WORKSHOP DROP-OUT

13 FÉVRIER 2019 – GOLF DE FALNUÉE

AFGOLF

ASSOCIATION FRANCOPHONE BELGE DE GOLF

CHIFFRES
WALLONIE - BRUXELLES

DROP-OUT 2018

34 % ► après 1 an

15 % ► après 2 ans

9 % ► après 3 ans

6 % ► après 4 ans

5 % ► après 5 ans

AFGOLF

EN VALEURS ABSOLUES

EN 2017

25.360 MEMBRES DONT

4.078 NOUVEAUX MEMBRES

EN 2018

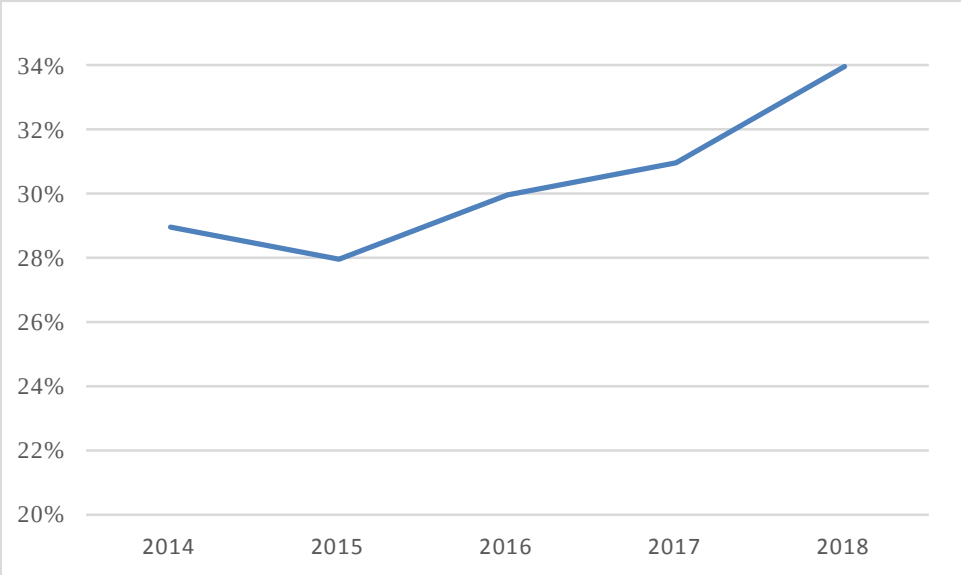
3.599 MEMBRES ONT ARRÊTÉ DONT…

- **1.384** AVAIENT COMMENCÉ EN **2017**
- **527** AVAIENT COMMENCÉ EN **2016**
- **353** AVAIENT COMMENCÉ EN **2015**

AFGOLF

ÉVOLUTION SUR 5 ANS

+17 % ▶ **en 5 ans**



Drop-out après 1 an

AFGOLF

DROP-OUT PAR TRANCHES D'ÂGE

	2014	2015	2016	2017	2018	
U10	**32%**	21%	17%	27%	**24%**	↘
U20	**32%**	31%	32%	38%	**44%**	↗
U30	**37%**	36%	38%	45%	**44%**	↗
U40	**33%**	36%	35%	36%	**40%**	↗
U50	**29%**	27%	31%	30%	**32%**	↗
U60	**27%**	25%	32%	28%	**29%**	↗
U70	**20%**	22%	23%	25%	**31%**	↗
U80	**28%**	29%	28%	28%	**31%**	↗

