

### EN FONCTION DE VOS PROGRÈS

Idéalement, votre programme devrait être modifié selon l'évolution de votre condition physique.

> été membres au cours des cinq dernières années, mais ne le sont plus actuellement. Parmi ces derniers, près de la moitié (45 %) ont résilié leur abonnement après un an ou moins.

Le manque de services personnalisés n'y est sans doute pas étranger.

Les problèmes apparaissent d'ailleurs dès l'inscription. Si les clients sont régulièrement interrogés sur leurs objectifs personnels (69 %) et leur activité physique habituelle (61 %), on leur pose en revanche trop peu de questions sur leur état général (54 %), leurs éventuelles blessures antérieures (48 %) et leurs mauvaises habitudes en termes de santé, comme le tabagisme (37 %). De plus, ces questions restent souvent très superficielles.

Ces informations sont pourtant indispensables pour offrir aux membres un encadrement approprié. Des exercices mal réalisés ou trop intensifs peuvent en effet provoquer des dommages permanents. Une personne sur trois s'est déjà blessée ou a déjà ressenti une douleur persistante après s'être entraînée. Reste à savoir jusqu'à quel point un meilleur encadrement permettrait d'éviter ces problèmes.

L'établissement d'un profil santé digne de ce nom devrait être automatique, d'autant plus chez les sportifs plus âgés. Cela peut se faire de vive voix, mais de préférence via un questionnaire objectif parcouru systématiquement. Cela n'a été le cas que pour à peine 1 répondant sur 3. Ce qui est décevant, vu que la moitié des personnes interrogées déclarent avoir au moins un problème de santé chronique. Une telle évaluation est donc tout sauf superflue.

Si des facteurs de risque sérieux apparaissent, comme une blessure au dos ou un problème cardiaque, le client devrait en outre être d'abord envoyé chez un médecin pour un examen médical, à moins qu'il n'y soit déjà allé de lui-même. Parmi les répondants souffrant d'une

## Une personne sur trois a eu des difficultés à résilier son contrat

### Check-up express

Si vous répondez "oui" à au moins 1 des questions suivantes, mieux vaut consulter votre médecin traitant avant de commencer à faire du sport.

**Cœur** Vous a-t-on diagnostiqué un problème cardiaque ? Devez-vous vous limiter aux activités autorisées par un médecin ?

**Douleur dans la poitrine** Lors d'un effort, ressentez-vous une douleur dans la poitrine ? Au cours du mois passé, avez-vous ressenti une douleur dans la poitrine alors que vous ne faisiez pas d'effort ?

**Équilibre** Perdez-vous parfois l'équilibre suite à des vertiges ou vous arrive-t-il de vous évanouir ?

**Articulations** Avez-vous des problèmes articulaires (dos, genoux, hanches...) qui risquent de s'aggraver si vous modifiez vos activités physiques ?

**Médicaments** Votre médecin vous a-t-il prescrit des médicaments pour le cœur ou la tension ?

**Autres** Êtes-vous obèse ou souffrez-vous d'une affection grave (diabète, par ex.) ?

pathologie grave, seule une minorité (de 15 à 20 %, selon le problème) a été invitée ou obligée à consulter un médecin. La plupart d'entre eux ont toutefois bien reçu un programme d'entraînement adapté.

### Le suivi des progrès : essentiel

Au total, plus de la moitié des répondants (55 %) se sont vu proposer de suivre un programme d'entraînement personnalisé lors de leur inscription. Et, pour la plupart, ils ont essayé de le respecter.

Un tel programme peut être un soutien efficace à la pratique, à condition d'être régulièrement adapté en fonction des progrès réalisés. Ce qui se passe réellement dans la plupart des cas : 60 % des répondants déclarent qu'il a été adapté à plusieurs reprises, et 20 % qu'il a été modifié à une seule occasion.

Par ailleurs, ceux-ci étaient plus de 2 sur 5 à regretter de ne pas avoir reçu plus d'informations sur les exercices et les appareils, et à ne pas être mieux encadrés. La satisfaction concernant l'accompagnement diminue aussi à mesure que la durée de l'abonnement s'allonge, ce qui pourrait indiquer que l'on accorde surtout beaucoup d'attention aux nouveaux clients, et moins aux plus anciens.

Ce manque d'attention personnalisée compte d'ailleurs souvent parmi les raisons avancées pour justifier la résiliation d'un abonnement. Les ex-membres sont près de 1 sur 4 (23 %) à l'évoquer. Cependant, le manque de temps (45 %), de motivation (40 %) ou d'argent (28 %) semble plus souvent être à l'origine de cette décision.

La majorité des répondants qui possèdent toujours un abonnement s'entraînent quant à eux régulièrement : au moins 2 à 3 fois par semaine (72 %). La plupart se concentrent à (quasi) chaque session sur les exercices cardio (58 %) et la musculation (42 %). Un sur cinq suit régulièrement des cours collectifs, et à peine 3 % s'entraînent principalement avec un personal trainer.

### Kineo, le bon élève

Bien que des chaînes comme HealthCity et Basic-Fit (qui font partie du même