

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES

Questions destinées aux gestionnaires

Découverte de la personne et de la salle

- Pouvez-vous vous présenter ? Quel est votre parcours professionnel ? Quelle est votre fonction au sein même de cette salle ?
- Pouvez-vous un peu me dire ce que propose brièvement votre salle ?
- Combien de personnes employez-vous ? Externalisez-vous certains services ?
- Quel type de clientèle visez-vous ?
- Quel est le taux de fréquentation de vos membres ?

Comparaison de la salle classique et de Basic-fit

- Comment voyez-vous Basic-fit ?
- Qu'est-ce que votre salle propose en plus que Basic-fit ?
- Avez-vous été touché directement par l'implantation de Basic-fit en Belgique ? Ressentez-vous un avant et un après-Basic-fit ?
- Comment arrivez-vous à convaincre des clients lorsque vos prix sont supérieurs à Basic-fit ?
- Avez-vous changé de stratégie et de vision depuis que Basic-fit existe ?
- Avez-vous eu des feedbacks d'anciens ou de nouveaux clients concernant Basic-fit ?

Général

- Quelle est la chose qui fait fonctionner une salle de sport sur le long terme ?
- Selon vous, quelles seraient les éventuelles possibilités pour contrer Basic-fit dans le futur ?
- Pensez-vous que sur le long terme, Basic-fit arrivera garder sa position de leader ? Pourront-ils encore attirer les gens ?
- À l'heure actuelle, si vous deviez rouvrir une salle de fitness, le feriez-vous ?
- Avez-vous autre chose à rajouter qui pourrait être utile dans l'élaboration de mon mémoire ?

Questions destinées aux consommateurs de fitness

- Quel est votre rapport avec les salles de fitness ?
- Quelles caractéristiques votre salle de fitness doit-elle avoir pour que vous puissiez y prendre un abonnement ? (Le personnel, les machines, les cours, etc.)
- Avez-vous déjà pensé à changer de salle ? Pour quelles raisons ?
- Est-ce que le service (coach présent, propreté, etc.) proposé dans une salle de fitness est important pour vous ?
- À l'heure actuelle, préférez-vous avoir un service de qualité ou préférez-vous payer moins cher ?
- Avez-vous déjà arrêté la pratique du fitness ? Pour quelle(s) raison(s) ? (Manque de résultats, coût, etc.) Si oui, avez-vous arrêté votre abonnement tout de suite ?
- Comment voyez-vous Basic-fit par rapport aux autres salles ?
- Pensez-vous que Basic-fit continuera à garder sa place sur le marché ? Que devraient-ils améliorer ?

ANNEXE 2 : LES INTERVIEWS

Interviews des gestionnaires

Interview 1 : Philippe Rabau (PR), gestionnaire de la salle « Waterloo Fitness ».

CG (Christophe Gérard) : Basic-fit propose uniquement la location de ses machines de fitness. Quels services proposez-vous dans votre salle de sport ?

PR : Pour moi, si Basic-fit arrive à proposer des prix comme ce, c'est parce qu'ils se focalisent sur la masse. Le problème, c'est qu'à certaines heures, de nombreux clients qui ont testé Basic-fit et qui viennent chez moi, se plaignaient de devoir attendre trop longtemps pour pouvoir utiliser des machines aux heures de pointe. Ils veulent attirer un maximum de gens grâce aux publicités énormes qu'ils font afin de faire couler les autres salles de fitness.

CG : Avez-vous ressenti une différence depuis l'instauration de Basic-fit à Waterloo ?

PR : Il n'y a pas encore de salles qui ont fermé à cause de Basic-fit. En effet, il est toujours difficile de faire changer une clientèle habituée alors qu'à Waterloo, une petite différence de prix n'est pas un problème pour la plupart des gens. Surtout que dans les plus petites salles, il y a moins de sévérité au niveau de l'abonnement en ce qui concerne les résiliations. Chez Basic-fit, j'ai eu un client qui n'a pas pu suspendre son contrat alors qu'il était blessé.

J'ai d'ailleurs été contacté par une association afin de combattre ces chaînes low cost, avec comme argument le fait qu'il fallait absolument avoir fait des études dans le domaine du sport pour pouvoir gérer une salle. En ce qui me concerne, je n'ai aucun problème étant donné que j'ai fait l'éducation physique.

CG : Proposez-vous autre chose que le fitness dans votre salle ?

PR : Pour moi, il faut qu'une salle de sport soit diversifiée. Par exemple, je propose aux joueurs de tennis élite un entraînement particulier de fitness, afin d'être renforcé musculairement dans leur sport. Ils ont donc un entraînement particulier avec moi qu'ils payent, et grâce à ça, ils peuvent accéder à la salle de fitness tout au long de la semaine sans supplément.

En tant que gestionnaire, je donnais également du step, du stretching, du gym-tonic... Grâce à cela, je pouvais éviter pas mal de frais. J'engage aussi du personnel qualifié qui

propose des cours de kickboxing, du karaté, du krav maga, du pôle dance. On fait également des stages multisports pour les enfants pendant les vacances scolaires. Je ressens une différence avec le nombre de stagiaires depuis quelques années, mais ce n'est pas spécialement par rapport à Basic-fit, mais plutôt par le nombre de stages qui sont proposés depuis quelques années. À l'époque, quand j'ai ouvert ma salle en 1982, j'étais le seul sur Waterloo au niveau sport.

CG : Avez-vous ciblé votre clientèle ?

PR : Moi je vise essentiellement les personnes plus âgées, même si j'ai quelques jeunes. En effet, ces personnes n'ont pas beaucoup de possibilités chez Basic-fit à part le cardio. En plus, la musique qui passe chez Basic-fit ne leur intéresse pas, ça va parfois trop fort. La différence entre Basic-fit et chez moi, c'est que les gens viennent parce qu'ils ne doivent pas attendre pour leur machine, ils ont l'opportunité de brancher leur Ipod tout en respectant les autres qui sont dans la salle. Le tout est dans un esprit familial qui fait que les gens reviennent et se sentent bien.

CG : Quelle est la chose qui fait fonctionner une salle de sport sur le long terme ?

PR : Comme dit précédemment, je pense que c'est la diversification des sports qui va attirer les gens. Il faut aussi que le membre se sente unique en lui proposant des services personnels, et ne pas en étant un numéro comme chez Basic-fit. D'ailleurs, je pense que Basic-fit est une bonne chose, car ils attirent beaucoup de gens dans le sport, mais qui se sentent délaissés après quelques mois. Ces gens se dirigent donc vers d'autres salles de sport afin d'être coachés et pris en charge.

