

LA NÉCESSAIRE ADAPTATION DES CENTRES ÉQUESTRES AUX NOUVELLES DEMANDES DE LEURS CLIENTS : LE CAS DES JEUNES CAVALIERS NON-PROPRIÉTAIRES ET DE LEURS PARENTS



Céline VIAL (Ifce-INRA) - celine.vial@inra.fr
Camille ESLAN (INRA), Sandrine COSTA (INRA),
Oriane THOMAS (UniLaSalle Rouen)



12^{èmes} JOURNÉES DE RECHERCHES EN SCIENCES SOCIALES
JRSS **Nantes**




L'EQUITATION FÉDÉRALE



- Une croissance impressionnante : 4^{ème} sport fédéral, 1^{er} sport fédéral de nature (611 500 licenciés *), 1^{er} sport fédéral féminin (88% de femmes *)
- Des pratiquants très jeunes : 1/3 des licenciés ont moins de 13 ans*
- Un potentiel encore inexploité : 2 millions de pratiquants (enquête Kantar – TNS 2017) et 24% des Français qui n'ont jamais pratiqué ont très envie de monter à cheval (enquête Sociovision Cofremca, 2006)

MAIS :

- Depuis 2012 :  licenciés à la FFE : -11%* / -26%* pour les moins de 13 ans
- Grande versatilité de la clientèle : chaque année 30% de primo-licenciés et 10% de cavaliers qui changent de club (FFE, 2018 ; Chevalier, 1996)
- Une offre en évolution mais encore trop standardisée dans les centres équestres face à une demande en pleine évolution



PROBLEMATIQUE

Un enjeu reconnu par la profession : **MIEUX FIDÉLISER** les cavaliers à leur centre équestre dans un contexte de décroissance des licences et de plus en plus concurrentiel



Variation des processus de fidélisation selon les individus, notamment **en fonction de l'âge** (*Lichtlé et Plichon, 2008 ; Lindstrom et Seybold, 2003 ; Patterson, 2007*)



Centrage sur le cœur de recrutement de la FFE et le plus touché par la baisse : **enfants de - de 13 ans**



Recentrage sur les **7-12 ans** car :

- Possible d'enquêter un enfant dès 6 ans (*Faux et al., 1988 ; Kortessluoma et al., 2003, Castelao et al., 2006*)
- Capacité à répondre à un questionnaire (entretien semi-directif) dès 7 ans (*Brée, 1991*)

Enquête aussi auprès du **parent** car :

- Nécessité d'un accord parental
- Forte influence parentale à cet âge (*Sahay et Sharma, 2010 ; Delforge et Le Scanff, 2006 ; Wood et al., 2008 ; Gassmann et Damay, 2011*)



CADRE THÉORIQUE

FIDELITE

- 2 dimensions : Comportement d'achat répétitif et attitude positive à l'égard de la marque (*Dick et Basu, 1994*)
- Fidélité de service : « désir du consommateur de fréquenter un prestataire spécifique, ce qui implique une haute satisfaction consommateur, un haut engagement émotionnel et des comportements d'achat répété et durable » (*Salegna et Goodwin, 2005*)
- Fidélité à un service sportif ou à un club proposant ce service : très peu d'études (*Javadein et al., 2008*)



CADRE THÉORIQUE

FIDELITE



SATISFACTION

Antécédent de la fidélité comportementale et attitudinale

(Patterson & Spreng, 1997; Oliver, 1999)



CADRE THÉORIQUE

FIDELITE

SATISFACTION

**CONFIRMATION
DES ATTENTES**
(Oliver, 1980 ; 1999)

**ENGAGEMENT
COMMUNAUTAIRE**
(Algesheimer et al., 2005)

BARRIÈRES AU CHANGEMENT
(Jones et al., 2000)

**ATTRACTIVITÉ
DES OFFRES
ALTERNATIVES**
(Ping, 1993)

**ENGAGEMENT
AFFECTIF**
*(Garbarino et Johnson,
1999 ; Salegna et
Goodwin, 2005)*



CADRE THÉORIQUE

**Application
aux jeunes
cavaliers**

Plus élevées que les adultes (Martensen, 2007 ; Patterson, 2007 ; Stuntzner et al.)

