



JOURNÉES SCIENCES & INNOVATIONS ÉQUINES

www.ifce.fr > Connaissances

23 & 24 MAI 2019
SAUMUR



Choix et fidélisation des cavaliers en centre équestre

Céline Vial^{1,2}, Camille Eslan^{1,2}, Sandrine Costa², Pascaline Rollet²

¹ IFCE, Pôle développement innovation et recherche, 61310 Exmes, France

² MOISA, INRA, CIHEAM-IAMM, CIRAD, Montpellier Supagro, Univ Montpellier, Montpellier, France



L'équitation fédérale



UN ESSOR IMPORTANT :

4^{ème} sport fédéral (611 500 licenciés*) - 1^{er} sport de nature - 1^{er} sport féminin

MAIS :

- Depuis 2012 : ▼ licenciés à la FFE (-13 %*)
- Volatilité de la clientèle : chaque année 30% de primo-licenciés et 10% de pratiquants changent de centre équestre (CE)

OR :

- Offre principalement tournée vers la compétition dans les centres équestres**
- Transformation et diversification de la demande des cavaliers



**Adaptation de l'offre à la demande ?
Conséquences sur la fidélité des clients ?**

* Source : FFE 2018

**Source : REFerences – IFCE 2017

Programme Fidel'Equestre



Demande des
pratiquants :
Attentes

Situation dans la
structure actuelle :
Satisfaction

Conséquences :
**comportements
de fidélité**

**Cadre
théorique**

Entrée par les pratiquants :
comportement du consommateur
approche par la **fidélité** aux services

2 dimensions :

- *Attitudinale (attitude, intentions)*
- *Comportementale (comportement observé)*

Méthodologie de recueil de données

Cible : cavaliers non-proprétaires pratiquant en CE

Enquête qualitative exploratoire :

- Entretiens semi-directifs
- 30 répondants
- 10 structures variées
- Hérault : zone urbaine, périurbaine et rurale



Enquête quantitative (13 ans et +) :

- France entière
- Via Internet
- 630 répondants 15 ans et +
- 59 répondants 13-14 ans (questionnaire adapté)
- Recueil d'infos sur autres profils (~ 2 000 répondants : propriétaires, anciens-pratiquants, hors-structure, etc.)



Enquête semi-fermée (7-12 ans) :

- En vis-à-vis
- 87 couples parent-enfant
- Profils et structures variés
- Hérault et Eure (urbain, périurbain et rural)



Objectifs de la présentation

Et méthodologies d'analyse des données collectées



Les motifs de choix des cavaliers

- Pour **venir** à l'**équitation** et au **CE**
- Pour **quitter** le **CE** ou **arrêter** l'**équitation**

*Méthodologie : statistiques descriptives**



La fidélité au centre équestre

Méthodologies :

- *Modélisation par équation structurelle**
- *Typologie**
- *Analyse du parcours cavalier**



Identification de leviers d'action pour les CE

Résultats

Les motifs de choix des cavaliers



Motifs de choix pour venir à l'équitation



❖ Motivations initiales pour l'équitation (tous profils confondus) :

1) Le lien avec le cheval

↪ Principal apport de l'équitation pour les enfants selon leurs parents

2) Recherche de plaisir

❖ Découverte de l'équitation

1/2 : souhait venant des cavaliers eux-mêmes

1/3 : via parents / famille

1/10 : via amis

Quelques cavaliers : via école ou stages durant les vacances

Motifs de choix d'un CE



Choix initial d'un CE

Critères les + importants :

- **Progression**
- **Bienveillance du personnel**
- **Proximité** ✘
- **Prendre du plaisir**

Autres critères ayant de l'importance :

- Bien-être de la cavalerie
- Nombre de cavaliers par cours
- Augmenter ses connaissances sur le cheval et son environnement
- Qualité des infrastructures
- Tarifs ✘

Critères pas importants :

- Labels détenus par les CE
- L'offre de compétition ✘

Choix de rester dans le CE

Critères les + importants :

- **Progression**
- **Bienveillance du personnel**
- **Prendre du plaisir**
- **Bien-être de la cavalerie**
- **Nombre de cavaliers par cours**

Autres critères ayant de l'importance :

