricte les résiliations d'assurances. Chatel, Hamon, Bourquin, Le Gendre, chacune offre des garde-fous et des droits, aussi bien pour les assurés que les assureurs.

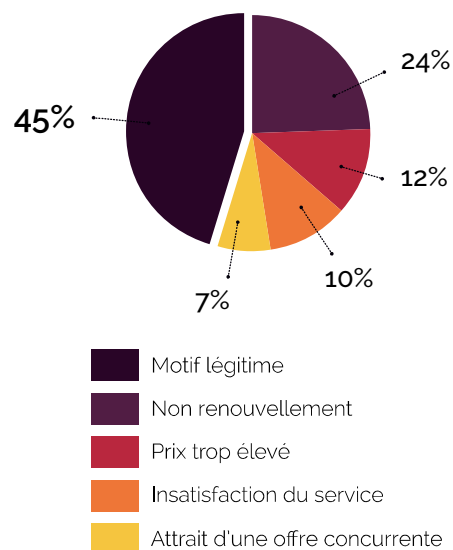
L'assuré est globalement gagnant, puisque les contrats ne peuvent plus être renouvelés tacitement « en douce ». L'avis d'échéance est devenu obligatoire (loi Chatel), la date limite pour demander la non-reconduction doit être lisible facilement, et les lignes en corps 5 bannies. Les contrats sont également limités en durée, et les plus courants, auto, habitation et affinitaires, peuvent être résiliés librement après un an (loi Hamon).

La loi Bourquin ou loi Sapin 2, qui permet de changer d'assurance de prêt chaque année, s'annonçait comme une avancée importante pour les emprunteurs. C'était sans compter sur les réticences, pour ne pas dire les freins, des banques. A une époque où les taux sont bas mais les assurances chères, il est tentant de retenir par tous les moyens l'assuré, qui assure ainsi la rentabilité du prêt. Les organismes de prêt usent et abusent de tous les artifices qui leur permettent de refuser ou reporter un changement d'assurance. Cette situation a conduit le sénateur Bourquin à demander le renforcement des sanctions en cas de manœuvre dilatoire de la part des banques.

## Tous les motifs sont bons...

Avec 45% des lettres de résiliation, les motifs légitimes sont surreprésentés dans le sondage. Cela s'explique en partie par l'obligation, lorsque l'on veut résilier une assurance pour motif légitime, de le faire par lettre recommandée en joignant un justificatif. Cela tient

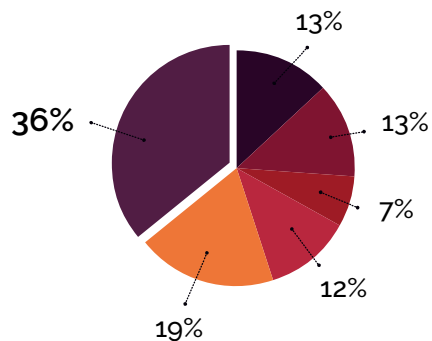
Motifs de résiliation d'une assurance auto et habitation



également au fait que la résiliation d'une assurance auto ou habitation lorsque l'on change de compagnie peut être faite par le nouvel assureur. Les assurés ayant résilié leur assurance auto ou habitation pour une autre moins cher ou meilleure, ont tendance à confier la résiliation au nouvel assureur. Les motifs légitimes incluent également les résiliations pour vente du bien. Ceci est dû à l'obligation de maintenir une couverture pour un véhicule, ou pour un logement si l'on est locataire. Notons quand même que près d'un quart des résiliation intervient par non-renouvellement à l'échéance (24%).



Motifs de souscription d'une assurance auto et habitation



- Démarchage commercial
- Meilleur rapport qualité / prix
- Contenu de l'offre
- Bouche à bouche
- Qualité du service
- Promotion ou prix attractif

### Rabais, mois gratuits, tout pour capter de nouveaux clients

Dans un domaine où la concurrence fait rage, il n'est pas surprenant que plus de la moitié (55%) des souscriptions soient dues aux promotions, prix et rapport qualité/prix. Le marché autrefois entre les mains d'agents locaux s'est éparpillé « façon puzzle » sous les coups de boutoir de nouveaux acteurs. Les banques ont découvert les charmes de l'assurance (ce

qui a incité les assureurs à se découvrir banquiers...). Internet a dématérialisé la souscription et la gestion des contrats, et donné des ailes aux courtiers et comparateurs. Le web a également donné naissance à une nouvelle génération de jeunes pousses, les InsurTech. Ces startups personnalisent à outrance l'assurance, pour les jeunes, les locataires, ceux qui roulent peu, etc. Le *Pay as you live* sera-t-il l'assurance de demain ?

