

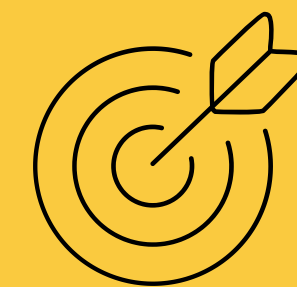
SONDAGE RESILIATION

LE SONDAGE :

- Diffusion sur différents canaux :
 - Mailing
 - RS
 - Groupe de gérants de salle de sport.
- En ligne depuis Fin Décembre 2025



SOLIDITE DE L'ECHANTILLON



Solidité de l'échantillon – 1/2 :

168 structures interrogées

- Salles de sport réparties sur l'ensemble du territoire
 - Zones urbaines, périurbaines et rurales représentées
 - France métropolitaine + DOM
- 👉 Couverture nationale suffisante pour identifier des tendances structurelles

Répartition des répondants :

- Salles indépendantes : ≈ 48 %
 - Franchisés : ≈ 35 %
 - Réseaux / chaînes : ≈ 17 %
- 👉 Les problématiques observées concernent toute la filière,
- 👉 Pas uniquement les grandes chaînes ou les indépendants

Solidité de l'échantillon – 2/2 :

Les structures interrogées couvrent l'ensemble des tailles du secteur :

- Salles de 300 à 800 adhérents
 - Salles de 800 à 1 500 adhérents
 - Salles de plus de 1 500 adhérents
- ☞ Aucun segment de taille n'est surreprésenté ou exclu
- ☞ L'étude ne reflète pas un seul type d'organisation

Cette étude s'appuie sur un échantillon diversifié et solide, couvrant l'ensemble du territoire, l'ensemble des typologies d'acteurs du secteur et toutes les tailles de structures, ce qui permet d'identifier des tendances transversales et non limitées à un profil spécifique.

LES RESULTATS



Les Résultats – 1/2

- 👉 La dynamique des résiliations est clairement orientée à la hausse sur les deux dernières années, traduisant une tension structurelle durable dans le secteur.
- 👉 Une large majorité de gérants, **près de 8 sur 10**, exprime des soupçons de **fraude concernant les certificats médicaux** utilisés pour justifier une résiliation. Ceci a un coût économique et relationnel non négligeable.

Les Résultats – 2/2

- 👉 Une part significative des structures observe **une augmentation des oppositions sur compte bancaire depuis deux ans**, confirmant un recours croissant à des mécanismes de **rupture unilatérale plutôt qu'aux procédures de résiliation prévues contractuellement**.
- 👉 Le blocage bancaire apparaît comme une solution de contournement, au détriment de la sécurité juridique et de la relation contractuelle.

PAROLES DE DIRIGEANTS



Parole de Dirigeants

Un flou juridique généralisé autour des certificats médicaux

Les gérants expriment un manque de cadre clair, les plaçant dans une position inconfortable entre respect du droit, pression économique et suspicion de fraude.

👉 Sentiment dominant : « nous ne savons plus ce qui est légitime ou non »

« Certains certificats sont utilisés comme une solution de facilité pour résilier. »

« On ne remet pas en cause les médecins, mais on voit clairement des abus. »

Parole de Dirigeants

Une défiance installée, mais subie

Les commentaires montrent que la suspicion n'est pas revendiquée, mais subie :

- peur des abus,
- absence de moyens de vérification,
- crainte des contentieux.

👉 Le secteur ne se vit pas comme répressif, mais comme mal outillé.

Parole de Dirigeants

Une relation client dégradée

De nombreux retours évoquent :

- incompréhension des adhérents,
- tensions émotionnelles,
- sentiment d'injustice de part et d'autre.

👉 La résiliation est vécue comme un moment de conflit, pas comme une procédure normale.

« L'opposition bancaire devient la norme plutôt que l'exception. »

« *Quand on refuse une résiliation, l'adhérent bloque le prélèvement, et on se retrouve en conflit.* »

A RETENIR

👉 Les commentaires montrent que :

1

le secteur ne
demande pas plus
de contrôle

2

MAIS plus de
clarté

3

et une **sécurisation
juridique des
pratiques.**

Les acteurs du secteur appellent à une clarification du cadre,
afin de protéger à la fois les consommateurs, les professionnels
et les praticiens de santé.

ET MAINTENANT ?



ATTENTES DU SECTEUR

- Clarification du cadre juridique applicable aux résiliations pour motif médical
- Harmonisation nationale des pratiques, afin d'éviter des interprétations variables selon les établissements
- Sécurisation juridique des acteurs, sans remise en cause des droits des usagers
- Restauration d'une relation contractuelle apaisée, limitant les conflits et les oppositions bancaires

PISTES DE SOLUTIONS

- Définir un cadre clair et partagé sur les justificatifs médicaux recevables
- Préciser les droits et obligations de chaque partie (adhérent / établissement / médecin)
- Favoriser une médiation ou un référentiel national, plutôt que le contentieux

MERCI !!

