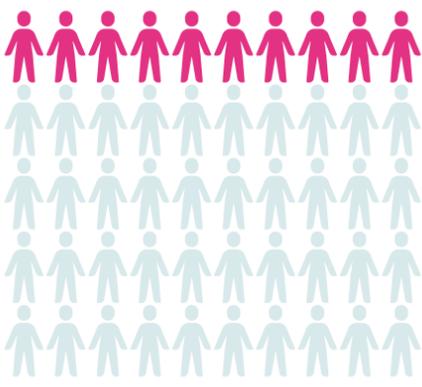


OBSERVATOIRE DES RÉSILIATIONS 2021



-19 %

Ce chiffre correspond à l'évolution des résiliations constatées en 2021 par rapport à 2020. Cette baisse est surtout conditionnée par le contexte sanitaire, qui a entraîné une diminution des souscriptions en 2020. Les résiliations de contrats sont par conséquent moins importantes, quel que soit le secteur.

📶 Comment choisir sa box internet ou forfait mobile ?



Choix d'une offre
moins cher



Choix d'une offre
de meilleure qualité

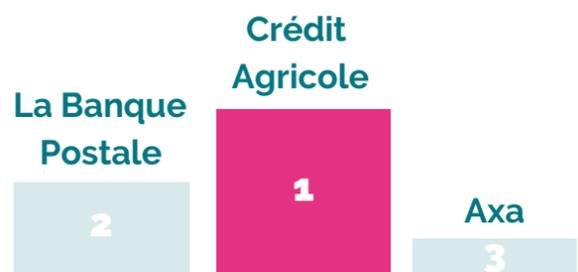
Free → Orange ou Bouygues

SFR → Free ou Orange

En 2021, deux tendances ont pu être observées en matière de souscription d'une offre internet ou mobile. Les utilisateurs recherchent un abonnement moins coûteux ou optent pour un forfait plus qualitatif avec plus d'options. Par exemple, 11% des abonnés Free ont rejoint Orange pour sa fiabilité. 18% des clients SFR ont quant à eux choisi Free pour ses prix attractifs.

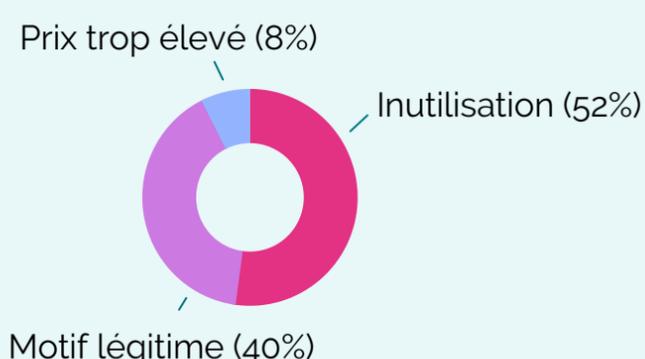
✓ Quels sont les assureurs les plus résiliés en 2021 ?

Parmi les assurances les plus résiliées, on remarque que les bancassureurs sont les plus représentés, comme le Crédit Agricole et La Banque Postale. Le secteur est bouleversé : les assurés se tournent de plus en plus vers le tout digital grâce aux néo-assureurs. Ces assurances en ligne proposent des tarifs moins chers et un accompagnement humain plus poussé.



32 % Choix d'une offre avec un **bon rapport qualité/prix**

📊 Pourquoi résilier son abonnement de loisirs ?



En 2021, une grande partie des utilisateurs n'a plus vu l'utilité de certains de ses abonnements loisirs (sport et presse). Les motifs légitimes et le prix font également partie des arguments de désabonnements. La résiliation des clubs de sport est notamment liée à la crise sanitaire. Le secteur de la presse est quant à lui impacté par le succès grandissant des médias en ligne.