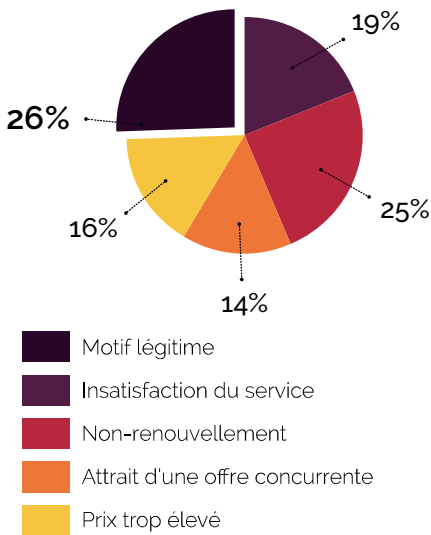
Il faut noter la part importante accordée au rapport qualité/prix (36%), à l'efficacité du démarchage (13%) et aux promotions ou prix attractifs (19%). En comparaison, le contenu de l'offre (13%) et la qualité du service (12%) ne représentent qu'un quart des motifs de souscription.

### Assurance santé : un marché en grande forme ?

L'année 2020 sera celle de la libération pour les assurés. Les contrats de complémentaires santé pourront être résiliés à tout moment dès qu'ils auront atteint leur première date anniversaire, grâce à la loi Le Gendre. Cette extension de la loi Hamon aux complémentaires santé interviendra en décembre 2020, et elle est censée modifier en profondeur à la fois le comportement des assurés et la compétitivité des assureurs. Cela reste à vérifier, car la loi Hamon n'a pas fondamentalement modifié les parts de marché, même si elle a probablement encouragé la venue de nombreux acteurs et l'émergence de nouvelles formes de commercialisation.

Actuellement, seul un motif légitime peut permettre de résilier une assurance maladie avant l'échéance. Parmi eux (26% des résiliations), le plus fréquent est l'adhésion à une mutuelle d'entreprise obligatoire.

Motifs de résiliation d'une assurance santé



Ce motif se retrouve aussi dans les non-renouvellements (25%), car l'assuré peut attendre la date d'échéance pour rejoindre la mutuelle de son entreprise. Il faut noter la part importante (19%) des résiliations liées à une insatisfaction du service. Les mutuelles sont souvent critiquées pour la lenteur de leurs remboursements, voire leur refus.

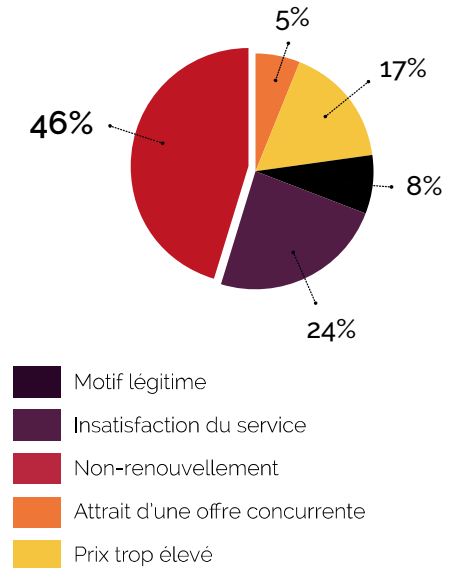
### Assurance affinitaire : est-elle vraiment utile ?

Avec des prix de smartphones qui dépassent facilement les 1 000 €, l'assurance affinitaire est souvent souscrite lors de l'achat. Une souscription encouragée par les boutiques, pour qui la rémunération sur les contrats vendus est intéressante.

Les pratiques commerciales des intervenants du secteur sont régulièrement mises en cause. Les prélèvements qui continuent après une résiliation, des CGV opaques et très limitatives en termes de remboursements, des services clients aux abonnés absents, les critiques sont nombreuses. Dans ce contexte où le sentiment de s'être fait arnaquer est fréquent, la lettre recommandée est souvent l'ultime moyen pour se débarrasser d'un contrat dont l'intérêt est discutable.

Dès que le mobile vieillit, ou pour réaliser des économies, le contrat n'est pas reconduit. Le non-renouvellement (46%), plutôt que la résiliation avec la loi Hamon, s'explique par le fait que la dépense est minime, et que les assurés n'y prêtent souvent pas attention avant de recevoir leur avis d'échéance. L'insatisfaction du service (24%) confirme ce que l'on peut lire sur les forums et sites d'avis, notamment sur la tendance des assureurs à refuser les prises en charges des sinistres.

Motifs de résiliation d'une assurance affinitaire





# INTERNET & MOBILE

---

LES **BONNES CHOSES**  
ONT (ENFIN ?)  
UN **PRIX**





## POURQUOI RÉSILIER UN OPÉRATEUR MOBILE OU INTERNET EN 2019 ?

©Resilier.com - 2019

### CES PETITS RIENS...

Le churn est la hantise des opérateurs. Derrière son apparence d'éternuement discret se cache la perte d'abonnés par résiliation. Tous sont peu enclins à communiquer sur son taux, et ils multiplient les actions pour le réduire, au moins momentanément, le temps de trouver la box qui va faire la différence ou le forfait imparable. Parmi les solutions les plus fréquentes, il y a entre autres l'augmentation des tarifs « en douce », et la complexification de la résiliation.