AFGOLF

DROP-OUT PAR PROVINCES

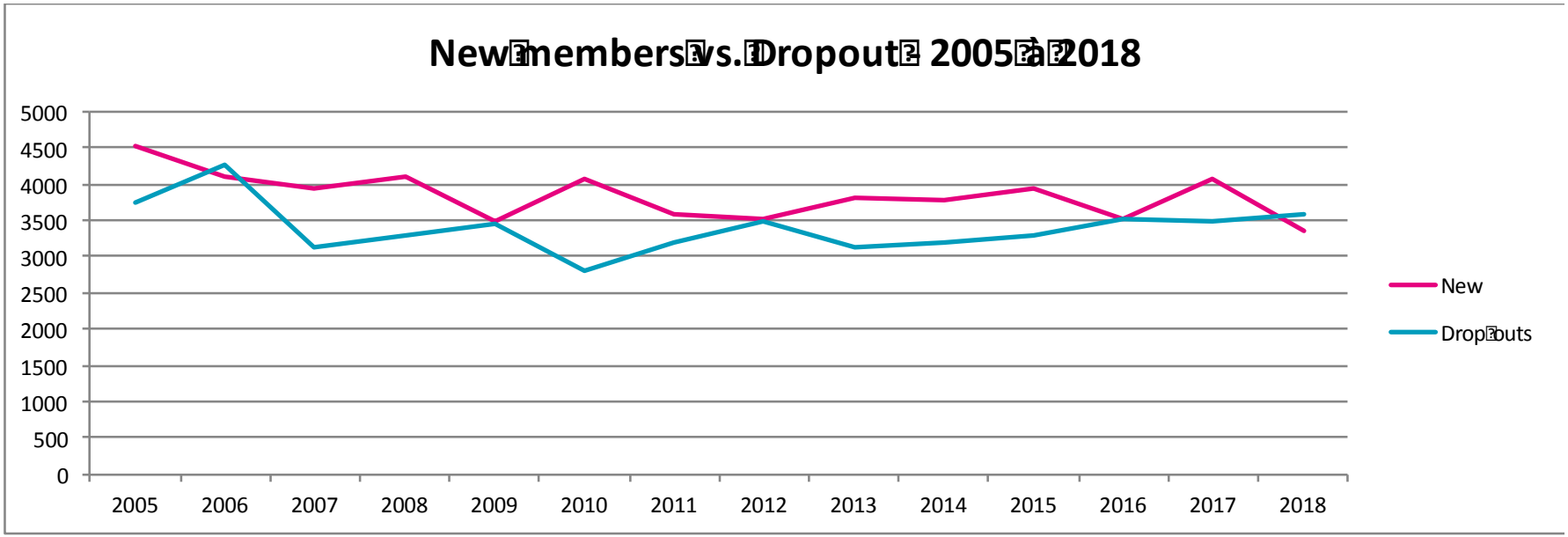
Drop-out 2018	Bxl	BW	Namur	Hainaut	Liège	Lux	Moyenne
Après 1 an	51%	34%	33%	30%	29%	38%	34%
Après 2 ans	11%	18%	17%	15%	11%	16%	15%
Après 3 ans	4%	11%	8%	8%	9%	13%	9%

DROP-OUT PAR GENRES

Drop-out 2018	Hommes	Femmes
Après 1 an	33%	36%
Après 2 ans	16%	13%
Après 3 ans	9%	9%

AFGOLF

DROP-OUT VS NEW MEMBERS



AFGOLF

SUCCESS STORIES

SUCCESS STORIES

- **François Verheyen**, Operational Director (2012 à 2018) - Golf de Sept Fontaines

GOLF 7 FONTAINES

AFGOLF

GOLF CLUB DE SEPT FONTAINES

- La problématique
- Objectifs Court Terme / Moyen Terme / Long Terme
- Mon club
  - Son environnement / chaque club a son propre mode d'emploi
  - Ses clients
- Actions

SUCCESS STORIES

- **Eric Jottrand**, Manager - Golf de Falnuée
  Gaetan Fastrez, Pro - Golf de Falnuée