CG : Êtes-vous le seul employé ?

PR : j'ai des indépendants qui viennent donner des cours, mais je suis le seul employé. La différence, c'est que chez Basic-fit, ils engagent des gens qui n'y connaissent, pour la plupart, rien au sport. Ce qui peut être très dangereux pour la santé des gens.

CG : Quels types d'abonnements proposez-vous ?

PR : Moi j'adapte les abonnements en fonction des demandes, même si j'ai un prix plus ou moins fixe de 80 euros pour les 3 mois. Mais si une personne vient me dire qu'il ne peut venir pendant une telle période, il y a toujours moyen de s'arranger afin d'adapter un autre tarif en fonction de ses envies.

CG : Avez-vous ressenti un avant et après Basic-fit ?

PR : Par rapport à Waterloo, non car il ne vient pas d'arriver depuis longtemps. De plus, ce n'est pas exactement le même style de clientèle. Chez nous on se veut familial. Étant

donné que je suis très diversifié, j'ai l'impression que les personnes ne recherchent pas la même chose chez moi et chez Basic-fit. D'ailleurs depuis quelques années, mon fournisseur de matériel de fitness me dit qu'il y a un nombre effarant de salles de fitness (qui ne se base uniquement que sur ça) qui s'ouvre depuis ces dernières années. Je pense d'ailleurs que toutes ces petites salles qui ne sont pas diversifiées auront du mal à concurrencer Basic-fit.

CG : Pensez-vous qu'il est possible dans le futur que Basic-fit tombe ?

PR : Si Basic-fit parvient à faire tomber toutes les salles de fitness, ils ne tomberont pas. Maintenant, je me demande si financièrement ils vont pouvoir tenir sur le long terme, car ils doivent payer les loyers (qu'ils payent chaque mois), l'électricité, l'eau... Leur propre politique pourrait également les faire tomber. Toute cette masse qui vient peut en avoir marre sur le long terme de n'être qu'un numéro dont on ne s'occupe pas. J'ai un exemple avec un nouveau client qui avait mal de dos, qui pratiquait son sport chez Basic-fit, qui a demandé un report, mais qui n'a pas été accepté. Cette personne est donc venue chez moi. Il faut aussi voir s'ils sont capables de continuer leur politique de marketing sur le long terme.

CG : À l'heure actuelle, si vous deviez ouvrir une salle de fitness, le feriez-vous ?

PR : Je le déconseillerai vivement. D'ailleurs, j'étais le premier sur Waterloo en 1982. Depuis, il y a 7 salles différentes qui se concurrencent sur un espace de même pas 4-5 kilomètres. Par contre, je suppose qu'il y a quand même des endroits en Belgique où il y a un manque de salle. Je peux par exemple citer le nord de la France, où aucun stage personnalisé (en dehors des grandes associations) pour les jeunes n'est proposé.

CG : Combien de membres avez-vous ?

PR : J'en ai plus ou moins 200, et ils viennent tous régulièrement, à l'inverse de la politique de Basic-fit. Je leur donne des facilités en fonction de leurs besoins. Chaque membre se sent unique et je pense que c'est pour cela que ça fonctionne. Ils ont une impression de se sentir seuls dans la salle à chaque fois qu'ils viennent.

> A la fin de cette interview, un jeune est justement venu s'inscrire à la salle car il voulait venir faire son sport avec son ami. Il avait déjà essayé Basic-fit grâce à la carte de son frère, mais il n'avait pas accroché car il se sentait seul dans la salle, sans conseil, ni possibilité d'en recevoir. La légère différence de prix entre les deux ne semblait pas être un frein à son inscription chez « Waterloo fitness ».

Interview 2 : Laura (L), gestionnaire de la salle « Fitnastic».

CG : Quel est votre parcours professionnel et quelle est votre fonction dans la salle ?

L : À l'heure actuelle, je suis gestionnaire de la salle de fitness depuis 2 ans. J'ai repris la fonction de ma maman qui a géré cette salle pendant 30 ans. Au niveau de mon parcours professionnel, je travaillais dans la gestion d'une école de danse, ensuite j'ai aidé ma maman, mais pour une autre société.

CG : Vous n'avez qu'une salle ?

L : Oui, il n'y a qu'un fitnastic en Belgique.

CG : Avez-vous des préjugés sur Basic-fit ?

L : Pas vraiment, mais ce que je sais qu'à l'heure actuelle, Basic-fit exploite un petit peu les « personal trainers » en leur demandant une location pour qu'ils puissent donner leurs cours. Cependant, la location est assez élevée. D'ailleurs ils font ça pour avoir le moins d'employés possible, car cela coûte très cher.

CG : Qu'est-ce que vous proposez en plus de Basic-fit ?

L : Tout. Nous on a des cours collectifs, des coaches, un vrai suivi et surtout une ambiance de quartier. Nous on est resté un fitness middle class où on veut donner du service à un prix tout à fait correct. On a des coaches sans cesse dans la salle pour corriger les mouvements.

CG : Visez-vous une clientèle en particulier ?

L : Comme dit précédemment, on recherche une clientèle de quartier qui ne veut pas aller dans les Basic-fit pour se retrouver avec des jeunes ou même des bandes où le fitness est trop accessible. On ne vise pas non plus la clientèle de la rase campagne qui est plutôt snob et qui dit à peine bonjour.

CG : Dans votre clientèle, quelle est la tranche d'âge la plus représentée ?

L : On a tous les âges, mais ça dépend surtout de l'horaire. Les personnes plus âgées viennent plus le matin pour les cours collectifs. Le midi on retrouve plutôt ceux qui travaillent dans les bureaux et le soir, nous avons beaucoup de jeunes. L'après-midi, c'est souvent plus calme, mais on retrouve souvent des gens en congé ou des professionnels (de football, basket...).

CG : Avant-vous ressenti l'avant et l'après Basic-fit ? Depuis combien de temps ?

L : Au début on a perdu beaucoup de clients qui sont partis par curiosité et par le prix. Ça fait surtout 2 ans qu'on ressent le matraquage médiatique de Basic-fit. Mais on a

beaucoup de clients qui reviennent. Basic-fit a tué les prix, mais au moment où ils sont arrivés, ils avaient du bon matériel. Ce qui faisait que le rapport qualité/prix était très bon, mais attention à la vieillesse. Maintenant au niveau de l'ambiance, c'est toujours nul et ça s'empire. J'ai eu beaucoup d'échos de gens qui se plaignaient que des bandes de jeunes entraînaient beaucoup dans les Basic-fit à la place de trainer dehors. De plus, beaucoup de se blessent et n'ont aucun suivi. Dans notre salle, étant donné qu'on a des ostéopathes, des kinés... on a le suivi et on peut les conseiller pour la rééducation.