### Enrichissement et renchérissement

L'enrichissement des offres est devenu une pratique courante chez les opérateurs. Le principe est simple et bien rodé.

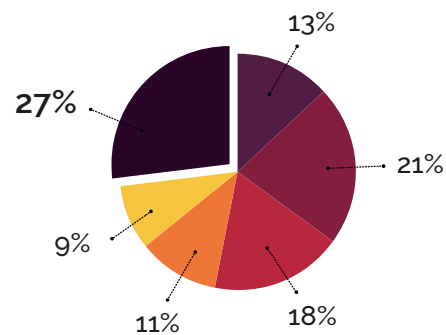
Ajoutez de la data, une option qui était jusque-là disponible sur demande, ou un bonus quelconque. Présentez cela comme une réelle amélioration du forfait, pour ainsi dire un sacrifice que l'opérateur fait pour votre bonheur.. N'oubliez pas de dire que cette amélioration du service facturée en général deux ou trois euros peut être refusée. Les abonnés les plus crédules ou les moins attentifs à leurs prélèvements verront ainsi le prix de leur forfait augmenter en douceur. Mais certains préfèrent résilier plutôt que supprimer l'option, soit parce qu'ils ignorent que c'est possible, soit parce que l'augmentation les a incités à « aller voir ailleurs ».

### Quand les acteurs sont mauvais joueurs

Les opérateurs n'aiment pas que les clients résilient leur forfait mobile ou offre internet, et on les comprend. Certains font contre cette mauvaise fortune bon coeur, mais d'autres se disent probablement que sur un malentendu..

C'est ainsi que Free demande désormais aux abonnés en mal d'indépendance de bien vouloir téléphoner à un service client pour avoir l'adresse de résiliation. Les

Motifs de résiliation mobile & internet





forums et sites d'avis font part d'appels sonnans sans fin dans le vide, de demandes de rappels multiples, et de réticences à délivrer l'adresse de résiliation.

## INTERNET

### De la guerre des prix à la guerre des tranchées

C'est ainsi que l'on pourrait résumer l'évolution du marché de l'accès internet. La lutte pour les parts de marché des fournisseurs d'accès internet s'est en effet jouée sur la fibre, nouveau territoire à conquérir. Le déploiement de la fibre atteint de nouveaux records, et le marché est immense.

A ce jeu, il n'y a plus de terrain réservé. Orange, le fournisseur historique des zones rurales, fait le siège des villes, et les autres opérateurs découvrent les charmes de nos campagnes. Cette tendance forte se matérialise également au niveau des Réseaux d'Initiative Publique (RIP), qui intéressent désormais les grands fournisseurs d'accès.

L'éligibilité, avec des débits annoncés qui s'envolent, devient un argument commercial propre à séduire tous les abonnés, car il est facilement compréhensible. C'est pour le client lambda une simple histoire de tuyaux et de débit. Dans ces conditions, la résiliation est tentante, quelles que soient les qualités et les tarifs du fournisseur actuel.

### Une boîte bien remplie

La box est importante, mais son contenu l'est tout autant. Il s'agit d'exploiter au mieux le débit de la fibre et les possibilités des équipements. Les fournisseurs d'accès internet enrichissent leurs offres, afin d'optimiser le rapport qualité/prix. Les options gratuites, assistants vocaux et kiosques numériques sont désormais rejoints par Netflix, Canal Séries, Canal VOD, Amazon Prime, Spotify, etc. Certains de ces bonus sont limités dans le temps, d'autres sont permanents.

## MOBILE

### La fin de la course à la data ?

Payer son forfait mobile moins cher est un motif de résiliation fréquent. Et pour cela, les abonnés sont prêts à sacrifier la data. Un sacrifice qui dans la majeure partie des cas n'en est pas un. En effet, très peu d'abonnés consomment l'intégralité de leur data. Une bonne gestion des connexions, notamment l'utilisation de la WiFi, permet souvent de finir le mois avec de la data.

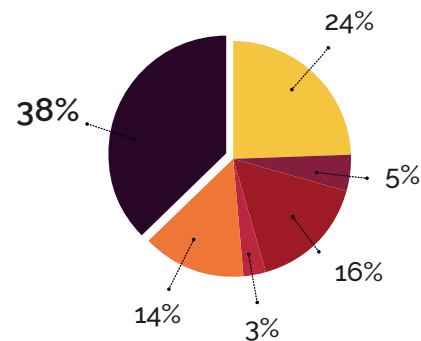
### Un forfait, mais pas à n'importe quel prix

La guerre des prix qui a fait rage semble dans une période de trêve. Quelques opérateurs continuent à jouer de cet argument, mais le réalisme s'impose. Il reste néanmoins suffisamment d'offres « à vie » ou de remises temporaires pour susciter des envies de changement.