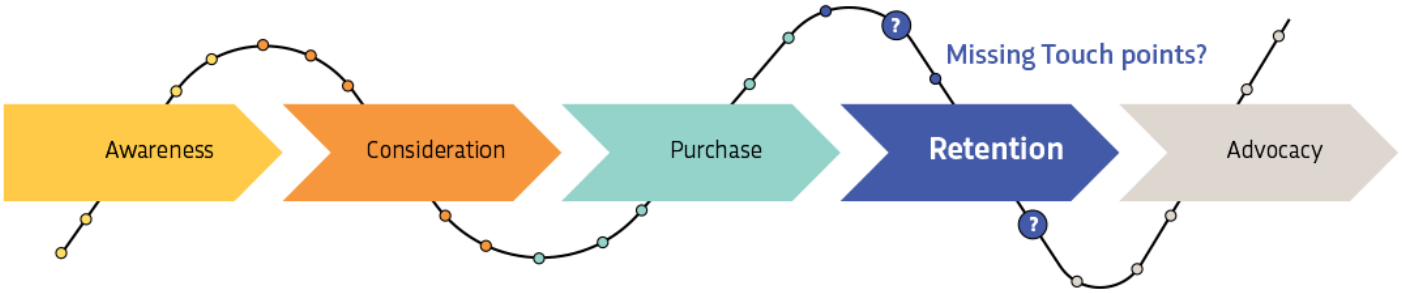
GOLF HOTEL
DE FALNUEE

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Customer journey



Drop out vs Retention
Causes premières : Age et temps (jeunes <40ans)
Satisfaction membre – organisation d'évènements « gratuits » - extra golf
Interaction des différentes entités du golf (accueil, restaurant, enseignants,…)
Importance des membres « actifs » -> Sélection responsables de section, acteurs individuels(clubman),…

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Apéros de Falnuée

3 x sur l'année: en été, mais aussi en hiver…

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Les Apéros de Falnuée

Initiations pour les invités
Animations pour les joueurs confirmés
Barbecue, Bar à cocktail
Musique sur la terrasse

-> DEMYTHIFIER le golf

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Les Apéros de Falnuée

Initiations pour les invités
Animations pour les joueurs confirmés
Barbecue, Bar à cocktail
Musique sur la terrasse

→ DEMYTHIFIER le golf
→ FIDELISER les membres

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Le temps de jeu est un frein à la pratique en compétition

- Compétition sur 9 trous
  - Men
  - Ladies
  - Seniors depuis cette année
  - Compets de WE?

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Le temps de jeu est un frein à la pratique en compétition

- Compétition sur 9 trous
  - Men
  - Ladies
  - Seniors depuis cette année
  - Compets de WE?

- Compétitions ouvertes aux hcp54

AFGOLF

GOLF DE FALNUÉE

GOLF HOTEL
DE FALNUEE

Adaptation des tarifs selon l'âge

- Pas de cotisation light
- Tarifs dégressif après 65 ans:
  - 65 <> 45
  - 70 <> 40
  - 75 <> 35

AFGOLF

SUCCESS STORIES

- **Laurent Weerts**, Manager, Président - Royal Golf Club des Fagnes

ROYAL GOLF CLUB
DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB
DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

1. Situation
2. Défis
3. Expériences récentes
4. Solutions envisagées
5. Autres

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB
DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

1. Situation

- Fondé en 1932
- Terrain complètement amorti
- Rénovations importantes du club house en 2013
- Une coopérative – une ASBL
- Partenariat avec la ville de Spa

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB
DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

2. Défis

- Apparition de nouveaux golfs ces 25 dernières années: Henri-Chapelle, Haras, Naxhelet, Maestricht, Aix-la-Chapelle, Mergelhof, …
- Pyramide d'âge
- Green fees en stagnation
- Droit d'entrée
- Compression des coûts n'est pas une solution

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

3. Expériences récentes

	Droit d'entrée	Commission d'admission	Nouveaux Membres (Net)
2012	3 500 EUR	NON	-
2013 - 15	3 500 EUR (>50) - o - (<50)	OUI	50
2016 - 17	3 500 EUR ou 4 000 EUR en 10 ans	OUI	14
2018	- o -	NON	100

(1) Cotisation additionnelle
(2) 43 nouveaux golfeurs

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

4. Solutions envisagées

2012	Droit d'entrée de 3 500 EUR
2013	
2014	Droit d'entrée supprimé (<50 ans) – cotisation additionnelle – commission d'admission
2015	
2016 - 2017	Nouveau CA – droit d'entrée rétabli – payable en 10 ans – commission d'admission
2018	Droit d'entrée temporairement supprimé – commission d'admission dissoute
2019	Droit d'entrée temporairement supprimé