CG : Si on vient chez vous et qu'on compare votre offre à Basic-fit, comment convainquez-vous les gens ?

L : On a très peu de comparaison avec Basic-fit car la différence est très énorme. Et ceux qui ne se rendent pas compte de la différence, ils restent chez Basic-fit. D'ailleurs notre tarif annuel n'est pas beaucoup plus cher que Basic-fit, pour des services incomparables.

CG : Dans le futur, y a-t-il un moyen de contrer Basic-fit ?

L : Moi je n'ai aucune intention d'attaquer Basic-fit, même si c'était mis dans l'article de la DH (mauvaise interprétation de l'auteur), moi je ne veux pas de leur clientèle bas de gamme. Moi je veux des gens sympas qui aiment le sport, et non une salle où des gens entraînent. Au début, l'enseigne nous a fait du tort, car le précédent gérant était moins dynamique, donc il était normal que les gens partent. Si on est innovant, on n'est pas obligé de concurrencer Basic-fit. D'ailleurs, concurrencer Basic-fit signifie tuer les prix, ce qui n'est pas possible pour survivre. Cependant, on a quand même dû adapter un petit peu les prix. Mais on essaye de les réajuster au fur et à mesure avec les nouveaux matériels que l'on propose comme la cage de crossfit, les nouveaux cours collectifs et les coaches qui tournent en salle très régulièrement.

Basic-fit a donc pu tuer les prix, car ils n'ont pas de charge de personnel, et qu'ils n'ont pour l'instant pas besoin d'entretenir les machines.

CG : Pensez-vous que dans le futur il y a encore de la place pour ces salles classiques ? Comment les salles qui sont tombées en faillite auraient du faire pour lutter contre Basic-fit ?

L : Je pense qu'ils auraient du faire plus attention en faisant constamment des petits investissements, des progrès et être au top de l'innovation en terme de fitness (crossfit, zumba...). J'ai connu énormément d'amis qui sont tombés en faillite. Ces gens avaient soit fait des investissements colossaux pour lutter contre Basic-fit, mais personne n'est resté.

Soit les gens n'avaient rien fait du tout et tout le monde est quand même parti étant donné que tout était nouveau chez Basic-fit, et c'était moins cher. D'ailleurs, la nouveauté attire et je comprends tout à fait que ça intéresse les gens. Cependant, il y aura toujours de la place pour les salles comme nous, car l'ambiance est différente, c'est familial. Je pense personnellement que Basic-fit veut éliminer le plus de salles afin d'augmenter leur prix dans un futur proche. Malgré tout, je pense qu'ils n'arriveront jamais à « tuer » toutes les salles. D'ailleurs pour moi le mal a déjà été fait, car j'ai beaucoup de membres qui ont été tester Basic-fit, mais qui sont déjà revenus.

CG : Selon vous, comment va évoluer Basic-fit sur le long terme ?

L : Je pense qu'il y aura toujours une clientèle faite pour eux, mais étant donné que c'est un fonds d'investissement, je pense que ça va vite finir. De plus, beaucoup de clientèle va être déçue et je pense qu'il y en a qui vont être lassés du nombre important de gens qui fréquentent les salles. Pour moi ce que j'entends surtout c'est que beaucoup de gens se blessent et Basic-fit ne veut même pas intervenir, ils risquent de se créer une mauvaise image au fur et à mesure, malgré que ça ne soit pas leur produit d'offrir une aide étant donné qu'ils sont « Basic ».

CG : Comment voyez-vous le Basic-fit ?

L : Je trouve que c'est un très bon produit, mais la relation humaine n'est pas présente, ce qui peut être mauvais pour eux. Par contre, je suis contre le fait qu'on laisse les gens livrés à eux même en faisant du sport. Cela peut être très dangereux pour leur santé. J'ai d'ailleurs été dans un Basic-fit pour tester la concurrence et en demandant au vendeur « comment fonctionne telle machine », celui-ci n'a pas su répondre. Mais après, ils le disent clairement, mais les gens espèrent quand même avoir un petit suivi.

Je pense que chacun doit se repositionner sur le marché. Je pense que Basic-fit a déjà bien envahi, mais à l'heure actuelle, ce sont les high cost qui envahissent le marché (L'usine, les salles de coaching, les salles de crossfit très chics, etc.). Mais ces salles-là ne sont pas nos concurrents, car c'est beaucoup trop cher.

CG : Pensez-vous qu'il y aura des places pour toutes les salles ?

L : Oui je pense que toutes les salles ont leur place, mais j'aimerais bien voir Basic-fit dans quelques années. Ils seront peut-être rachetés par un autre fonds d'investissement, mais pour moi le sport reste un loisir et ça doit rester familial. Moi je ne me fais pas d'argent sur les gens qui payent et qui ne viennent pas.

Interview 3 : Aurore Capitani (AC), gestionnaire de la salle « BeWell – Personal training studio ».

CG : Quel est votre rôle au sein de cette salle et votre parcours professionnel ?

AC : Je suis gérante de la salle, qui existe depuis 5 ans lorsque le low cost n'existait pas encore. À la base nous sommes ouverts comme franchise d'une marque française appelée Lady Fitness à l'époque, mais qui n'existe plus. On a donc notre nom propre BeWell depuis le mois de septembre 2015, mais en réaction à l'arrivée des low cost, on ne parle plus de fitness, mais on se profile comme un centre de personal training.

CG : Vous êtes le seul BeWell en Belgique ? Vous représentez combien de membres ?

AC : On est le seul, un petit club de quartier avec environ 300 membres.

CG : Que proposez-vous comme service en plus de Basic-fit ?

AC : Nous avons des cours collectifs donnés régulièrement. Mais sur quoi on insiste, ce sont les résultats, l'encadrement, l'accompagnement, des suivis cardios... Notre salle ne fonctionnera jamais sans un coach diplômé qui est là pour expliquer et motiver les membres, qui sont toutes des femmes.

CG : Externalisez-vous du personnel ?

AC : On a nos propres salariés.

CG : Avez-vous visé un type de clientèle en particulier ?

AC : On a forcément visé les femmes. Mais au niveau des âges, on a pour la plupart des femmes entre 35 et 45 ans.

CG : Est-ce que les membres ont un taux de fréquentation élevée ?

AC : Nous avons de tout. On a un bon taux de rétention, mais on en a toujours qui s'inscrivent et qui ne viennent presque jamais. Par contre, à l'inverse du low cost, on essaye de les faire revenir en leur envoyant des mails par exemple après 30 jours de « non venue ».