FIDELITE

SATISFACTION

De l'enfant

Du parent :

- pour son enfant (Gibbons et Silve, 2011)

- pour lui-même

BARRIÈRES AU CHANGEMENT

CONFIRMATION DES ATTENTES

Très importante
dans la satisfaction
des enfants
(Martensen, 2007)

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

- CE = lieu de vie pour les enfants (FFE, 2011)
- Besoin « d'appartenance à une communauté » partageant la même passion (Keaveney, 2008)

ATTRACTIVITÉ DES OFFRES ALTERNATIVES

Peu de publicité et
une offre trop
standardisée
(Grataloup, 2012)

ENGAGEMENT AFFECTIF

- Groupe d'amis (Côté, 2001 ; Greffe et Pickel-Chevalier, 2015)
- Cheval (Keaveney, 2008 ; Maurer et al, 2011)
- Enseignant -> + rôle confiance (Klisch, 2009)



CADRE THÉORIQUE

**Application
aux jeunes
cavaliers**

Sous influence parentale très forte à cet âge :
pouvoir de décision (Gassmann et Damay, 2011)
+ implication (Delforge et Le Scanff, 2006)

+ transmission de normes sociales et de genre (Mennesson, 2011)

MAIS

Enfants ont un important pouvoir de
persuasion sur leurs parents (Šramová, 2015)

**Question de recherche : comment s'articulent
l'influence de l'enfant et celle du parent dans le
processus de fidélisation au centre équestre ?**

MÉTHODOLOGIE



Construction de questionnaires adaptés : 1 pour l'enfant + 1 pour le parent

- 10 min chacun

- L'enfant répond sans le parent, l'enquêteur pose les questions et note les réponses
- Questions simples, courtes et dans un langage adapté
- Une majorité de questions fermées : items ou échelles de Likert sur 4 smileys
- Une partie remplie par le parent en autonomie (questions fermées) pendant que l'enquêteur interroge l'enfant, l'autre partie posée par l'enquêteur (questions ouvertes)



Choix des centres équestres (29)

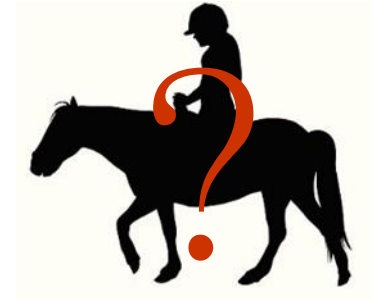
- 2 départements : l'Hérault et l'Eure
- En zone urbaine, péri-urbaine et rurale
- Orientation disciplinaire et taille variées
- Sélection aléatoire des répondants : **87 couples parent-enfant**





Traitement des données

- Codage Q^o ouvertes
- Statistiques descriptives et tableaux croisés
- avec tests de significativité

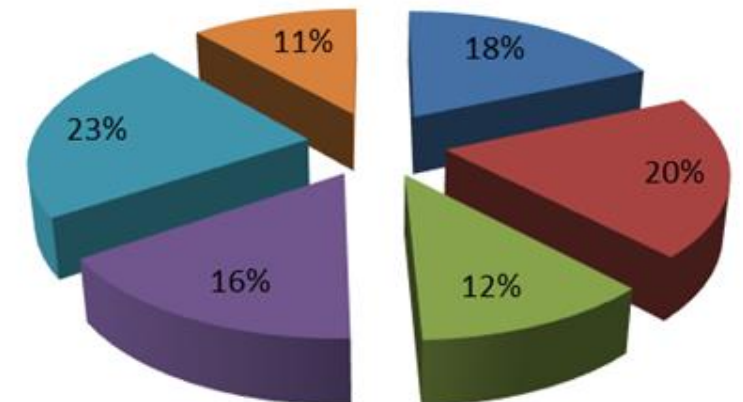
RESULTATS : DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON



Qui sont les jeunes cavaliers en centres équestres ?