AFGOLF

ROYAL GOLF CLUB DES FAGNES

ROYAL GOLF CLUB
DES FAGNES
THE PLACE TO GOLF

5. Autres

- Nouveaux pros
- Juniors
- Marketing (World of Leading Golf)
- Terrain

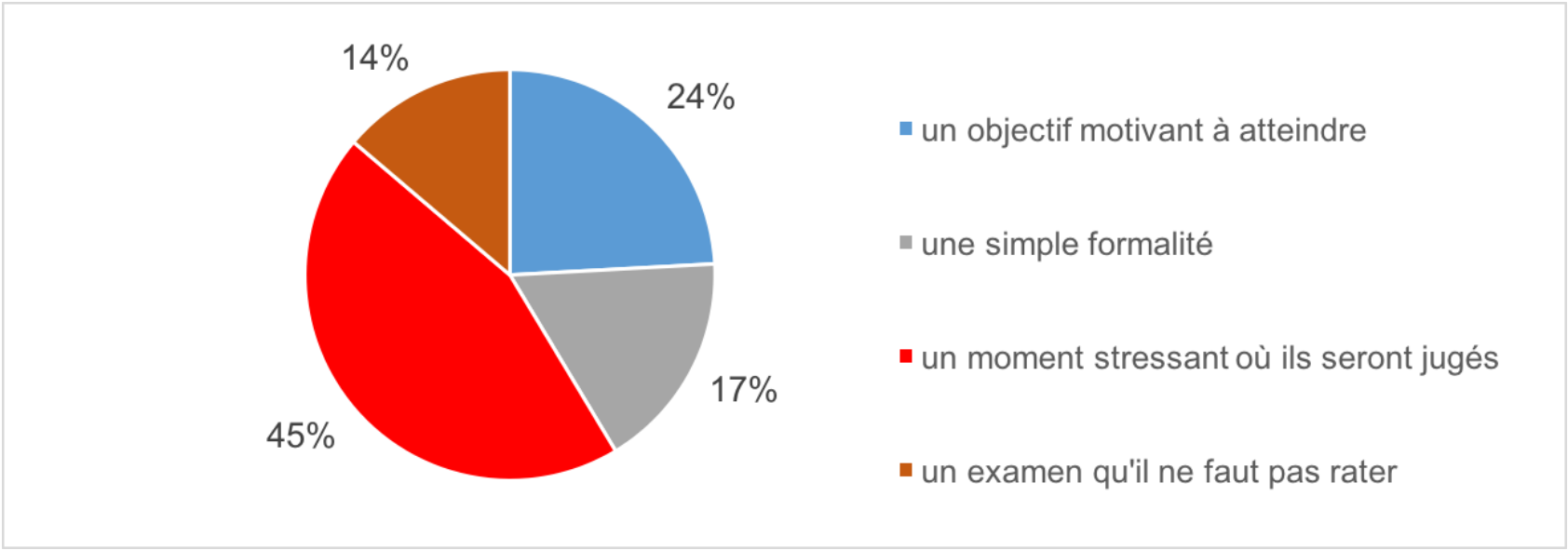
AFGOLF

PAUSE

MINI-QUESTIONNAIRE
LES RÉSULTATS

QUESTION 1

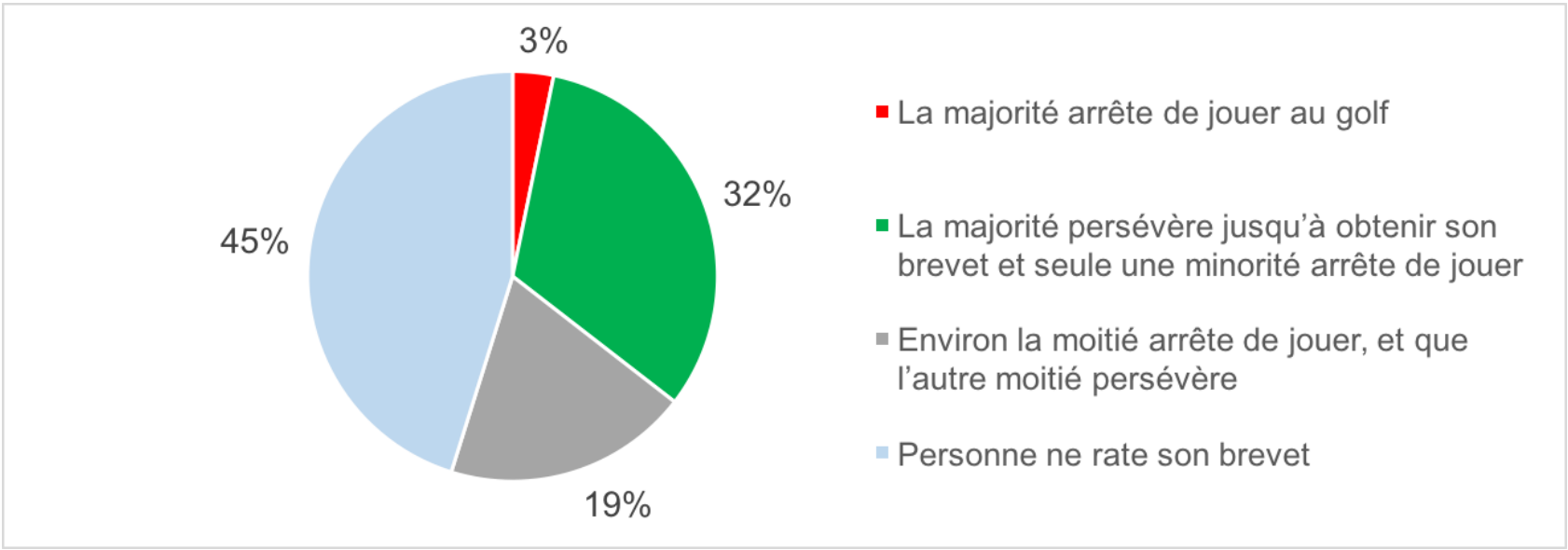
D’après vous, comment le brevet d’aptitude est-il perçu par les gens qui commencent le golf?