CG : Comment réagissez-vous lorsque l'on vous demande pourquoi vous proposez des prix supérieurs à Basic-fit ? Comment vous justifiez-vous par rapport aux clients ?

AC : On explique simplement qu'on est tout sauf une mise à disposition de machine et qu'ici il y a un encadrement. On va travailler de manière ciblée, avec des professionnels qui vont donner un suivi.

CG : Est-ce que les gens comprennent en général ?

AC : On ne plaira pas à tout le monde, mais je pense que les low cost ne plaisent pas à tout le monde non plus. Je connais pas mal de monde qui a été visiter Basic-fit et qui est revenu en courant. Je pense que Basic-fit nous fait du tort, car on doit justifier nos prix, mais en même temps, ça met en évidence beaucoup de leurs lacunes.

CG : Ressentez-vous une différence entre l'avant et l'après-Basic-fit ?

AC : En ce qui nous concerne, au niveau des chiffres il n'y a presque aucune différence. Maintenant, dans la tête des gens, on doit plus se défendre sur ce que l'on est, en prouvant qu'on est plus du « fitness », mais bien du « personal training ». Parce que dans les têtes des gens à l'heure actuelle, ils prennent le Basic-fit pour du fitness (sans coach) à cause du matraquage médiatique. Étant donné qu'on entoure professionnellement les gens dans notre salle, on ne peut plus dire qu'on propose du fitness, mais on se « vante » d'être du personal training.

CG : Avez-vous eu des échos négatifs sur Basic-fit ?

AC : J'ai une cliente qui a été voir par curiosité lors de notre fermeture annuelle. Elle est revenue en disant que l'accueil était déplorable et qu'il n'y avait aucun suivi. D'un côté, heureusement pour nous, car si toute leur offre était professionnelle, on ne pourrait survivre.

CG : Pensez-vous que ça peut être profitable pour vous d'avoir une enseigne low cost comme celle-ci qui ne propose pas un suivi professionnel ?

AC : Tout à fait, car Basic-fit amène les gens au sport grâce à leur marketing. Par contre, les gens se rendent compte qu'ils veulent aller plus loin et ça n'est pas possible chez Basic-fit. Ces gens viennent donc dans les salles comme la nôtre où ils sont pris en main et voient les résultats beaucoup plus vite.

CG : À l'avenir, voyez-vous des moyens de contrer Basic-fit ?

AC : Il faut accentuer le service à la clientèle qui en aura marre à un moment d'être délaissée chez Basic-fit. Il faut un suivi, car chaque personne est unique et a besoin de conseils personnalisés.

De plus, il ne faut laisser aucun frais caché. J'ai déjà entendu des plaintes au sujet des domiciliations. Apparemment, Basic-fit envoie ça fin du mois, en espérant que ça ne passe pas, afin de la majorer de 5 euros.

CG : Pensez-vous que sur le long terme, Basic-fit va-t-il garder sa position de leader ?

AC : Selon les rumeurs, Basic-fit ne se cache pas qu'il veut raser le marché et remonter ses prix par la suite. Le syndicat des indépendants (SDI) est en train de faire une étude

sur la concurrence déloyale de Basic-fit, car ils visent les centres de fitness qui fonctionnent bien, s'implante juste à côté et change leur politique en fonction pour essayer de mieux couler le centre, ce qui est forcément interdit. Voilà pourquoi nous nous sommes définis autrement qu'un simple centre de fitness à proprement parlé.

De plus, quand je vois les moyens qu'ils mettent sur leur communication, moi qui suis plus ou moins au courant des prix que ça coûte, je ne pense pas que ça soit viable à long terme au niveau financier. Je sais qu'en plus de cela, le fait de faire tourner un centre avec les entretiens des machines, les loyers, les charges, etc. coûte relativement cher.

Par contre, de plus en plus de petits centres de personal training qui se différencient du low cost sont en train d'ouvrir. À mon avis, à cause du fait que les gens en ont marre de ne pas être pris en charge chez Basic-fit, il y a de la demande pour ces entraînements personnels.

CG : À l'heure actuelle, investiriez-vous dans un nouveau centre de fitness ?

AC : J'y réfléchirai autrement, un centre de fitness non, mais quelque chose comme nous je pense que oui. D'ailleurs les plus grandes salles de fitness directement visées par Basic-fit ferment les unes après les autres. Je pense qu'il faut se distinguer et prouver qu'on est différent de Basic-fit. Je reste persuadé qu'il y a un créneau pour les salles classiques, car les salles low cost ne conviennent pas à tout le monde.

CG : Avez-vous quelque chose à rajouter qui pourrait être intéressant par rapport à Basic-fit ?

AC : Je sais que le ministère de la Justice, qui défend les consommateurs, a édité une sorte de convention fitness afin d'avoir plus de transparence au niveau des contrats (pour qu'on puisse le résilier dans toutes les salles de la même façon). Je sais que Basic-fit l'a signé. Mais dans cette charte, il faut une transparence des prix, aucun frais caché, une possibilité de résilier après 1, 3, 6 et 12 mois. Mais je ne sais pas comment ils vont l'appliquer. De plus, je sais qu'il y a un label de qualité des salles de sport qui veut être introduit par le SDI, mais selon moi celui-ci est mal fait. En effet, ils veulent mettre des étoiles, de 1 à 5, pour chaque salle de fitness. Le problème, c'est qu'il ne favorisera pas les salles classiques, car elles auront plus ou moins le même nombre d'étoiles que le Basic-fit à cause des critères demandés. Pour pouvoir atteindre un nombre d'étoiles plus élevé, il faudra être en possession d'une piscine ou d'un terrain de tennis, ce que ne proposent pas la plupart des petites salles.

Je sais également que les coaches qui sont externalisés chez Basic-fit provoquent généralement une mauvaise ambiance dans la salle, car ils cherchent à tout prix des clients et ils sont donc tous en concurrence au sein même de leur salle. Il faut aussi voir comment vont tenir leurs machines qui sont surutilisées. Sur du long terme, s'ils vont réussir à survivre avec leur modèle économique.

PS : Lors de mon interview, j'ai remarqué que sur les 5 personnes qui sortaient de cette salle (étant donné qu'on a fait l'interview à l'accueil, j'ai pu facilement l'observer), Aurore Capitani leur a toutes dit au revoir en citant leur prénom. J'ai ressenti tout de suite le côté familial que l'on ne retrouve pas chez Basic-fit.

Interview 4 : Nicolas Dugauquier (ND), manager du country club « sportvillage »

CG : Pouvez-vous vous présenter ?