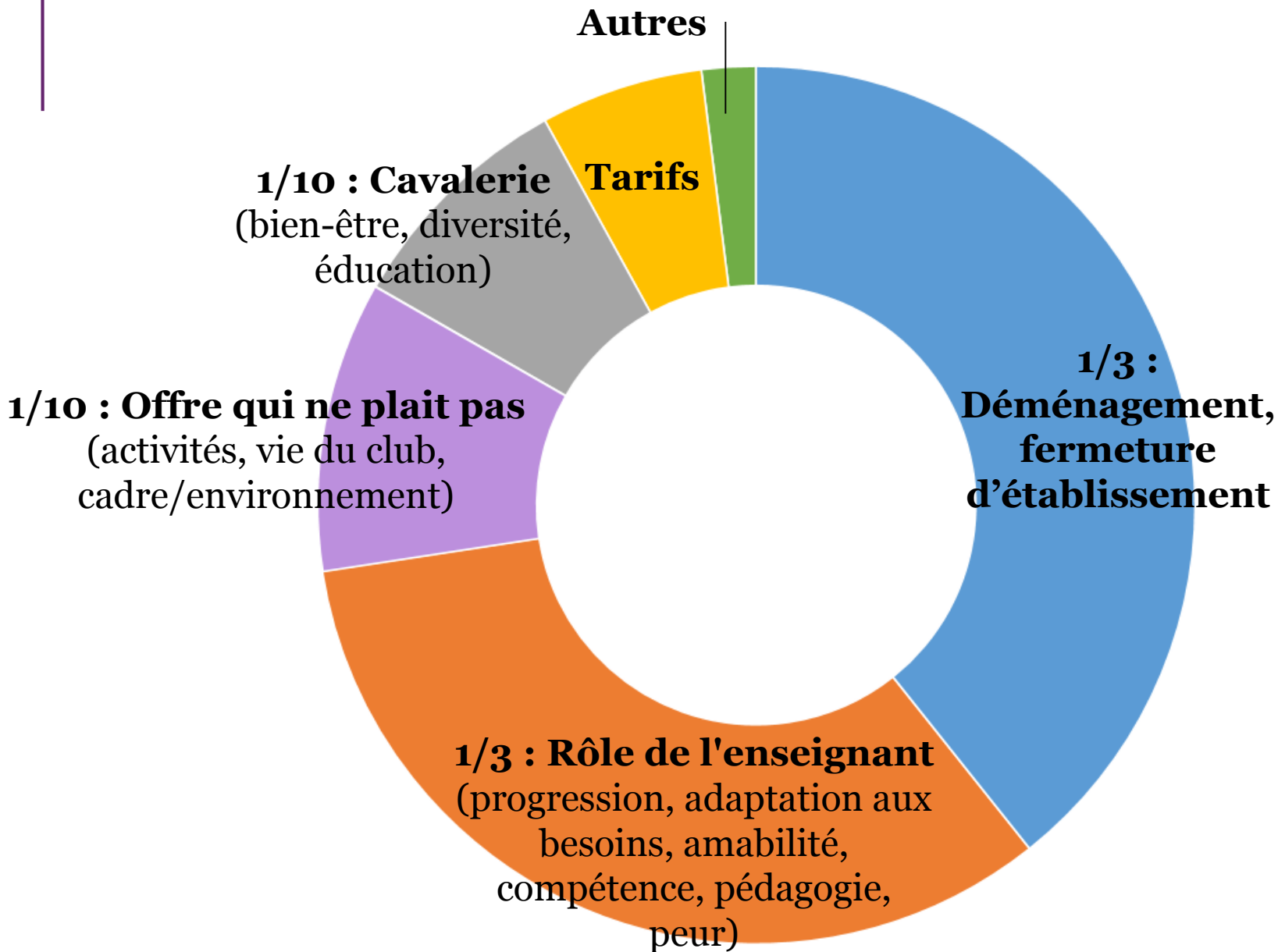
- Augmenter ses connaissances sur le cheval et son environnement
- Qualité des infrastructures

Critères pas importants :