AFGOLF

QUESTION 2

D’après votre expérience, comment réagissent les gens qui ratent leur brevet?



AFGOLF

QUESTION 3

Dans votre club, à combien estimez-vous le taux de réussite du brevet d'aptitude ?

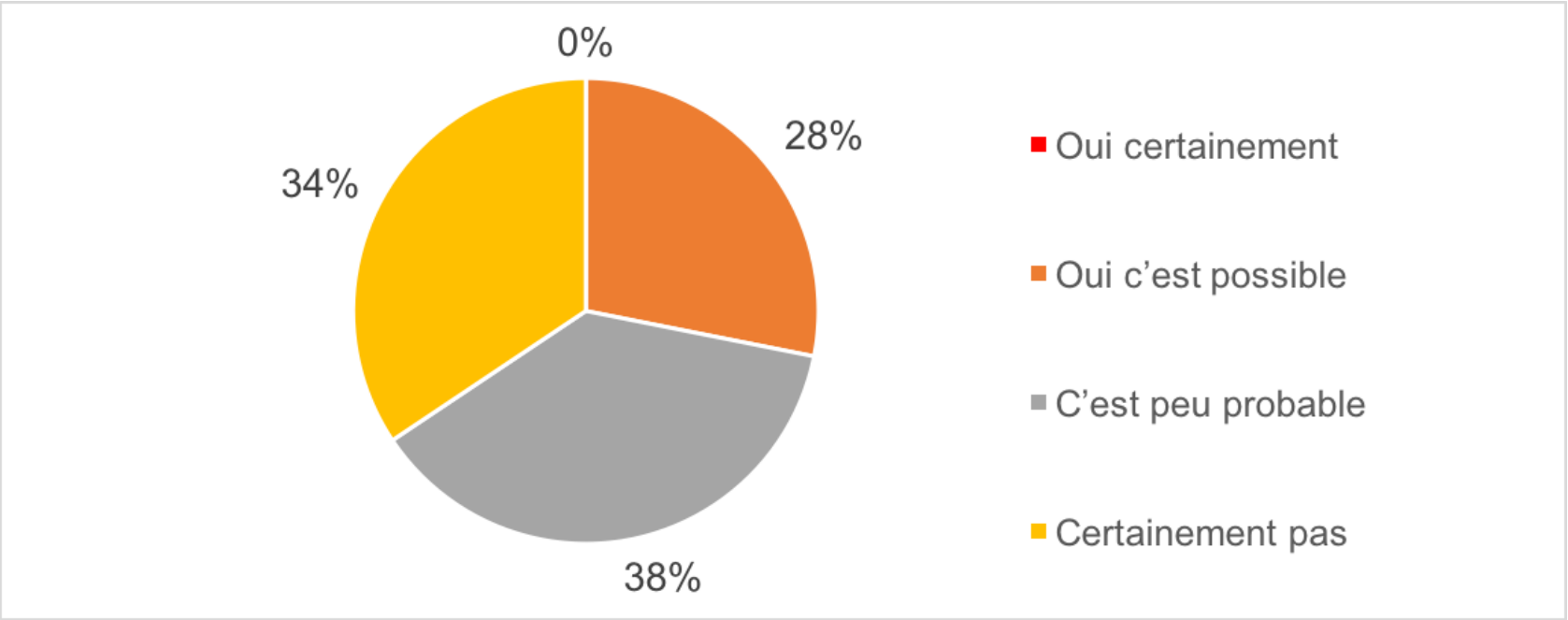
POUR 90% D'ENTRE VOUS, PLUS DE LA MOITIÉ RÉUSSISSENT LEUR BREVET DU PREMIER COUP