ND : Tout d'abord, j'ai fait un régentat en éducation physique. Je suis le directeur sportif du « sportvillage ». Ici nous avons 16 terrains de tennis, 5 terrains de badminton, 4 de squash, une piscine, un petit practice pour le golf, un studio danse et un dojo, une salle de cours collectif et une grande salle de fitness qui représente une grande partie du centre.

CG : Que proposez-vous en plus de Basic-fit ?

ND : Ce que nous proposons et qui est la base du sport, c'est l'accompagnement. En salle nous avons des gens diplômés (Éducation physique, formations UCL, etc.). Lorsque les gens viennent s'inscrire, on fait un bilan morphologique avant de pouvoir lui donner son programme. On fait donc du programme personnalisé, ce que ne fait pas Basic-fit. De plus on donne plus de 100 heures de cours collectifs par semaine donnés par des professionnels.

CG : Quel tarif proposez-vous ?

ND : Pour un fitness classique avec le tennis, squash et badminton, on tourne autour des 700 euros par an.

CG : Externalisez-vous vos employés ?

ND : Nous on travaille avec des coaches qui sont des employés sous contrat. Mais 40% de nos cours collectifs sont donnés par des indépendants. On a cependant un objectif de

transformer ce chiffre en 20%, et les 80 autres pour cent seront donnés par nos employés afin qu'on soit encore plus familial.

CG : Visez-vous un type de clientèle en particulier ?

ND : Nous visons une clientèle familiale, qui habite dans les alentours (Waterloo, Rixensart, Genval, etc.). On ne vise pas un âge en particulier, nous avons 350 membres au-dessus de 65 ans. Nous avons des actions pour tous les âges. Des programmes spécialisés pour les Ados (Gym only), les plus âgés, etc.

CG : Combien de membres avez-vous ? Avez un taux de fréquentation élevé ?

ND : On a 2500 membres tout compris avec une moyenne de 300-400 personnes qui viennent chaque jour. On a également une technique au niveau de la fidélisation. Au niveau fitness, on a un programme « mywellness » qui est propre à notre fournisseur de machine. Les coaches peuvent suivre les résultats de leurs membres. Lorsqu'un client ne vient plus pendant un certain moment, le client devient dans le rouge et ces coaches doivent contacter les gens dans la « liste rouge » afin de les remotiver.

CG : Avez-vous déjà eu le cas d'un client qui demandait : « Pourquoi proposez-vous des prix plus chers que Basic-fit ? »

ND : Non, car la plupart des gens chez nous sont conscients de la différence qu'il y a avec Basic-fit. On a cependant de la chance, car aucun Basic-fit ne s'est implanté à Lasne, je pense que la clientèle huppée de cette région ne les intéresse pas. J'ai d'ailleurs entendu grâce à mon fournisseur (Technogym) qu'ils voulaient prendre 8% de la part de marché du fitness en Belgique, et 12% en Hollande.

Par contre, avec l'arrivée de Basic-fit, on a quand même dû changer notre stratégie. Avant, on était un country club, basé sur le système anglais où on avait un seul abonnement all-in avec un accès à tout. Maintenant, on a dû s'adapter, car les gens ne s'intéressaient pas à tous les sports. On a donc changé le « country » en Wellness qui est très à la mode aujourd'hui. En dessous de Sportvillage, on a donc inscrit « Mywellbeing ». On a donc dû augmenter le service pour contrer en quelque sorte Basic-fit. On a dû ouvrir plus tôt et fermer plus tard. On a forcément le suivi en plus que Basic-fit. On a aussi toute une équipe sur place avec un Kiné, une nutritionniste et une masseuse. Donc le fitness c'est bien, mais on se focalise plus sur l'accompagnement dans l'objectif des gens. Par exemple, on a fait récemment un pack pour les 20km de Bruxelles, où les gens étaient suivis pour arriver à réussir cette épreuve.

CG : Avez-vous ressenti un avant et un après Basic-fit.

ND : Oui tout à fait, car en dehors de la clientèle familiale, nous avons aussi une clientèle « Basic ». Nos anciens membres qui étaient plus isolés et qui n'étaient pas intégrés se sont orientés vers les Basic-fit. La chance qu'on a ici, est qu'on a différent sport. Ça paraît bête, mais on a également un bar qui permet d'avoir une convivialité et cette ambiance ne retrouvera jamais dans les salles Basic-fit. On a constaté donc une petite diminution au niveau des membres. À l'heure actuelle, notre but n'est cependant pas de diminuer notre prix, mais plutôt d'augmenter la qualité. Je suis très à cheval sur la formation des coaches.

CG : Avez-vous une vision ou une stratégie dans l'avenir pour votre club ?

ND : Moi je veux vraiment qu'on devienne un centre d'entraînement pour qu'on puisse amener les gens à leurs objectifs. Je veux également développer les activités extérieures qui fonctionnent de mieux en mieux à l'heure actuelle (running, triathlon, etc.). Au niveau stratégie pour le futur, je ne pense pas que le fait d'acheter des nouvelles machines aura un impact sur le nombre d'abonnés. Par contre, je pense qu'au niveau de l'hygiène il faut être irréprochable, car il faut que les membres se sentent bien ici (à l'inverse de Basic-fit).

CG : Comment évoluera Basic-fit dans le futur selon vous ?

ND : J'ai entendu qu'ils commençaient à avoir des coaches personnalisées dans leurs salles. Mais étant donné que les coaches ne sont pas toujours obligés d'avoir une formation de base, ceux de Basic-fit ne sont pas toujours très bien formés. Je pense qu'il y aura de la place pour ces salles low cost car ils sont constamment en évolution. Je pense donc qu'ils risquent de rester encore longtemps sur le marché, même si Jims arrive aussi en tant que concurrent direct. Je pense d'ailleurs que Jims n'arrivera pas à s'imposer et que Basic-fit s'imposera. Moi j'ai surtout peur pour les petites salles qui ne proposent que le fitness. Je prends l'exemple de fitforfun à Braine-l'Alleud qui a fermé, ou encore de Davinci qui se trouve juste à côté du Basic-fit de Braine-l'Alleud qui cartonne à l'heure actuelle. Davinci a donc dû augmenter ses services en augmentant les prix afin de se différencier et de ne pas couler.

Personnellement, moi qui connais le sport étant donné que c'est mon métier, je trouve que Basic-fit serait un bon moyen pour moi d'économiser de l'argent étant donné que j'ai uniquement besoin du matériel. Par contre, pour la plupart des gens, ça n'est pas le cas. De plus, je n'aurai pas la convivialité des autres salles de sport.

CG : À l'heure actuelle, si vous deviez ouvrir une salle de fitness, le feriez-vous ?