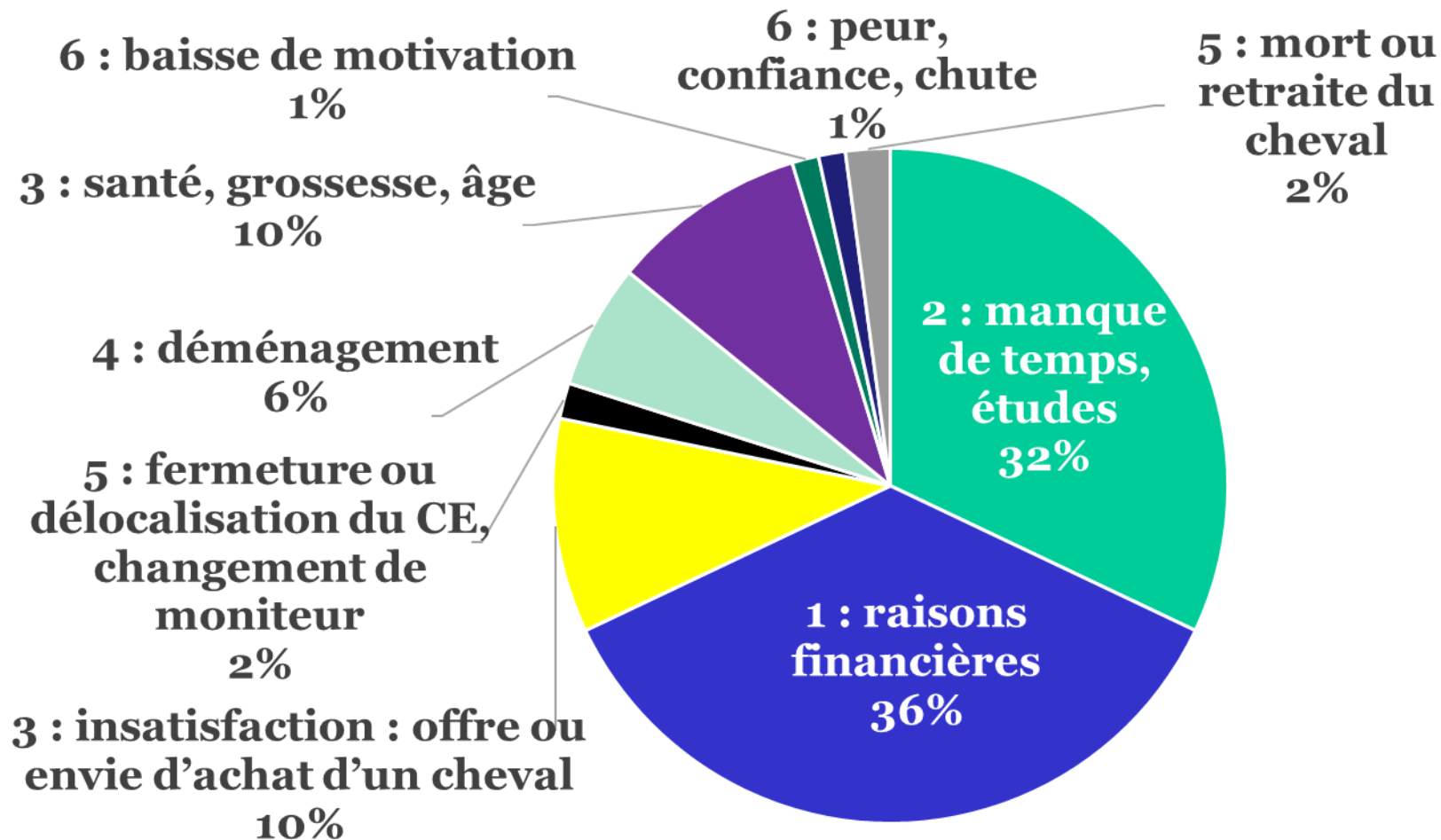
- Labels détenus par les CE



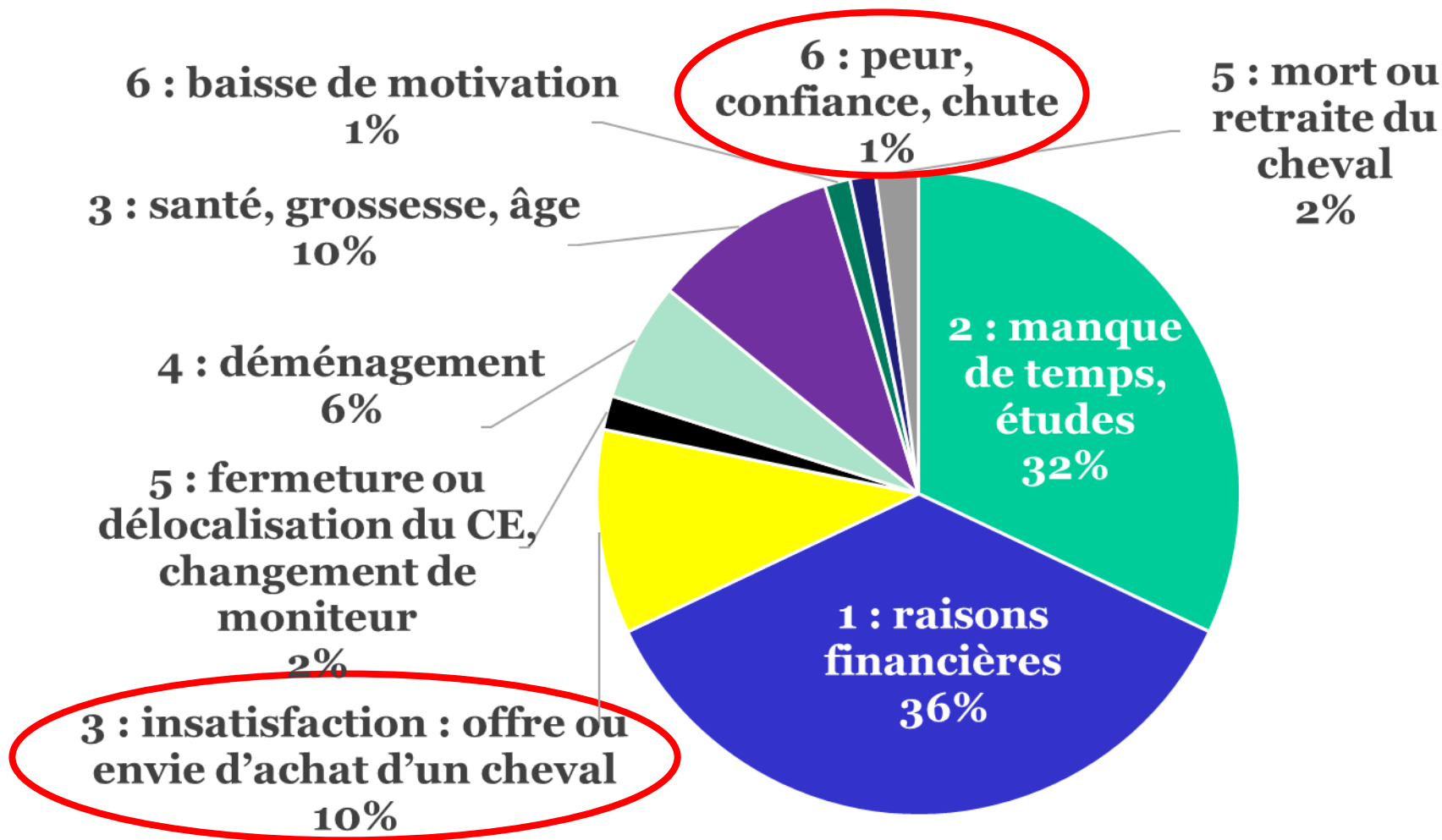
Motifs pour quitter le CE



