

## **Conseil emploi-formation**

**4 mars 2020**

Point d'avancement des propositions faites le 23 septembre 2019

## **PROPOSITION n° 4**

### **I - Intitulé de la proposition**

- **Mieux intégrer la demande des usagers en centre équestre :  
*Adaptation de l'étude Fidel Equestre***  
Rapporteuse : Charlène Lourd.

**II – L'objectif de Fidel Equestre** (cf Compte rendu du CEF du 23 septembre 2019 avec la présentation de Céline Vial sur la méthodologie utilisée et les principaux résultats obtenus)

Pour rappel, nous observons une diminution du nombre de licenciés au sein de la FFE depuis 2012 ainsi qu'une volatilité de la clientèle changeant de centre équestre chaque année (20%). Face à ces constats, l'étude Fidel Equestre a été réalisée dans le but de mesurer la fidélité des pratiquant au centre équestre. On ne parle donc pas ici de fidélisation à la pratique de l'équitation mais bien de la fidélité au centre équestre.

Le constat de départ partant que l'offre est principalement tournée vers la compétition dans les centres équestres alors que la demande des cavaliers quant à l'usage fait avec le cheval se diversifie. Se pose alors la question avec Fidel Equestre de l'adaptation de l'offre à la demande et de la conséquence que cela provoque sur la fidélité des clients.

Cette étude, financée par le Conseil Scientifique de la filière équine et portée par l'Ifce, l'Inrae et l'Idel (Institut de l'élevage) est aujourd'hui achevée.

### **III – Diffusion des travaux**

Les travaux ont à ce jour été communiqués lors de colloques et sont en cours de valorisation via des publications scientifiques. Des premiers travaux de transfert ont été réalisés par la voie d'articles, de séminaires, et de présentations.

La multitude d'indicateurs et d'informations nécessite de poursuivre le transfert de ces données afin que les professionnels eux-mêmes s'approprient les résultats pour les aider dans la gestion de leur structure ou dans l'amélioration de leur enseignement.

### **IV – Poursuite du transfert : objectifs**

C'est pourquoi, suite à la présentation de Céline Vial le 23 septembre dernier, le CEF a estimé qu'il était avisé de poursuivre le transfert de connaissances.

La proposition retenue lors du premier Conseil à ce sujet a donc été *d'étudier comment les formations des enseignants pourraient mieux intégrer la demande des usagers à partir des travaux de Céline Vial et de son équipe « Choix et fidélisation des cavaliers en centres équestres »*.

Le CEF s'interrogeait sur l'appropriation des données par les professionnels.

En considérant plus largement les *formations des enseignants*, sont retenus : les élèves en formation au métier d'enseignant, les enseignants d'équitation en activité et les gérants de centre équestre.

## **V – Création d'un groupe de travail**

Pour y parvenir, un groupe de travail a été constitué le 30 octobre dernier.

Ce groupe est composé de :

- Céline Vial, ingénieure de recherche Ifce en économie, basée à l'INRAE, en charge de l'étude Fidel Equestre
- Florence Delisle, ingénieure de formation en charge de l'équitation au sein de l'Ifce
- Charlotte Geyl, chargée d'étude en économie et ancienne professeure en établissement agricole
- Marion Leveau, responsable du réseau formation au sein de l'Ifce
- Charlène Lourd, chargée d'étude au sein de l'Omeffe et appui au Conseil de l'emploi et de la formation

En mutualisant les compétences de chacune, le groupe a la volonté de penser des idées, de la réflexion jusqu'à la diffusion en passant par la création.

## **VI – Echanges et idées**

Le groupe ainsi constitué s'est réuni trois fois en conférences téléphoniques : le 4 et 29 novembre ainsi que le 13 février.

De part une première analyse des données et des échanges au sein du groupe est née l'idée de créer une boîte à outils à destination des formateurs, des enseignants et des gérants de centre équestre. Le projet de transfert des connaissances de Fidel Equestre par le groupe se porte sur deux années : 2020 et 2021.

La diapositive actuelle présente les supports envisagés pour 2020 :

- Web conférences (mai-juin 2020) – Outil Ifce
  - o 1 à destination des gérants de centres équestres
  - o 1 à destination des enseignants
- Fiches équipédia (été 2020) - Outil Ifce
  - o Série de fiches par thématique pour faciliter la lecture des résultats
- Carnets et rapports à dispositions des enseignants et des gérants par Florence
  - o En complément des éléments de Fidel Equestre
- Support de cours (printemps 2020)
  - o PPT à destination des formateurs

Idéalement, le groupe souhaiterait soumettre le support de cours aux élèves du site de Saumur (49) ou du Pin (61) de l'Ifce avant diffusion à l'externe. Nous travaillons actuellement sur la faisabilité de cette étape.

## **VII – Echanges et idées**

En 2021, le groupe souhaiterait créer un outil en ligne faisant le lien entre les questions des professionnels de l'enseignement et les résultats de l'étude Fidel Equestre. A ce jour, le groupe réfléchit toujours aux différents moyens à mettre en œuvre pour faciliter l'accès à cette connaissance.

Le groupe imagine réaliser, en 2021, un questionnaire à destination des gérants de centres équestres sous différentes thématiques : demande de la clientèle, satisfaction de la clientèle, adaptation de l'enseignement... Inconvénient de cette méthode, la collecte des données et le traitement sont conséquents. C'est pourquoi le groupe réfléchit à un outil en ligne à destination des centres équestres avec un traitement en ligne pour chaque club. Cette méthode est plus opérationnelle mais demande plus de temps et plus de moyens financiers et humains.

## **VIII – Partenariat avec la FFE**

Depuis le 25 février, pour aider dans le transfert des connaissances, la FFE apporte son appui pour réaliser, valider et diffuser les supports de connaissance de Fidel Equestre.

Et si nous revenons un moment sur l'idée de créer un questionnaire en ligne pour mesurer la satisfaction des clients du centre équestre. La FFE nous signale qu'elle met déjà en place une enquête de satisfaction (environ 200 téléchargements par an). Toutefois, la FFE travaille actuellement sur le développement de l'application *FFE connect* qui permet le lien entre le cavalier et son club. Via cette application, le gérant ou l'enseignant peuvent accéder directement aux enquêtes. Il faut donc interroger le développeur du site de la FFE pour connaître la faisabilité du projet car à ce jour, la FFE ne propose pas d'outil de traitement du questionnaire de satisfaction.