### En attendant la 5G...

La 4G est désormais la norme sur la plus grande partie du territoire, et tous les opérateurs sont à même de fournir un service de qualité. Mais déjà la 5G se profile à l'horizon 2020. L'arrivée des smartphones 5G, dont un nouvel iPhone, et le début de la couverture, devraient induire des migrations d'abonnés soucieux de disposer des possibilités offertes par la 5G.

### Motifs de souscription chez l'opérateur résilié



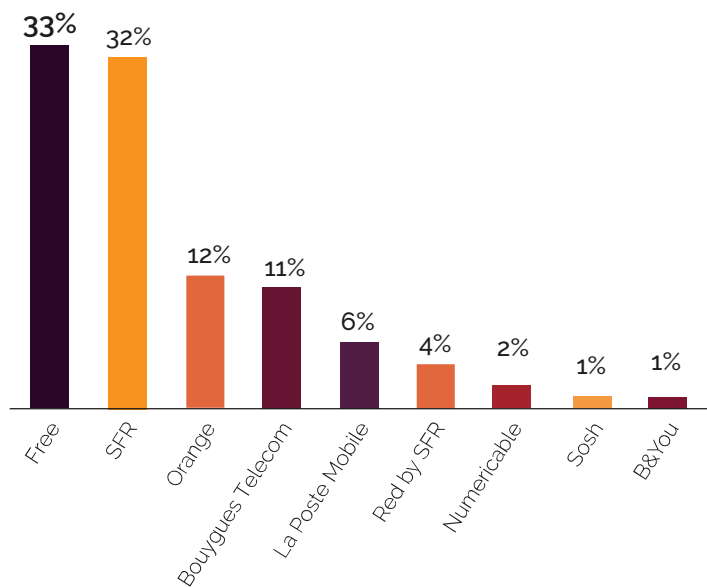
## La résiliation par lettre recommandée, un passage souvent obligé

Free et SFR « caracolent » en tête des résiliations par lettre recommandée, nettement devant leurs concurrents. Notons que tous les opérateurs ont les mêmes modes de résiliation : la lettre recommandée ou la portabilité.

La lettre recommandée est exigée en cas de résiliation d'une offre internet pour motif légitime, ou si la portabilité n'est pas possible (résiliation d'une ligne mobile ou fixe sans transfert du numéro, changement de Zone de Numérotation Elémentaire).

Plusieurs opérateurs acceptent de résilier un forfait mobile en ligne ou par téléphone.

### La répartition des résiliations selon les opérateurs



SFR connaît une période faste, avec une hausse du nombre d'abonnés, aussi bien sur le mobile que les offres fixes. L'opérateur annonce une progression de 5 % sur un an (après 3e trimestre). Côté box, la fibre porte la croissance et représente l'essentiel des nouveaux clients.

On remarque que la répartition des motifs de résiliation est très équilibrée, sans que l'un d'entre eux ne se détache vraiment.

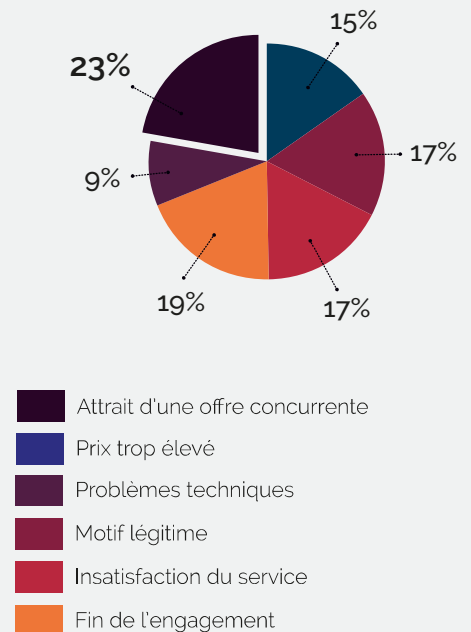
Le réseau 4G, annoncé à 98,7 % du territoire, et l'absence de nouveauté pouvant entraîner des problèmes techniques font que la résiliation pour problèmes techniques est faible.

L'opérateur a maintenu sa politique de promos agressives, mais celles-ci s'accompagnent d'une tendance à la hausse des tarifs. Ceci se retrouve dans le total de 38 % d'abonnés résiliant à cause du prix ou d'une offre concurrente.

RMC Sport est désormais proposée avec ou sans engagement. Ce bouquet risque de subir à terme une érosion des abonnements, après la perte d'événements sportifs majeurs comme la Ligue des Champions. Celle-ci sera probablement préjudiciable aux abonnements box de SFR.

La fin de l'année 2019 est marquée par la sortie de la box 8, un modèle haut de gamme concurrent de la Freebox Delta.