Motifs d'arrêt de l'équitation

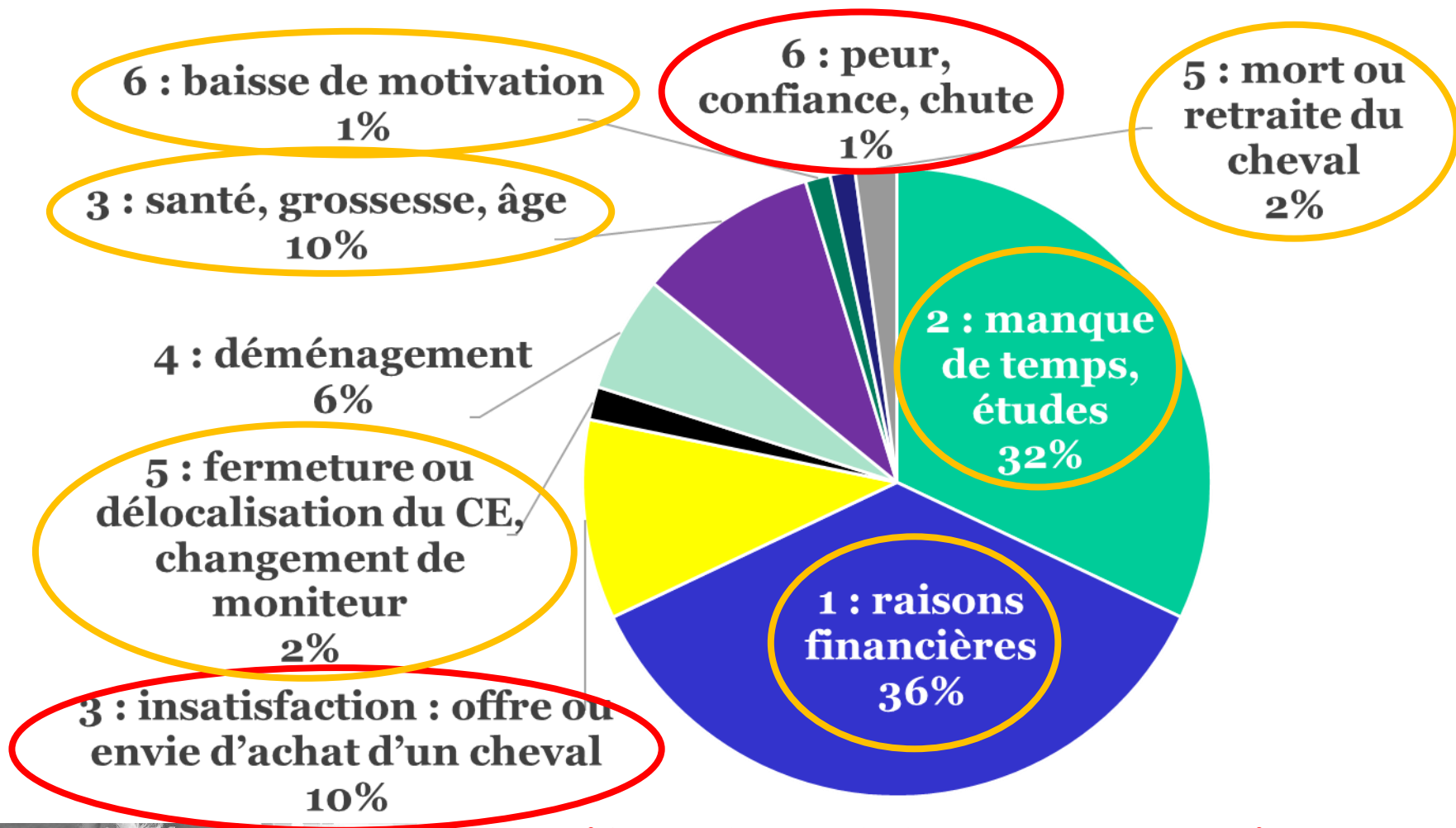


Motifs d'arrêt de l'équitation



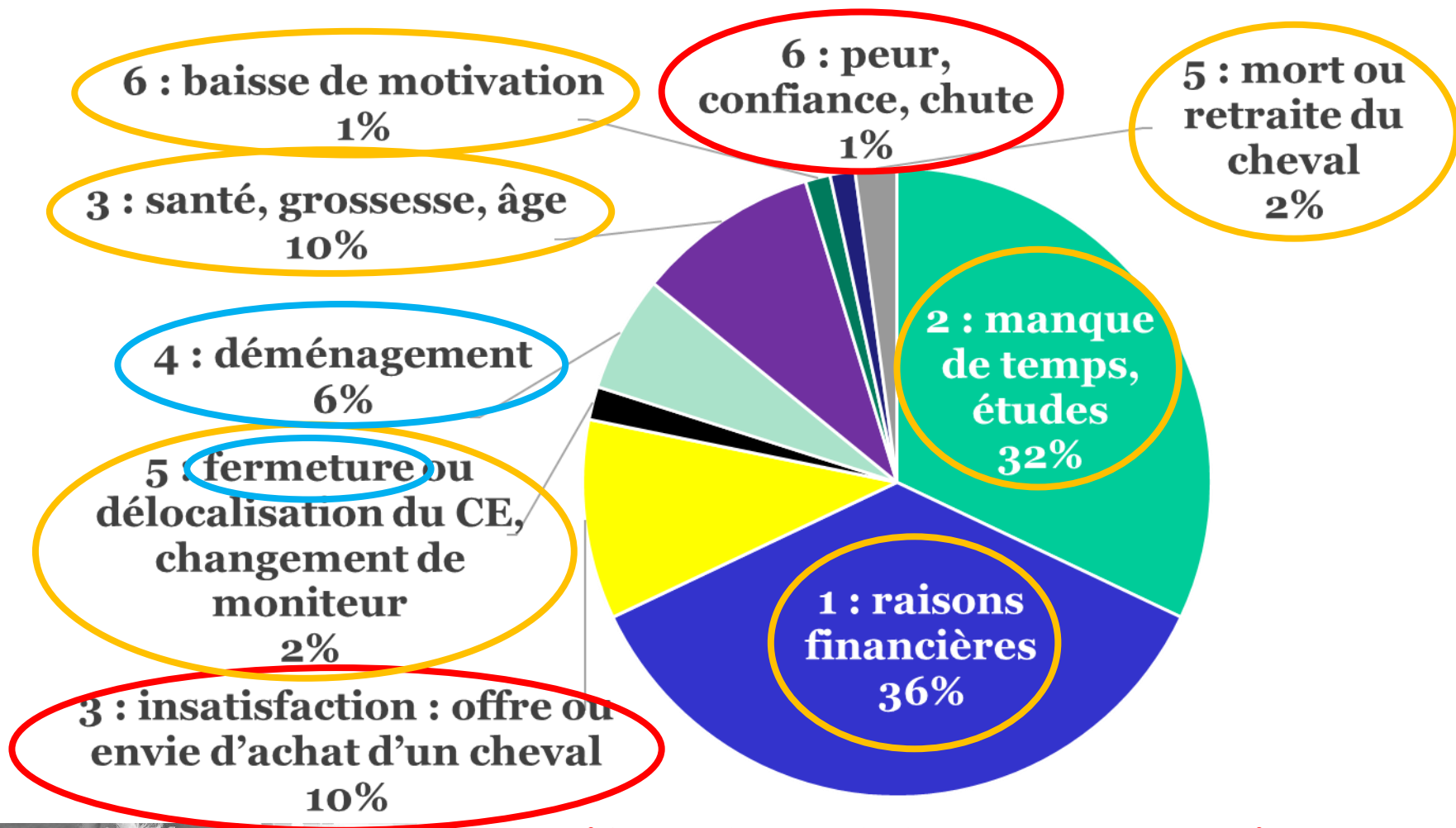
Motifs sur lesquels les CE peuvent agir

Motifs d'arrêt de l'équitation



Motifs sur lesquels les CE peuvent agir
Motifs sur lesquels les CE peuvent essayer d'agir