- Bonne répartition entre les âges de 7 à 12 ans
- 82%  / 18% 
- Choix pour l'équitation : vient de l'enfant mais sous influence parentale, notamment de la mère
- Activité souvent familiale : 1 parent/2 est cavalier ou ancien-cavalier (plus souvent la mère)
1/3 ont un(e) frère/sœur cavalier(e)
- Parent : mère (69%) / père (27%) / autre (4%)
- Foyers plutôt aisés
- Composés de 4 personnes en moyenne
- Situés à proximité de la structure

■ 7 ans ■ 8 ans ■ 9 ans ■ 10 ans ■ 11 ans ■ 12 ans



RESULTATS : FIDELITE



Fidélité comportementale :

- Fréquentation de la structure depuis 1 à 8 ans (moyenne : 2,6 ans)
82% du temps de pratique équestre passé dans le club (moyenne)
64% ont fréquenté un seul CE, 30% 2 CE et 6% 3 CE
- Raisons qui ont poussé les parents à quitter le centre équestre précédent :
 1. **L'enseignant** (52%) : manque de compétence et de pédagogie, manque d'amabilité, manque de progression de l'enfant, départ de l'enseignant...
 2. Déménagement ou fermeture de club (26%)

RESULTATS : FIDELITE



Fidélité attitudinale :

- Raisons de rester dans le CE selon les parents : l'**enseignant** (pédagogie citée par 1/3 des parents), fait que l'**enfant** (28%) ou l'enfant et le parent (21%) se sente(nt) bien dans le club
- Intention de réachat :
 - **Elevée pour les parents** (77% note de 5 sur une échelle de 1 à 5)
10 parents ont déjà souhaité quitté le CE (1/2 du fait de l'**enseignant** puis pour des raisons de proximité ou déménagement) -> sont restés : 1/3 choix de l'**enfant**
 - **Très élevée pour les enfants** (90% affirment penser continuer à prendre des cours dans ce club et aucun ne souhaite changer de structure)
7 enfants ont déjà voulu quitter le CE (à cause de l'**enseignement**) -> sont restés : 2/7 pour les **chevaux** puis raisons variées
- Recommandation **élevée** : 81% des parents et 83% des enfants recommanderaient le centre équestre à des proches

RESULTATS : SATISFACTION



Satisfaction des enfants :

- **Très élevée** : moyenne de 3,83 sur 4 (écart-type 0,38 ; 82,4% de note 4)
- Mais : - 29% souhaiteraient des améliorations : infrastructures/matériel (18%) puis **sécurité** (3%)
- 39% expriment une insatisfaction envers l'**enseignement**

Satisfaction des parents :

- Satisfaction en ce qui concerne leur **enfant** : **très élevée**
Moyenne de 9,18/10 (écart-type : 1,14 ; 58% de note 10)
 - Satisfaction envers les conditions d'accueil des **parents** : **élevée**
Moyenne de 8,77 (écart-type : 1,43 ; 46% de note 10)
- >**
- Mais 44% souhaiteraient voir des améliorations -> infrastructures/matériel (17%), accueil/confort des parents (14%), **communication enseignants-parents** (6%), **pédagogie des enseignants** (6%)


RESULTATS : CONFIRMATION DES ATTENTES



Lien au cheval :

- Premier **apport** de l'équitation aux enfants **selon les parents** : le lien à l'animal (48%)
- **Motivation initiale des enfants** pour l'équitation : le lien à l'animal (68%)
 - MAIS** : ½ dans club qui ne propose pas éthologie/équi-feel
- 16 enfants aiment particulièrement s'occuper de leur poney
 - MAIS** : 10/16 dans club qui ne propose pas éthologie/équi-feel

Discipline pratiquée :

- Enfants aimant particulièrement une discipline -> tous dans un club la proposant
- Pratique d'une nouvelle discipline = jamais souhait d'amélioration de la part de l'enfant
 -  **Conditionnement** à cet âge par l'offre proposée ?
- **MAIS** : ¼ des enfants n'aiment pas une des disciplines qu'ils pratiquent : obstacle ou dressage = disciplines les plus proposées dans les clubs

RESULTATS : ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET ENGAGEMENT AFFECTIF AU GROUPE



Engagement affectif au groupe

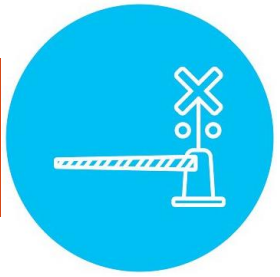
- 91% des enfants expliquent avoir un groupe d'amis CE -> engagement affectif modéré

Engagement communautaire

- 58% des enfants passent du temps au club sans monter et 76% participent à des animations -> motivations : relation avec les chevaux et plaisir que ces activités apportent

↪ Importances encore modérées à cet âge ?