Motifs de résiliation d'un abonnement SFR



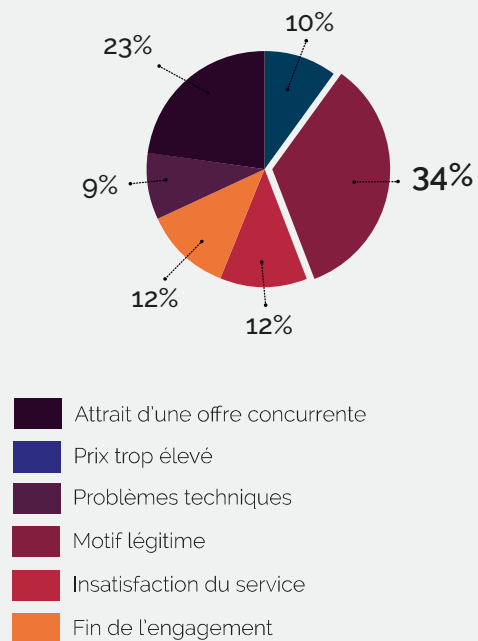
Comme ses concurrents, Bouygues Telecom peut sourire. Les forfaits mobile et Bbox ont connu une forte croissance, que l'opérateur attribue à la qualité de ses réseaux.

Bouygues Telecom a proposé tout au long de l'année des promos, avec ajout de bonus et de contenus, ou des remises. Les tarifs ont ainsi fait le yoyo au gré des opérations commerciales. Les inévitables enrichissements de contenus ont eu lieu, avec de la data en plus pour quelques euros.

Côté box, Bouygues Telecom n'a pas révolutionné son offre, mais l'extension de son réseau fibre lui a permis de gagner de nombreux abonnés. Il faut noter que l'opérateur a fait un effort important pour augmenter sa présence dans les villes, ralenties précédemment, notamment par un litige avec SFR.

Le prix est peu évoqué comme motif de résiliation (10 %), et l'attrait d'une offre concurrente ne se limite pas à l'aspect financier. Les motifs légitimes sont par contre surreprésentés, à 34 %, par rapport aux autres opérateurs. Rappelons que les motifs légitimes incluent le déménagement, l'indisponibilité du service, le chômage, etc.

Motifs de résiliation d'un abonnement Bouygues Telecom





## L'ESSENTIEL EST LE SERVICE PAS LE TARIF

Orange a connu en 2019 une progression des ventes, tant sur le mobile que le fixe. C'est essentiellement la convergence qui tire ces résultats. Rappelons que la convergence réunit sur un seul abonnement un forfait mobile et une offre internet.

L'opérateur a fait un gros effort pour améliorer son réseau internet en zones rurales, notamment avec la fibre.

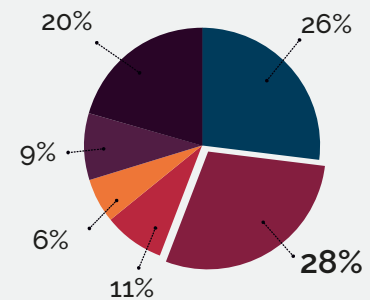
La nouvelle Livebox 5, disponible depuis octobre, apporte des services supplémentaires, et une qualité de connexion améliorée. Les offres incluant cette Livebox nouvelle génération voient leur tarif augmenter mécaniquement de 2 €.

Orange reste l'opérateur le plus cher, aussi bien en mobile qu'en fixe. Cette remarque vaut également pour Sosh sur le marché des low cost.

Commercialement, Orange reste fidèle à une certaine frilosité, et s'interdit les promos « extrêmes », telles que les offres « à vie ».

Compte tenu des tarifs pratiqués par Orange, il est logique que 46 % des abonnés invoquent l'attrait d'une offre concurrente ou le prix pour justifier leur résiliation. A contrario, la fin d'engagement (6 %), c'est à dire la résiliation dès que celle-ci se termine, est faiblement représentée.

Motifs de résiliation d'un abonnement Orange



## free FREE DEVIENDRAIT-IL COMME LES AUTRES OPÉRATEURS ?

Malgré ses nouvelles mesures censées freiner les résiliations, l'opérateur a continué à perdre des abonnés mobiles en 2019. Par contre, les performances de la fibre ont permis de redresser la barre pour le fixe.

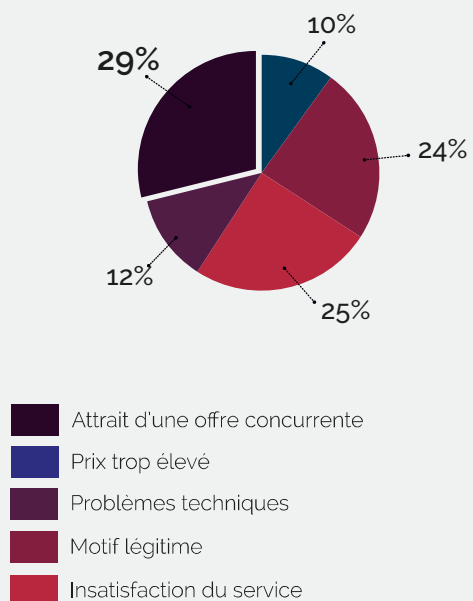
La Freebox Delta, arrivée fin 2018, a essuyé de nombreuses critiques, et son bilan reste à faire. Les 10 Gb/s annoncés au lancement de la Delta ne sont en réalité accessibles qu'à une minorité d'abonnés. Il faut cependant noter que Free propose un débit de 1 Gb/s sur toutes ses offres fibre, ce qui est nettement au dessus des offres de base de ses concurrents.