Motifs d'arrêt de l'équitation



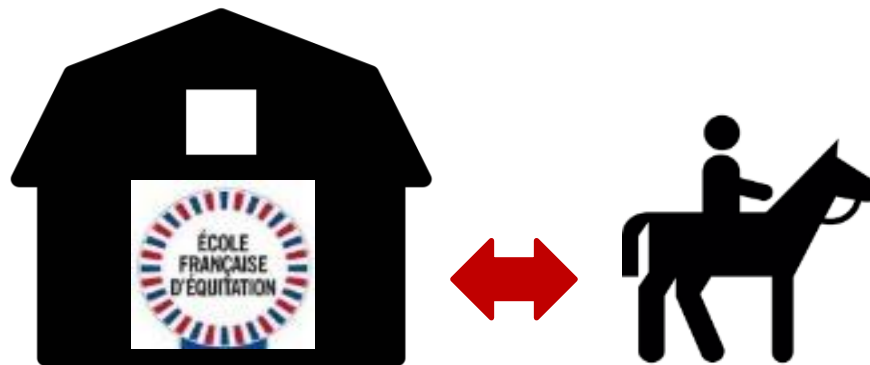
Motifs sur lesquels les CE peuvent agir

Motifs sur lesquels les CE peuvent essayer d'agir

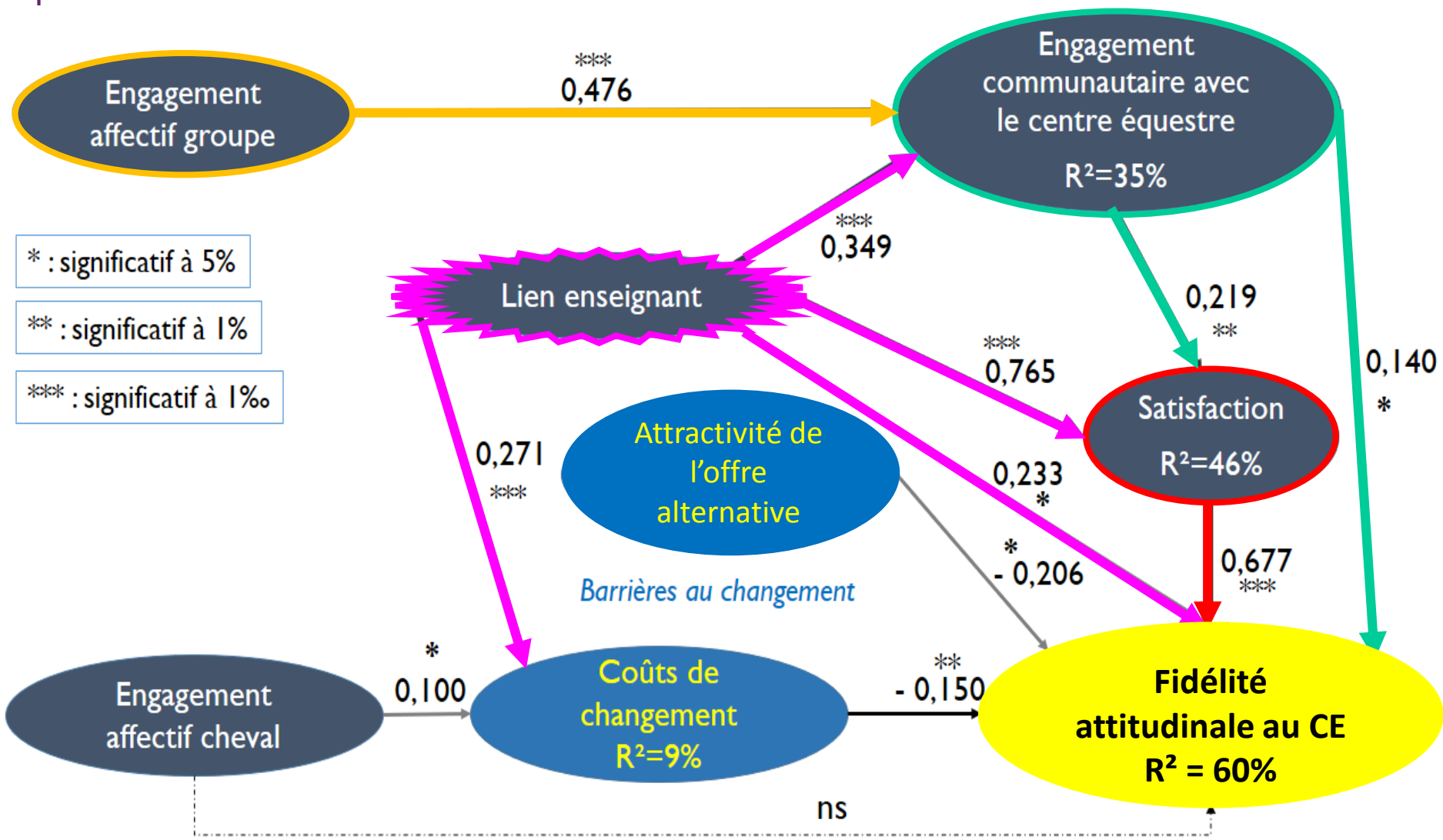
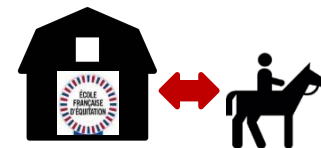
Motif sur lequel la FFE peut essayer d'agir

Résultats

La fidélité au centre équestre

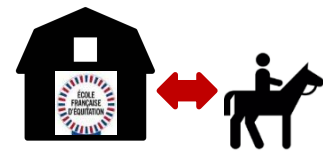


Comment se construit la fidélité au CE ?