ND : Une salle de fitness, je ne le ferai pas, car ça devient une activité qui devient bon marché. Voilà pourquoi on a changé notre nom ici, car nous on est un centre d'entraînement, on est plus que du « fitness ». C'est notre métier de diriger les gens vers les bons mouvements pour qu'ils ne se blessent pas. D'ailleurs, mon fournisseur de machines qui est le même que Basic-fit m'a déjà dit qu'il y avait énormément d'accidents dans ces salles low cost. De plus, les machines de Basic-fit vont s'user beaucoup plus vite que prévu étant donné la surexploitation. Il faudra donc voir si dans le futur ils arriveront à combler ces coûts, même si pour la plupart des machines, je pense qu'ils font du leasing.

CG : Avez-vous des anecdotes à raconter par rapport à Basic-fit ?

ND : Oui j'ai un coach qui vient du Basic-fit et qui m'a dit qu'à celui de Waterloo, ils avaient commandé des machines plus luxueuses qu'autre part, car ils s'adaptent à la population. Apparemment, pour concurrencer la salle juste à côté d'eux, ils auraient même engagé un Kiné et une nutritionniste. Tout prêt de ce Basic-fit se trouve également le « Royal Wellness » qui demande 70-80 euros par mois alors qu'ils n'ont pas de suivi, pour moi, ils vont bientôt faire faillite.

CG : Avez-vous quelque chose à rajouter ?

ND : Pour conclure, je pense que le fitness s'est démocratisé et que c'est pour « Monsieur et Madame tout le monde ». Celui qui ouvre une salle de fitness demain doit se différencier, sinon il se fera manger par Basic-fit. Ce qui fonctionne pas mal pour le moment, ce sont les salles de crossfit et de personal training, avec du coaching privé.

Interview 5 : Jamel Bahki (JB), gestionnaire de la salle « Emergence XL ».

CG : Pouvez-vous vous présenter ?

JB : Je suis le responsable de la salle, et diplômé en sciences politiques. J'ai été par le passé champion de Belgique de boxe en amateur et professionnel. J'ai d'ailleurs participé aux championnats du monde. Grâce à ma réputation de champion et à mon parcours universitaire, j'ai pu créer le projet « au top pour un job » qui est une formation de réinsertion par le sport (boxe éducative, coaching en entreprise). Mon objectif était de pouvoir ouvrir une salle qui permettait cette réinsertion. Notre salle est donc un mix entre salle de fitness et sport de combat qui permet la réinsertion professionnelle.

CG : Vos employés sont-ils externalisés ?

JB : On est tous des employés communaux mis à disposition. Nous sommes tous des anciens sportifs de haut niveau, amoureux du sport.

CG : Visez-vous une clientèle en particulier ?

JB : On essaye de mixer un public de sport de combat et de fitness afin qu'ils puissent se mélanger au mieux. L'idée est de créer une synergie entre les différents sports. Par exemple, les gens qui viennent faire du fitness et qui observent les sports de combat se laissent tenter.

CG : Avez-vous un taux de fréquentation élevé ?

JB : La priorité ici soit que le client soit satisfait. Dans le cas contraire, il peut résilier son contrat. Chaque membre peut prendre un abonnement d'1, 3, 6 ou 12 mois. Ça fait 2 ans qu'on est ouvert, et la plupart des clients viennent depuis le départ et sont satisfaits.

CG : Avez-vous déjà été confronté à : « Pourquoi êtes-vous plus cher que Basic-fit ? »

JB : Parfois des clients sont étonnés du tarif, mais on a également des tarifs sociaux pour l'insertion des personnes en difficultés. Notre tarif de base est plus élevé que Basic-fit, mais les services que nous proposons sur le côté sont bien meilleurs (sauna, hammam, coach, etc.). De plus, si quelqu'un veut faire des cours particuliers avec un « personal trainer », on peut leur mettre une personne à disposition pour seulement 25 euros l'heure (comparé à 50/100 euros pour Basic-fit). L'entretien et la propreté de notre salle ne sont pas comparables à Basic-fit qui est très souvent sale. De plus, même en heure de pointe, toutes nos machines sont tout le temps disponibles et il n'y a pas d'attente pour pratiquer son sport à l'inverse de Basic-fit.

CG : Combien de membres avez-vous ?

JB : On a 1000 membres qui viennent d'un peu partout en Europe grâce à la réputation de tous nos entraîneurs qui ont tous été champions dans leur propre sport.

CG : Est-ce que l'implantation de Basic-fit a eu un impact sur votre salle ?

JB : Il y en a eu un qui s'est construit tout près de chez nous, mais ça n'a pas vraiment eu d'impact, car nous sommes plus dirigés vers le service client. C'est beaucoup plus familial et convivial (que commercial), certaines personnes viennent parfois juste ici pour prendre un café.

CG : Pensez-vous que les salles orientées uniquement sur le fitness sont menacées par Basic-fit ?

JB : Je pense qu'à terme elles, les salles de fitness de base vont toutes fermées leurs portes. L'Olympic qui était à côté de Simonis a dû revendre son enseigne alors que ça

faisait 20 ans qu'ils étaient sur le marché du fitness. Nous étant donné qu'on est axé sur le sport de combat et la performance, je pense qu'on n'est pas menacé. De plus par rapport à Basic-fit, nous proposons des tarifs sociaux allant jusqu'à -30% grâce au fait qu'on travaille avec des associations de jeunes.

Au moment de créer notre salle, on savait que Basic-fit prenait de l'ampleur. Mais étant donné que notre stratégie était orientée sport de combat (où il y a peu de salle), nous ne pensions pas être menacés par Basic-fit et ça s'est vérifié.

CG : Comment voyez-vous Basic-fit dans le futur ?

JB : Pour le moment ils fonctionnent avec de moins en moins de personnel et ils informatisent tout de plus en plus. Ils ont donc des problèmes avec leur syndicat et la justice. Je ne pense pas qu'à terme ça va continuer à être gérable. Par contre, si ça reste gérable, la qualité du service ne sera plus là et la plupart des gens préféreront aller vers les « personal trainers » afin d'arriver à leurs objectifs.

Chez nous, on organise beaucoup d'événements qui créent une certaine ambiance.

CG : À l'heure actuelle si vous devriez ouvrir une salle uniquement basée sur le fitness, est-ce vous le feriez ?

JB : Non, je pense que ça ne sert à rien, il faut se diversifier.

CG : Avez-vous quelque chose à rajouter qui pourrait être intéressant pour mon mémoire ?