La box 4G est arrivée en septembre, plus tard que ses concurrents. Cette offre est moins chère, et le débit annoncé plus important.

Free a introduit l'engagement pour ses offres internet, et dans une moindre mesure pour ses forfaits mobiles. Il apparaît en effet dans le cadre de ventes privées, avec fourniture de smartphone.

Le prix (10 %) n'est pas déterminant comme motif de résiliation, et les problèmes techniques (12 %) un peu plus élevés que chez les autres opérateurs. Par contre, l'insatisfaction du service, à 25 %, est particulièrement élevée.

Motifs de résiliation d'un abonnement Free





## BOUQUETS TV

LES  
CONCURRENTS  
FLEURISSENT





### Canal, en attendant les autres...

Lorsque l'on parle résiliation de bouquet TV, on évoque forcément en premier Canal (86% des résiliations de bouquets TV). L'opérateur commercialise essentiellement des contrats avec engagement, très contraignants car quasiment impossibles à résilier avant leur terme et reconduit tacitement. L'abonnement sans engagement est désormais possible, avec une résiliation en ligne.

### Les transferts, la clé d'une bonne saison

Les bouquets TV à vocation sportive (RMC Sport, Canal, BeINSports, Eurosport, etc.) proposent des offres mouvantes, au rythme des exclusivités sportives qui vont et viennent. Il y a fort à parier que l'obtention par Canal et BeINSports des droits de la Ligue des Champions et de matchs de la Ligue 1 va déplacer à moyen terme le centre de gravité des résiliations de bouquets TV vers RMC Sport.

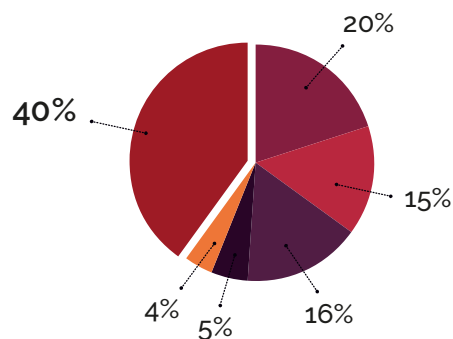
### Des touches en plus sur la télécommande...

Le paysage des bouquet TV va prochainement évoluer, avec l'arrivée en 2020 de Disney+, Apple TV+, Salto et Peacock. Chacun se spécialise dans une thématique, et le téléspectateur désireux de disposer d'une offre large devra composer son bouquet en multipliant les abonnements. Devant le coût que peut représenter l'abonnement à plusieurs bouquets sportifs ou de divertissement, l'abonné devra cependant se résoudre à faire un choix.

Le prix est le premier motif de résiliation (37%). Ceci est cohérent avec les 86% de résiliation à Canal, qui est un bouquet dont les options alourdissent la facture.

Côté souscriptions, le contenu apparaît en premier (33%). Les promotions, avec des périodes gratuites, sont génératrices de nouveaux abonnements, parfois limités à celle-ci.

Motifs de résiliation d'un bouquet TV



- Attrait d'une offre concurrente
- Motif légitime
- Insatisfaction du service
- Prix trop élevé
- Fin de l'engagement ou non-renouvellement
- Problèmes techniques

## SALLES DE SPORT

---

DÉGRAISSER,  
POUR PESER  
PLUS LOURD...





Le monde des salles de sport subit un véritable dégraissage, et pas seulement au niveau du tour de taille des adhérents. Une concurrence féroce oppose les low cost, avec à leur tête Basic Fit, et les réseau premium ou les salles indépendantes. Cette concurrence se traduit par des offres commerciales toujours plus avantageuses pour le client. Les salles se multiplient, et en même temps elles sont nombreuses à fermer, en dépit de l'amour des Français pour la salle de sport. Ils sont en effet plus de 5,7 millions à être inscrits dans une salle de sport. Mais être inscrit ne signifie pas toujours être actif..