Profils fidélité des cavaliers

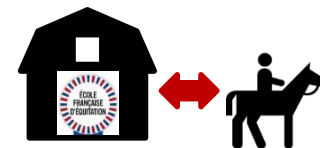
(comportement observé envers le CE)



% - nb	
Temps de pratique au sein du CE actuel	
Âge	
Expérience cavalière	
Fidélité comportementale	

Profils fidélité des cavaliers

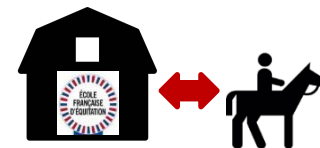
(comportement observé envers le CE)



	Les Novices
% - nb	31% - 199
Temps de pratique au sein du CE actuel	Moyen (5 ans en moyenne) 86% du temps de pratique équestre
Âge	Plutôt jeunes (âge moyen 28 ans)
Expérience cavalière	Pratiquent depuis peu (moyenne 6 ans)
Fidélité comportementale	Ont fréquenté peu de CE (passent en moyenne 4 ans dans un CE pour une fréquentation de 2 CE en moyenne)

Profils fidélité des cavaliers

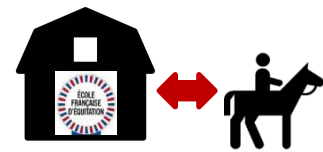
(comportement observé envers le CE)



	Les Novices	Les Switchers
% - nb	31% - 199	44% - 276
Temps de pratique au sein du CE actuel	Moyen (5 ans en moyenne) 86% du temps de pratique équestre	Arrivé depuis peu (2 ans) 18% du temps de pratique
Âge	Plutôt jeunes (âge moyen 28 ans)	Plutôt jeunes (27 ans)
Expérience cavalière	Pratiquent depuis peu (moyenne 6 ans)	Relativement expérimentés (12 ans)
Fidélité comportementale	Ont fréquenté peu de CE (passent en moyenne 4 ans dans un CE pour une fréquentation de 2 CE en moyenne)	Peu fidèles en général (4 ans/CE pour >3 CE)

Profils fidélité des cavaliers

(comportement observé envers le CE)



	Les Novices	Les Switchers	Les Assez fidèles
% - nb	31% - 199	44% - 276	8% - 48
Temps de pratique au sein du CE actuel	Moyen (5 ans en moyenne) 86% du temps de pratique équestre	Arrivé depuis peu (2 ans) 18% du temps de pratique	Moyen (5 ans) 16% du temps de pratique
Âge	Plutôt jeunes (âge moyen 28 ans)	Plutôt jeunes (27 ans)	Séniors (44 ans)
Expérience cavalière	Pratiquent depuis peu (moyenne 6 ans)	Relativement expérimentés (12 ans)	Très expérimentés (33 ans)
Fidélité comportementale	Ont fréquenté peu de CE (passent en moyenne 4 ans dans un CE pour une fréquentation de 2 CE en moyenne)	Peu fidèles en général (4 ans/CE pour >3 CE)	Assez fidèles en général (9 ans/CE pour 5 CE)

Profils fidélité des cavaliers

(comportement observé envers le CE)



	Les Novices	Les Switchers	Les Assez fidèles	Les Très fidèles
% - nb	31% - 199	44% - 276	8% - 48	17% - 107
Temps de pratique au sein du CE actuel	Moyen (5 ans en moyenne) 86% du temps de pratique équestre	Arrivé depuis peu (2 ans) 18% du temps de pratique	Moyen (5 ans) 16% du temps de pratique	Long (16 ans) 92% du temps de pratique
Âge	Plutôt jeunes (âge moyen 28 ans)	Plutôt jeunes (27 ans)	Séniors (44 ans)	Plutôt jeunes (26 ans)
Expérience cavalière	Pratiquent depuis peu (moyenne 6 ans)	Relativement expérimentés (12 ans)	Très expérimentés (33 ans)	Expérimentés : pratiquent depuis longtemps pour leur âge (17 ans)
Fidélité comportementale	Ont fréquenté peu de CE (passent en moyenne 4 ans dans un CE pour une fréquentation de 2 CE en moyenne)	Peu fidèles en général (4 ans/CE pour >3 CE)	Assez fidèles en général (9 ans/CE pour 5 CE)	Fidèles en général, ils ont fréquenté peu de CE (12 ans/CE pour 2 CE)