RESULTATS : BARRIERES AU CHANGEMENT



Attractivité de l'offre alternative :

- Raison de rester malgré une insatisfaction : 2/10 parents souhaitant quitter le CE sont restés par manque d'offre alternative satisfaisante
- Parents : difficultés à répondre aux questions sur l'attractivité des offres alternatives -> mauvaise connaissance ? -> manque de lisibilité ?

Engagement affectif au cheval :

- 92% des enfants ont un cheval ou poney préféré au sein du CE -> expriment un engagement affectif **élevé** envers lui
- Raison de rester malgré une insatisfaction pour 1/10 parents et 2/7 enfants souhaitant quitter le CE
- Motif d'engagement communautaire pour l'enfant

Lien à l'enseignant :

- Engagement affectif des enfants envers leur enseignant
- Niveau de confiance élevé pour enfants et parents
- Souhait d'amélioration pour enfants et parents
- Motif pour quitter le CE pour enfants et parents
- Motif de (in)satisfaction pour enfants et parents

DISCUSSION



Limites

- Davantage d'enquêtes dans l'Hérault (69) que dans l'Eure (27)
- Manque d'enquêtes en zone rurale (seulement 6)
- Choix des couples enfant-parent aléatoire mais nécessitant la présence du parent -> biais d'implication du parent
- Enquêtes réalisées dans le centre équestre -> influence sur les réponses ?

DISCUSSION



Apports méthodologiques

Confirme la pertinence et la nécessité d'enquêter conjointement **parent et enfant** dans le cadre d'une recherche sur les processus de satisfaction et de fidélité des enfants de 7 à 12 ans à une activité de loisir :

- **Cohérence** entre les réponses (pas de contradictions, convergences sur certaines questions)
- **Complémentarité** : interventions à des niveaux différents et sensibilités différentes



Adaptations méthodologiques pour l'enquête : différenciation des questionnaires parent et enfant, organisation de l'entretien, pour l'enfant : en vis-à-vis, vocabulaire et formulations simples, adaptation des échelles de mesure (4 smileys de la même couleur), limitation du nombre et de la complexité des questions ouvertes et recours prioritaire aux questions fermées