POUR 59%, LE TAUX DE RÉUSSITE SE SITUE MÊME ENTRE 75 ET 100%

AFGOLF

QUESTION 4

D’après vous, l’obligation de passer le brevet d’aptitude pourrait-elle être un des facteurs qui expliquent le drop-out dans la première année ?



AFGOLF

TABLE RONDE

STRATÉGIES DE DÉDRAMATISATION DU BREVET

- **François Verheyen**, Operational Director (2012 à 2018) - Golf de Sept Fontaines
- **Eric Jottrand**, Manager - Golf de Falnuée
  Gaetan Fastrez, Pro - Golf de Falnuée
- **Jean Luc Gavroye**, Directeur – Golf de Liège-Gomzé

AFGOLF

GOLF CLUB DE SEPT FONTAINES

- But ? Connaissance de l'étiquette & règles fondamentales
- Stratégie ? Une séance de cours suivi d'un examen en groupe

GOLF DE FALNUÉE

Let’s Play Golf

- Accès Grand Terrain
- Accompagnement joueurs classés
- Difficulté progressive

GOLF DE FALNUÉE

Test

- Test règles créé par le Capitaine
- Passage du brevet 9 trous à la demande
- Par le Secrétaire ou le Capitaine

GOLF DE LIÈGE-GOMZÉ

- Une équipe de GO, membres bénévoles au service des autres membres, a pour objectif de faire du Club un endroit où TOUS les membres ont envie de se retrouver pour partager leur passion commune dans une atmosphère conviviale et harmonieuse.

  Liège-Gomzé se veut être un club amical et sportif où se croisent golfeurs et golfeuses aux âges, ambitions, cultures, statuts et caractères parfois bien différents.

  Le but est que tout ce petit monde se côtoie et profite au mieux de cette belle infrastructure.

GOLF DE LIÈGE-GOMZÉ

Les G.O :

- organisent des sessions de règles en situation sur le terrain
- accompagnent les débutants sur le terrain pour préparer leur brevet pratique
- organisent 8 fois par an les « Vendredis Sympas » en formule Scramble en veillant à mêler des anciens et des nouveaux (le repas après étant obligatoire pour favoriser l'intégration)
- organisent en fin de saison une grande compétition suivie d'une soirée dansante
- en début de saison, ils organisent 12 sessions de GOLFphysical, session de remise en forme spécialisée pour le golf.
- Ils portent toute la saison un badge G.O permettant aux membres de les reconnaître et de venir vers eux sans craintes

TOOL BOX

TOOL BOX

- La check-list et le questionnaire membres s'inspirent des travaux de recherche du professeur Philippe Sarrazin de l'Université de Grenoble (Sciences et techniques des activités physiques et sportives - STAPS), spécialiste de l'abandon sportif.

TOOL BOX

FACTEURS DÉTERMINANT DE L'ABANDON DU SPORT :

- Facteurs : blessures, âge, … → pas de possibilité d'agir

- La psychologie du sport identifie 3 variables :
  - Engagement (volonté, raisons personnelles vs. raisons externes)
  - Encadrement (coach soutenant motivant vs. directif)
  - Environnement social (intégration vs. sentiment d'être jugé par les autres)

→ **AGIR SUR LES VARIABLES**

Conférence de Philippe Sarrazin à venir ?

CHECK-LIST

- A compléter par vous-même

- **Objectif**: évaluer de manière non exhaustive si le club dispose d'outils susceptibles de limiter le drop-out des membres débutants.