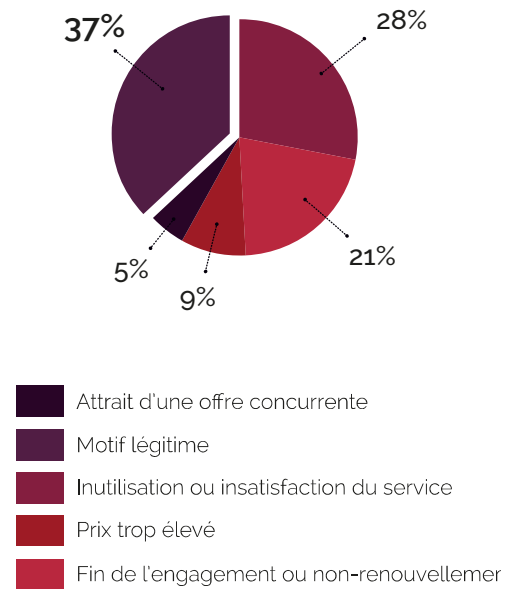
### Le meilleur client ? L'homme (ou la femme) invisible...

La proximité des vacances, le sentiment d'avoir « un peu exagéré », le maillot de bain qui risque de ne plus être assez accueillant ou la fameuse bonne résolution annuelle sont des cause s'inscription courantes. Il faut ajouter la bonne copine ou le pote qui vous aident à franchir la porte de la salle. A la sortie, le taux d'abandon est énorme. Ces abonnés qui ne viennent plus et continuent de payer sans résilier sont une bénédiction pour les salles de sport. Ils achètent sans consommer, et permettent de maintenir des tarifs bas pour les pratiquants réguliers.

### La résiliation peut être un vrai sport !

Les problèmes de santé, la perte d'emploi, le déménagement et la simple envie de faire des économies sont les motifs les plus fréquents, juste après l'abandon de la pratique sportive en salle. Les abonnements sont souscrits au nom de la salle d'inscription, et c'est à elle qu'il faut demander la résiliation. La lettre recommandée est demandée dans la quasi-totalité des cas, avec parfois

Motifs de résiliation d'une salle de sport





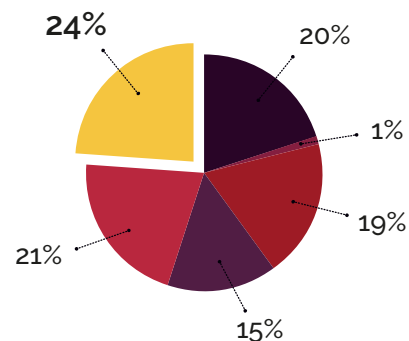
des comportements de gérants de salles qui font tout pour retarder, à défaut de pouvoir la refuser, la résiliation et continuer à percevoir la manne mensuelle.

### POURQUOI SOUSCRIRE ?

Deux approches existent au moment de choisir une salle de sport. Certains cherchent le prix le plus bas, quitte à se passer des extras que l'on trouve classiquement dans les salles (douche, sauna, et même coachs en muscle et en os). L'émergence du low cost répond totalement à cette attente.

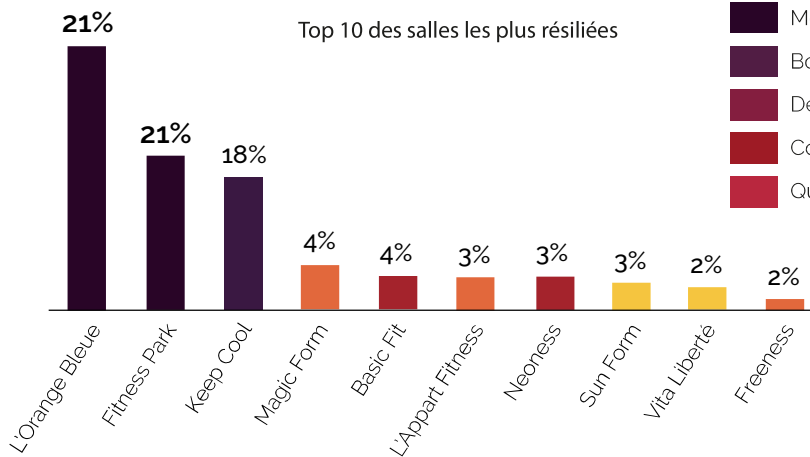
D'autres abonnés voient au contraire dans leur pratique sportive un moment qui dépasse le seul exercice physique. Ils sont demandeurs d'ambiance, de coachs disponibles avec des programmes personnalisés, de confort et de bien-être.