DISCUSSION



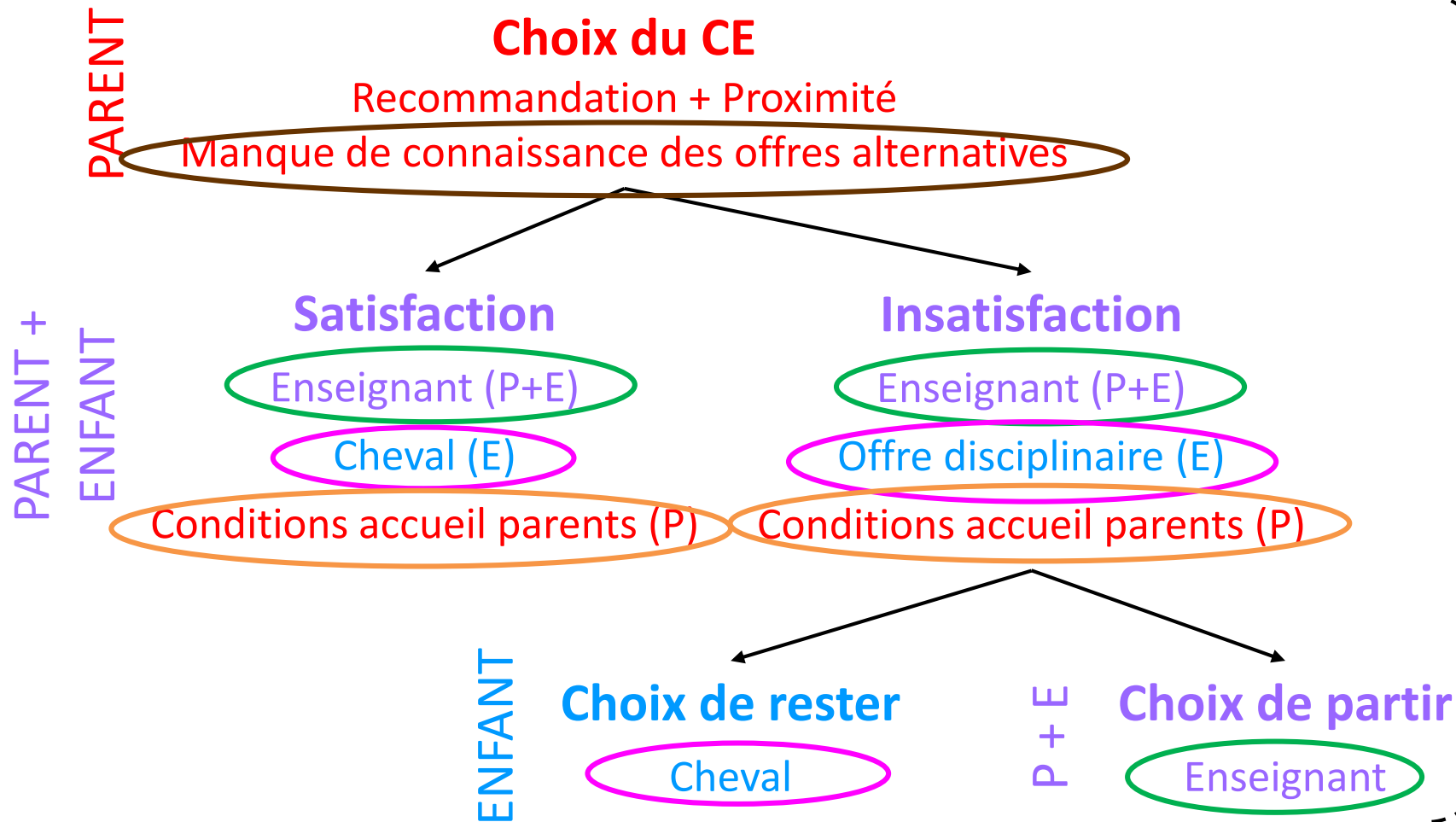
Apports théoriques

- Nécessité de prendre en compte **enfant ET parent dans les processus de fidélisation** des jeunes enfants à une offre de service sportif
 - **Influences** réciproques dans les processus de décision
 - **Intervention** à des niveaux différents et sur des **critères** distincts
- **Fidélité et satisfaction apparemment très élevées** -> du fait d'un conditionnement et manque d'expérience? -> **insuffisants pour comprendre les processus en cours** -> besoin de regarder : motifs d'insatisfaction, souhaits d'amélioration, souhaits antérieurs de quitter le club, motifs pour quitter le CE précédent, confirmation des attentes, engagements affectif et communautaire, confiance, attractivité de l'offre alternative -> leviers d'action

DISCUSSION



Apports pratiques



Leviers d'action pour les CE

- Mieux promouvoir son offre
- Adapter l'enseignement (pédagogie, compétences, communication avec les parents, sécurité, progression de l'enfant, adaptation à l'enfant...)
- Sortir de l'offre standard -> exploiter lien avec le cheval
- Améliorer les conditions d'accueil des parents

DISCUSSION



Perspectives

Fidélité au CE

- Étudiée ici
- Importante pour les CE

*Processus
liés mais
différents*

Fidélité à l'équitation

- Important pour la FFE
- Premiers éléments :
 - *Motivation initiale enfant et parent pour l'équitation = lien à l'animal*
 - *Apports de l'équitation aux enfants selon les parents : compétences personnelles, épanouissement personnel, socialisation*

A approfondir



Merci de votre attention!



celine.vial@inra.fr