- Thèmes :
  - L'encadrement des membres débutants est-il soutenant ?
  - Les membres débutants se sentent-ils à l'aise dans le club ?
  - Les membres débutants sont-ils satisfaits de leur expérience golfique ?

CHECK LIST - NOUVEAUX MEMBRES

Cette check-list s'inspire des travaux de recherche du professeur Philippe Sarrazin, de l'Université de Grenoble (Staps), spécialiste de l'abandon sportif.

Elle est destinée à évaluer de manière non exhaustive si le club dispose d'outils susceptibles de limiter le drop out des membres débutants.

PARTIE 1 - L'encadrement des membres débutants est-il soutenant?

[à comparer avec la partie 2 du questionnaire membres]

		Pas du tout	En partie	Tout à fait
1.	Les pros qui encadrent les membres débutants encouragent leur autonomie et valorisent leurs progrès. Ils évitent les comportements contrôlant ("fais comme je te dis", "tu dois"…), les comparaisons avec les autres joueurs et ne mettent pas la pression.	☐	☐	☐
2.	Le passage du brevet d'aptitude est facilité et dédramatisé : il n'apparaît pas comme un obstacle mais comme une étape dans une progression naturelle.	☐	☐	☐

PARTIE 2 - Les membres débutants se sentent-ils à l'aise dans le club?

[à comparer avec la partie 3 du questionnaire membres]

		Pas du tout	En partie	Tout à fait
1.	Le personnel du club est chaleureux, accueillant et bienveillant avec les membres débutants. Ils les invitent et les encouragent à utiliser les infrastructures, à fréquenter le club house et font tout pour les mettre à l'aise.	☐	☐	☐
2.	La direction est accessible. Elle accueille et salue les membres débutants quand elle les croise. Elle fait tout pour les mettre à l'aise.	☐	☐	☐
	Le club met en place des activités spécifiques qui visent à favoriser l'intégration et les échanges entre les			

ENQUÊTE MEMBRES

- Destinée aux stagiaires et membres débutants (inscrits à partir de 2018)

- **Objectif** : mesurer la satisfaction des membres débutants et vous aider à anticiper et prévenir le drop-out prématuré.

- Questionnaire en ligne (sur demande)
  - Accès individuel et privé
    https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0yL3dKvVE4wN7ziBf0dqd3voJnm6D_OFfihV5XGrFIaELXA/viewform?usp=sf_link

- Thèmes :
  - Pourquoi avez-vous décidé de commencer le golf?
  - Comment progressez-vous?
  - Comment vous sentez-vous dans le club?
  - Quelle est votre satisfaction

AFGOLF

Enquête nouveaux membres

Chère Madame, Cher Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous compter parmi nos membres.

Même si nous mettons tout en oeuvre pour vous offrir le meilleur service, nous savons que nous devons en permanence nous améliorer.
En tant que "nouveau" membre, vous pouvez nous y aider plus que n'importe qui d'autre.
Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.

Nous vos remercions d'avance pour votre aide précieuse !

*Obligatoire

PARTIE 1. Pourquoi avez-vous décidé de commencer le golf?

Pour le plaisir de bouger et d'éprouver des sensations agréables *

- ◯ Tout à fait d'accord
- ◯ D'accord
- ◯ Moyennement d'accord
- ◯ Pas d'accord
- ◯ Pas du tout d'accord
- ◯ Je ne sais pas

Parce que faire de l'exercice est quelque chose qui fait partie de vous depuis toujours *

- ◯ Tout à fait d'accord

DISTRIBUTION
CHIFFRES PAR CLUB

EXPLICATION DES DONNÉES

- Les statistiques :
  - Membres 2017
  - Membres 2018
  - Nouveaux membres 2018
  - Drop-out 2018
  - Migrations in 2018
  - Migrations out 2018

Handicap cat.	Handicap
Cat 1	plus - 4.4
Cat 2	4.5 - 11.4
Cat 3	11.5 - 18.4
Cat 4	18.5 - 26.4
Cat 5	26.5 - 35.9
36	36
Club 1	37 - 45
Club 2	46 - 54
None	Pas d'handicap / pas passé brevet

- Par tranche d'âge et par catégorie d'handicap

AFGOLF

CONCLUSION