JB : Basic-fit moi j'y ai été je sais que ça fonctionne bien niveau chiffre d'affaire, mais en terme de qualité, de propreté et service clientèle c'est nul. J'ai déjà demandé un programme pour savoir comment améliorer mon explosivité, sur les 2 coaches, ils m'ont donné 2 versions différentes.

Interviews des consommateurs

J'ai décidé de retranscrire cinq interviews qui me paraissaient suffisantes afin d'avoir toutes les informations nécessaires. Les autres personnes interrogées répétaient généralement les mêmes choses que ces cinq personnes. Je tenais quand même à remercier Caroline Bernacchi, Funda Kutlu, Jennyfer Hermans, Kévin Maniet, Raphael Lebeau, Sébastien Destrebecq, Géraldine Mayné, Tarek Tory, Julien Eyckmans, Nathalie Dehaibe et Marie Lauzer d'avoir pris un peu de leur temps pour répondre à mes questions.

Interview d'Audrey Duchêne, 20 ans, étudiante en psychologie

Je me suis inscrite au Basic-fit il y a 6 mois suite aux conseils d'amis et j'essaye de m'y rendre deux fois par semaine, ce qui est assez compliqué par moment.

Une chose que j'aime beaucoup dans les salles de sport, c'est quand il y a des cours collectifs. Malheureusement il faut payer plus cher pour y avoir droit. Comme je ne m'y rends pas très souvent non plus, pour moi le prix est assez important, je ne veux pas dépenser de l'argent pour rien. C'est également la raison pour laquelle je ne quitterai pas Basic-fit.

La propreté est assez importante selon moi. Ce n'est pas très attrayant d'aller sur une machine où l'on constate que la personne avant vous ne l'a pas nettoyée. C'est aussi beaucoup plus agréable de se rendre à la salle de sport quand le personnel est accueillant et souriant. J'aime aussi que les douches soient propres et qu'elles soient séparées.

Je préfère payer moins cher que d'avoir des services de qualités étant donné qu'à l'heure actuelle, je ne m'y rends pas beaucoup. Cependant, si les services étaient vraiment mauvais je ne m'y rendrais pas !

Cela fait 1 mois voire 2 que je ne me rends plus à la salle de sport, car je suis beaucoup trop occupée pour les cours et les examens. Non, je n'arrête pas mon abonnement, car je sais qu'après cette période j'y retournerai. Le manque de résultats est aussi quelque chose qui me démotive énormément, mais je sais que c'est parce que je n'y vais pas assez !

En ce qui concerne Basic-fit, je m'y suis inscrite, car je trouve cela très pratique. Il y en a partout, ce n'est pas cher et il y a pas mal de choix au niveau des machines, etc. Beaucoup de monde y va grâce à leurs réductions et grâce aux petits prix. Une des choses qu'ils pourraient améliorer serait de créer des salles de sport dans d'autres coins de la Belgique. Quand je rentre dans ma maison familiale à Jodoigne, je dois faire 30 minutes de voiture afin de pouvoir aller au Basicfit et du coup ça démotive.

Interview de Bilal Bady, 24 ans, étudiant en dernière année de kinésithérapie

Je fréquente les salles de fitness le plus régulièrement possible, le passage dans les salles de fitness fait indéniablement partie de mon mode de vie. Je suis d'ailleurs inscrit chez Basic-fit depuis le début.

Mes conditions de sélection de salles sont minimales au niveau de l'encadrement, ayant une certaine expérience et des études adaptées je n'ai personnellement pas besoin de cours ou de coach au cours de mon entraînement. La qualité des machines n'est pas non plus une priorité dans la situation où je travaille principalement avec des points libres. Un minimum de propreté est en revanche indispensable ainsi qu'un prix abordable qui reste la raison principale pour laquelle j'ai commencé et suis toujours affilié à une salle de fitness.

Je n'ai jamais pensé à changer de salle tout simplement parce que celle à laquelle je suis affilié propose, il me semble, les tarifs les plus intéressants tout en fournissant tout le matériel nécessaire à un travail efficace. Cette salle est également celle où de nombreux amis sont eux-mêmes affiliés ce qui me permet d'effectuer un travail de groupe constituant une raison non négligeable dans mon désir de rester affilié à cette salle.

À l'heure actuelle, étant encore étudiant, la priorité vient pour moi au niveau des tarifs, je préfère dès lors payer moins cher tout en ayant un service minimal.

Une fois commencé je n'ai jamais arrêté le fitness. Étant satisfait du résultat et ressentant un besoin de continuer ces efforts régulièrement je n'ai jamais pensé à arrêter. Ne me considérant personnellement pas dans l'excès, le fitness me permet de ressentir une sensation agréable de satisfaction et me permet indéniablement de me sentir mieux dans ma peau.

Le Basic-fit étant la salle de fitness où je suis affilié, ma réponse se situe dans les réponses précédentes, mais à mes yeux le Basic-fit est ce qui me convient le plus, ils présentent les tarifs les plus abordables avec le matériel on ne peut plus nécessaire.

Le Basic-fit étant en pleine extension, ils vont selon moi conserver leur place. La mise en place de fontaines d'eau disponibles dans toutes leurs salles serait cependant nécessaire à mes yeux ainsi qu'une extension à l'étranger comme ils sont déjà en train de le faire.

Interview de Julie Goemine, 20 ans, étudiante en psychologie

J'ai commencé le fitness il y a seulement quelques mois du coup je n'ai été qu'à une salle qui est le Basic-fit. J'essaie d'y aller régulièrement, c'est-à-dire 2 à 3 fois semaines sauf

en période de blocus ou lorsque je suis en vacances. Au début, j'hésitais à acheter des appareils de fitness pour le faire chez moi. Étant donné que Basic-fit me proposait des prix nettement inférieurs à ces machines, j'ai plutôt opté pour un abonnement.

Pour moi, ce qui est important dans une salle c'est qu'elle soit bien entretenue. De plus, elle doit forcément contenir les machines que j'utilise. Le fait qu'elle se trouve à proximité de là où j'habite a aussi influencé le choix de cette salle.

J'ai déjà pensé à arrêter d'aller chez Basic-fit, car il y a parfois trop de monde, ce qui fait qu'il faut attendre que les machines soient libres pour pouvoir les utiliser. De plus, le fait d'avoir un manque de coaches sportifs, ou des kinés, qui pourraient nous conseiller des programmes à faire en fonction de nos besoins et de notre demande m'empêche d'avoir les résultats attendus.