Résultats

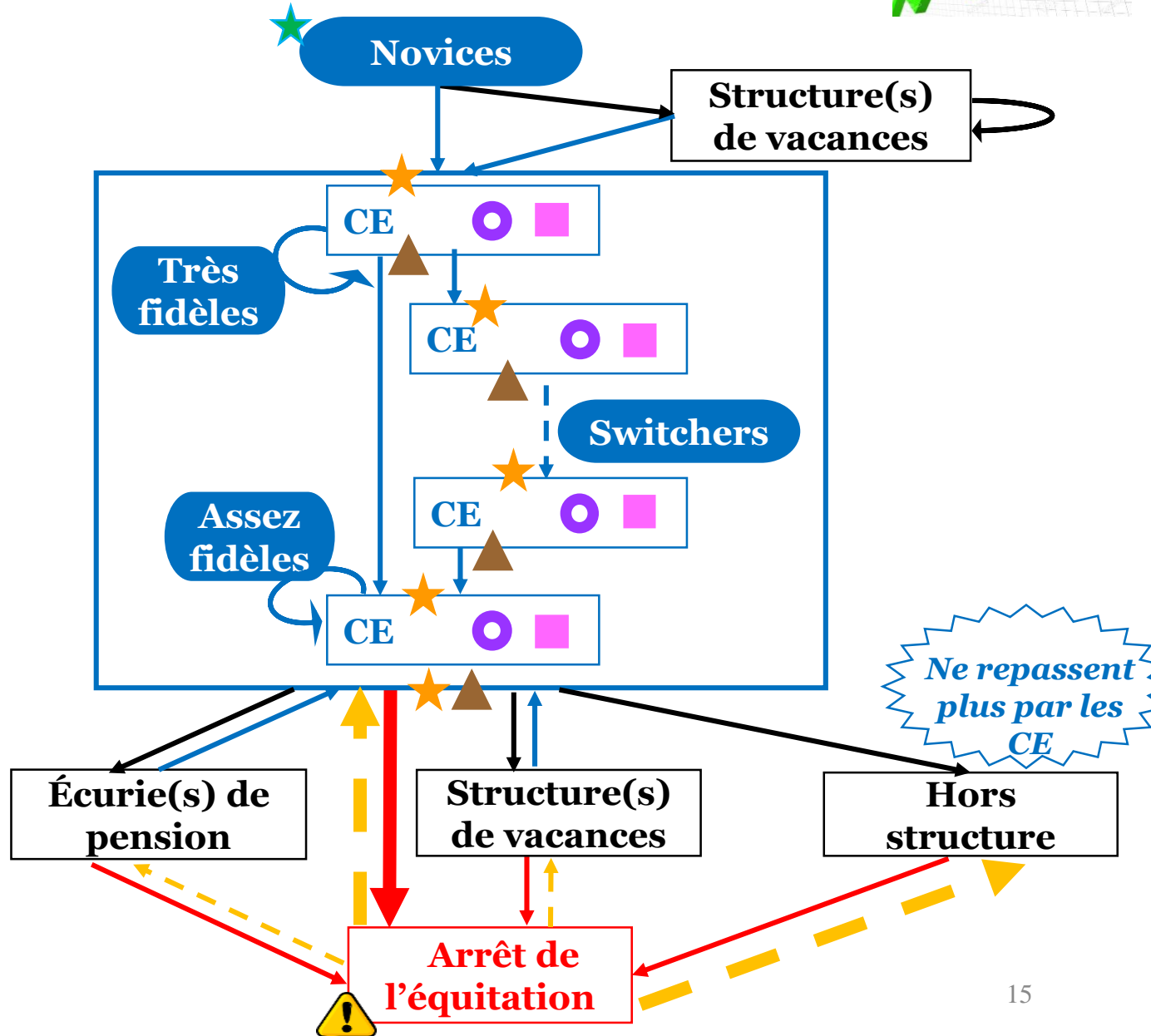
Parcours équestres



Le parcours pratiquant



- *Profils de fidélité*
- ★ *Motivations initiales pour l'équitation*
- ★ *Critères de choix du CE*
- *Critères pour rester dans un CE*
- *Processus de fidélisation au CE*
- ▲ *Motifs pour quitter le CE*
- ! *Motifs d'arrêt de l'équitation*



Discussion



Leviers d'action



Rôle central de l'ENSEIGNANT
Bienveillance
Compétences/ pédagogie
Progression
Sécurité

Repenser la construction de son offre

- ⇒ *Sortir de l'offre standard (disc. ol., Galops et compétition pour tous)*
- ⇒ *Diversifier l'offre disciplinaire de façon ponctuelle*
- ⇒ *Créativité / innovation*
- ⇒ *Éventail tarifaire*
- ⇒ *Mieux exploiter la recherche de lien au cheval*
- ⇒ *Veiller au plaisir dans la pratique*
- ⇒ *Tenir compte des groupes d'amis dans la pratique*
- ⇒ *Vie du club : moments conviviaux pour tous*

CIBLER sa clientèle pour ADAPTER l'offre

LEVIERS PRIORITAIRES

Infrastructures - accueil (*aussi pour parents*)

Cavalerie

- ⇒ *Choix, diversité*
- ⇒ *Education, entretien*
- ⇒ *Bien-être animal*

Communication

- ⇒ *Mieux recruter*

AUTRES LEVIERS

Perspectives



- Extension de l'étude à d'autres profils de cavaliers : moins de 6 ans (parents), propriétaires ?
- Thèse CIFRE FFE qui débute sur l'étude du comportement des pratiquants « hors structure »
- Valorisation :
 - Publications, fiches pratiques, webconférence, etc.
 - Outil pour les CE ? en ligne/application pour déterminer ses profils clients (à l'aide d'un questionnaire) puis obtenir des pistes d'adaptation de son offre



Ce qu'il faut retenir

- Parcours équestres variés et non linéaires
- Anciens pratiquants = potentiels clients pour CE
- Rôle central de l'enseignant
- Meilleure exploitation possible par les CE de la demande client de lien avec le cheval
- Diversification de l'offre disciplinaire pour sortir des standards
- Mieux cibler sa clientèle pour adapter les différentes composantes de son offre

Merci de votre attention!

Nous remercions également :

- *Nos partenaires, co-auteurs, stagiaires...*
- *Le Conseil Scientifique de la filière équine pour le financement de ce projet*
- *Tous les répondants qui ont participé à cette étude*
- *Les fournisseurs de lots pour les répondants (Cadre Noir de Saumur, médiathèque de l'Ifce, PADD, INRA)*