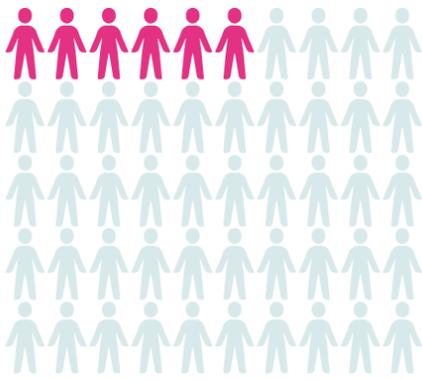


OBSERVATOIRE
DES RÉSILIATIONS 2022**-12 %**

Ce chiffre correspond à l'évolution des résiliations constatées en 2022 par rapport à 2021. Cette baisse est liée au retour à la vie d'avant COVID-19. Les utilisateurs reprennent leurs habitudes et ont à nouveau besoin de leurs contrats d'assurances, loisirs... Les résiliations des offres internet et mobiles sont, pour leur part, relativement stables.

Comment choisir sa box internet ou forfait mobile ?
Choix d'une offre
moins cherChoix d'une offre
de meilleure qualité

Free → Orange ou Bouygues

SFR → Free ou Bouygues

En 2022, on constate que le motif de souscription le plus représenté d'une offre internet et/ou mobile est la recherche d'un abonnement moins coûteux, suivi du souhait d'une meilleure qualité de service.

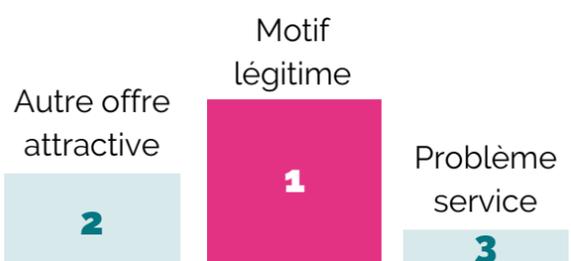
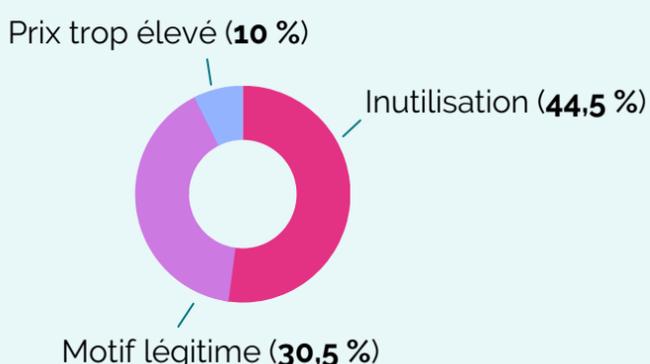
En effet, 19,5% des abonnés Free ont rejoint Bouygues pour sa fiabilité. 30,5% des clients SFR ont, quant à eux, choisi Free pour ses prix attractifs.

Quels sont les motifs de résiliation des assurances ?

Sur le podium des motifs de résiliation des **assurances auto et habitation**, on retrouve d'abord les motifs légitimes (déménagement, licenciement, décès de l'assuré...).

Se hisse sur la 2e marche, l'attrait d'une offre concurrente qui s'explique par le contexte d'inflation.

Enfin, la 3e marche est occupée par une insatisfaction du service.


57 % Choix d'une offre avec un **bon rapport qualité/prix**
Pourquoi résilier son abonnement de loisirs ?


En 2022, la résiliation des abonnements de loisirs (**sport et presse**) est en grande partie due à l'inutilisation des prestations.

On peut ensuite citer les motifs légitimes (problèmes de santé, déménagement..) et les tarifs trop élevés dans ce climat d'augmentation générale des prix. Par conséquent, les adhérents préfèrent se désabonner.