Si j'avais les moyens financiers, je pencherais plus pour une salle de qualité si cela comprend le fait qu'elle est bien entretenue, qu'ils ont assez de machines pour tout le monde, et surtout que l'on puisse être suivi par un coach afin d'arriver à notre objectif. Mais si celle moins chère propose les mêmes points positifs que celle de qualité, à part le fait qu'elle est donc plus accessible à tous, alors je pencherais pour la moins chère.

Je vois Basic-fit comme une salle plus accessible au public avec les prix avantageux qu'elle offre, mais aussi, à travers les nombreux centres qu'ils ont ouverts afin que tout le monde puisse y accéder rapidement. Je la vois aussi comme une salle qui est devenue "à la mode" puisqu'elle est le fruit du marketing avec les nombreuses pubs qui ont été créées.

Aujourd'hui je pense que les personnes font de plus en plus attention à leur image et à leur corps, ce qui fait qu'elle risque encore de garder sa place sur le marché, à moins qu'une autre ligne de salle de fitness plus avantageuse voit le jour. Ce qu'il serait à améliorer dans ces salles serait le nombre de coaches sportifs présents afin de pouvoir créer des programmes individualisés en fonction de la demande de la personne.

Interview de Nicolas Heraly, 22 ans, étudiant en « éducateur spécialisé »

Je vais approximativement 3 à 4 fois par semaine chez Basic-fit et je change régulièrement de salle étant donné que l'abonnement nous le permet.

La caractéristique la plus importante pour laquelle je me suis inscrit chez Basic-fit est son infrastructure correcte où on se sent en sécurité. Pour moi, il est également

important que la salle reste un endroit « familial » où il n'y a pas trop de monde, ce que je ne retrouve malheureusement pas toujours chez Basic-fit. Il faut aussi que le personnel soit accueillant et chaleureux !

Par le passé, j'étais dans une salle appelée « American Gym », j'y étais bien, mais j'ai quitté cette salle pour deux raisons : je suis étudiant et les prix sont relativement élevés à 59 euros/mois. Mais aussi le fait que mes amis font tous de la musculation chez Basic-fit qui pratique des tarifs nettement plus attractifs. C'est donc pour cela que j'ai décidé de prendre un abonnement au Basic-fit et je ne le regrette pas.

Le coach est pour moi important, la musculation est un sport qui ne s'improvise pas, les gestes ne sont pas faciles à exécuter et un débutant peut très rapidement être amené à faire des erreurs. Personnellement je n'en ai pas besoin, mais la plupart des gens que je vois à la salle devraient prendre quelques heures de cours privé. La propreté est un service pour lequel je fais également très attention parce qu'il n'est pas agréable de faire du sport dans une salle négligée.

J'ai déjà fait plusieurs fois des pauses « musculation » de 3 à 5 mois par manque de temps, mais je n'ai jamais complètement arrêté. Je n'ai pas arrêté mon abonnement pour la raison qu'au Basic-fit on est engagé pour minimum pour 1an.

Je vois Basic-fit comme une usine, ils sont clairement en train d'écraser tout le marché avec leurs formules super intéressantes. C'est une boîte qui est très forte en terme de marketing.

Pour l'instant cela fonctionne très bien, mais je pense qu'un jour ou l'autre Basic-fit coulera. Quand les gens se rendront compte, au fur et à mesure, qu'au final ils ne sont pas gagnants en allant au Basic Fit pour la raison que la plupart des gens qui s'y abonnent s'arrêtent au bout de 1 ou 2 mois et doivent continuer à payer même en y allant plus. Ce n'est rien d'autre qu'un business.

Interview de Phan Phi Gérin, 27 ans, travaille à l'université de Liège en administration

Je me suis inscrite à une salle de sport au centre-ville de Liège lors de ma dernière année d'études en 2008-2009. Mais je n'étais pas fan de ce genre de concept. Lorsque l'on pratique "un vrai" sport, mais qu'on doit se résigner à passer à autre chose à cause des études, du boulot ou de la santé c'est difficile mentalement et il y a un temps d'adaptation. En 2010 je me suis inscrite à l'Espace Vital. Une salle plus près de chez moi. Au départ je n'y allais vraiment pas régulièrement. Je détestais devoir faire du

"sport" sur des machines et le temps ne passait pas. Ce n'est qu'en 2012 que j'ai choisi l'alternative de passer à des cours collectifs et depuis j'y vais de façon beaucoup plus régulière et assidue.

Personnellement, je privilégierais les salles qui proposent des cours collectifs de qualité. Je suis une adepte des "Mills" et je recommande vivement ce concept aux salles qui ne le connaissent pas encore. J'apprécie un personnel attentionné, enthousiaste et souriant. Quand on vient au sport pour se changer les idées ou se défouler après journée ou sur notre temps libre c'est quand même plus agréable. Quant aux machines, je ne les pratique qu'une fois par semaine, mais il est important d'avoir du choix, plusieurs machines pour certains types d'exercices (tapis, vélos, pectoraux, abdos sont souvent des machines prisées), régulièrement vérifiées et entretenues. Et évidemment il va de soi que la salle doit être d'une hygiène irréprochable.

La seule et unique raison pour laquelle je changerais de salle serait le prix, que je trouve élevé. Mais au vu des efforts constants et des améliorations qui se font, je pense que le prix exigé se justifie.

C'est évident. Des coaches certifiés, diplômés et informés font toute la différence. Peu de gens savent finalement comment se servir d'une machine et beaucoup se blessent parce qu'ils ne sont pas toujours bien renseignés. C'est important qu'un coach soit là pour assister les personnes en salle. Peu importe que les gens en aient besoin ou pas, il faut une certaine surveillance.

Depuis que j'ai commencé, je n'ai jamais arrêté la pratique du fitness si ce n'est pour des raisons médicales. Dans ce cas, il me suffit de rendre un certificat médical et mon abonnement de sport est prolongé pour la durée d'incapacité que l'on me prescrit.

Je n'ai rien contre Basic-Fit, mais ce type de salle "industrielle" ne m'attire pas. Ici à Liège les gens qui fréquentent ce type de salle sont plutôt des "barakies". Ils y vont plus pour se montrer ou draguer certaines filles que pour le fitness en lui-même.

Malheureusement je pense que Basic-Fit répond à un besoin de la société qui est de "faire du sport pour pas cher". Mais faire du sport ne se résume pas à se "battre" contre des machines qui tôt ou tard, si on ne sait pas s'en servir peuvent nous blesser de façon irrémédiable. Je privilégie les salles de proximité avec des coaches investis qui connaissent et aiment leur boulot. Le sport c'est aussi et avant tout un travail de motivation de suivi et de rigueur. Dans ma salle de sport, les gens sont suivis très

régulièrement pour faire un feed-back de leur condition physique et je trouve ça vraiment important.