Motifs de souscription d'une salle de sport



- Promotion ou prix attractif
- Meilleur rapport qualité/prix
- Bouche à oreille
- Démarchage commercial
- Contenu de l'offre
- Qualité du service

Top 10 des salles les plus résiliées



# PRESSE

---

DU PAPIER À  
L'ÉCRAN,  
DES **PERTES** ET  
PEU DE **PROFITS**







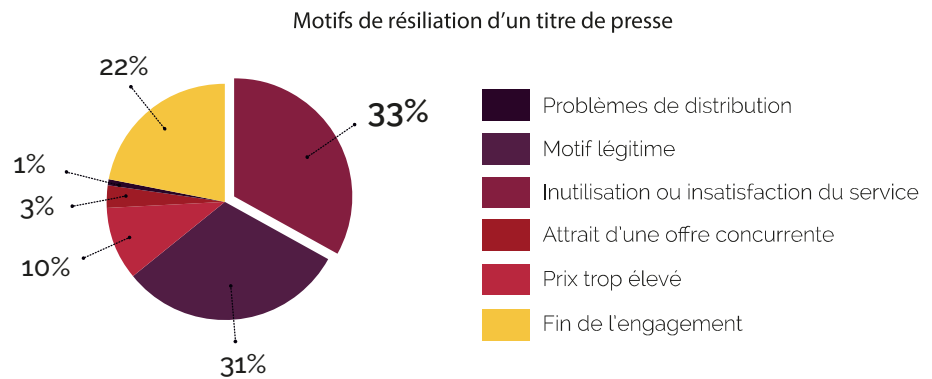
La presse écrite n'en finit pas de souffrir et de se réinventer. Le passage du papier au numérique révolutionne les modèles économiques, avec de nouvelles stratégies qui font plus que jamais la part belle aux recettes publicitaires, au détriment des ventes en kiosque ou abonnements.

### La vente au contenu est-elle l'avenir de la presse ?

Un autre modèle émerge également, celui de l'achat au coup par coup. L'internaute aime naviguer, puiser ça et là les infos qui l'intéressent ou l'interpellent. Mais à l'heure où l'on peut avoir le sentiment que tout est disponible sous mille formes et gratuitement sur le net, l'idée de payer pour tout un média est moins séduisante. Certains médias adoptent donc une stratégie de paiement à l'article, qui met à mal le principe de l'abonnement dans sa forme traditionnelle.

### Autant de possibilités de résiliation que d'abonnements

Les conditions générales d'abonnement de la presse sont très variables. La résiliation d'un abonnement de presse n'est pas toujours obligatoire. Elle n'est pas non plus toujours possible. Dans bien des cas, l'abonné n'a rien à gagner s'il résilie son abonnement, tandis que d'autres éditeurs remboursent sans barguigner le trop-perçu.



## Pourquoi continuer à s'abonner ?

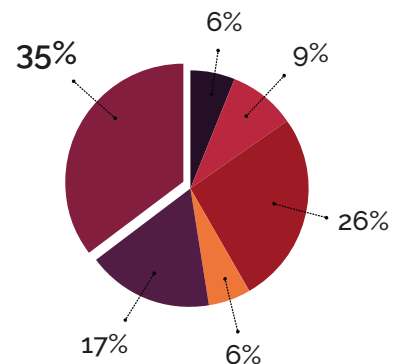
Le contenu de l'offre est le premier élément qui motive une souscription. C'est compréhensible, et cela tendrait à montrer que face au déluge d'informations disponible, le lecteur sait faire son choix.

Mais la souscription aux abonnements de presse est souvent le fruit d'une politique commerciale agressive des éditeurs. La nécessité de s'abonner pour accéder aux articles les plus intéressants en ligne est également un moteur puissant, même si les lecteurs se contentent volontiers des infos disponibles gratuitement. Confrontés à une grande diversité de médias, les lecteurs peuvent se laisser submerger par de nombreux abonnements, pas forcément coûteux mais dont l'accumulation représente un budget mensuel non négligeable.

## Être abonné ne signifie pas lire...

Logiquement, on retrouve parmi les motifs de résiliation l'inutilisation du service, ainsi que la résiliation dès la fin de l'engagement. Les pratiques commerciales agressives génèrent des abonnements qui ne sont pas toujours signes d'une passion du lecteur pour le sujet et la publication. Les motifs légitimes regroupent des cas très différents, tels que le décès de l'abonné, la perte d'emploi, la maladie ou le déménagement dans le cas d'un journal local ou régional. Dans ces conditions, la résiliation de l'abonnement s'inscrit souvent dans un ensemble de démarches visant à réduire les dépenses ou clore une période.

Motifs de souscription d'un titre de presse



- Bouche à oreille
- Démarchage commercial
- Contenu de l'offre
- Promotion ou prix attractif
- Qualité du service
- Bouche-à-oreille



## CONCLUSION

Encouragée par des lois permissives et stimulée par la concurrence, la résiliation des contrats et abonnements est devenue un élément majeur de la bonne gestion d'un budget familial.

La lettre recommandée, derrière un aspect stricte et un formalisme exigeant, est un élément clé de la défense du consommateur. L'apparition de services d'envoi en ligne comme [Resilier.com](https://www.resilier.com) simplifie son usage, en informant le client sur les conditions de résiliation et en fournissant des modèles de lettres validés, jusqu'à l'envoi lui-même.



# 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](mailto:presse@bemove.com)  
[www.resilier.com](http://www.resilier.com)  
[www.bemove.fr](http://www.bemove.fr)

©Resilier.com - 2019



Observatoire des résiliations 2019