

Plus de 13% des abonnés de Bouygues Telecom qui résilient leur forfait vont chez Free Mobile

Mécontentement ou concurrence, nouveaux besoins ou choix budgétaires, de multiples raisons poussent un utilisateur à quitter son opérateur de téléphonie mobile. Selon [Edcom](#), la fin de la période d'engagement et l'attrait pour une offre sans engagement constituent les premiers motifs de résiliation pour près de 44% des clients des clients de Bouygues Telecom. Néanmoins, près d'un tiers d'entre eux (31,27%) rompt le contrat avant la fin de la période d'engagement (comme l'autorise la loi au bout de 13 mois) moyennant des frais de résiliation. Départ à l'étranger, chômage et autres (dont 5,75% d'insatisfaction du réseau) composent le reliquat des motifs de départ.

10% retournent chez Bouygues

Ces données sont issues de l'étude que le comparateur de forfait Edcom a réalisé en février dernier auprès de 700 abonnés de Bouygues Telecom à partir de son outil de génération automatique de lettres de résiliation. Une étude repérée par Univers Freebox. Certes, le volume étudié et la méthodologie ne permet probablement pas de considérer les résultats comme fiables à l'échelle macroscopique. Mais ils éclairent les tendances des consommateurs. De Bouygues Telecom du moins. Il serait d'ailleurs intéressant de connaître les résultats pour les autres opérateurs du marché.

Et où vont-ils une fois la lettre de résiliation envoyée? Chez Free Mobile, principalement, pour près de 14% d'entre eux. Suivi de... Bouygues Telecom (10,62%) profitant ainsi probablement d'une offre promotionnelle à laquelle leur ancienneté ne leur donne pas accès (sauf à négocier).

1 abonné sur 2 non décidé

Presque autant (9,68%) se laisse séduire par le forfait sans engagement maison B&You. SFR ne séduit « que » 7,36% des anciens clients de Bouygues Telecom. C'est toujours mieux que Orange, classé par défaut dans la catégorie Autres, avec moins de 7,85%. Aucun MVNO ne ressort dans la liste des choix.

Mais le plus étonnant est que plus de la moitié des clients (50,63%) ne sait tout simplement pas vers qui se tourner au moment de résilier. « *Les clients ne savent pas ce qu'ils veulent mais ils savent ce qu'ils ne veulent plus* », commente Edcom. C'est déjà ça.

[Article mis à jour le 14 mai. Nous laissions entendre dans le titre que 13% des abonnés de Bouygues Telecom quittent leur opérateur pour la concurrence Free Mobile. Bouygues Telecom nous a fait remarquer, comme nous l'indiquions dans l'article, que ce taux concerne les clients qui résilient leur abonnement, et non pas de la base globale des utilisateurs. Une différence non négligeable dans le résultat final qui nécessitait une révision du titre.]

Voir aussi

[Quiz Silicon.fr – Connaissez-vous Bouygues Telecom ?](#)