

Conseil de l'emploi et de la formation du 6 avril 2022

État d'avancement au 10 février 2022 – Proposition n° 4 -

Rapporteuse : Charlène LOURD

Mieux intégrer la demande des usagers en centre équestre : Adaptation de l'étude Fidel'Equestre

Contexte : Face à la diminution du nombre de licenciés et à la volatilité de la clientèle changeant de centre équestre, l'étude Fidel'Equestre a été réalisée dans le but d'analyser la demande, la satisfaction et la fidélité des pratiquants au centre équestre.

Le constat de départ montre que l'offre des centres équestres est principalement tournée vers la compétition alors que la demande des cavaliers se diversifie quant à l'usage fait avec le cheval. 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 est financée par le Conseil Scientifique de la filière équine et portée par l'IFCE¹, l'INRAE² et la FFE³. Le groupe de travail mis en place depuis octobre 2019 a pour objectif de transférer les connaissances de l'étude Fidel'Equestre aux professionnels enseignants, formateurs, gérants de centres équestres et élèves enseignants.

Composition du groupe de travail :

- Florence Delisle (ingénieure de formation à l'Ifce),
- Pascale Heydemann (responsable de l'OESC⁴),
- Marion Leveau (coordinatrice des ingénieurs de formation de l'Ifce),
- Charlène Lourd (animatrice du CEF⁵-Ifce),
- Olivier Simon (Adjoint de la Directrice Technique Nationale de la FFE⁶),
- Céline Vial (ingénieure de recherche à l'IFCE).
- Mélanie Fabre (stagiaire FFE 5 mois en 2021 co-encadrée avec l'IFCE)

¹ Institut français du cheval et de l'équitation

² Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement

³ Institut de l'élevage

⁴ Observatoire économique et social (de l'IFCE)

⁵ Conseil de l'emploi et de la formation

⁶ Fédération française d'équitation

Supports de diffusion disponibles :

Deux Web conférences ont été mises en ligne en septembre 2020 :

- Une à destination des [dirigeants de centres équestres](#),
- Une à destination des [enseignants d'équitation](#).

Une fiche [Equipédia](#) présente les principaux résultats de l'étude Fidel'Equestre.

Supports de diffusion en cours d'élaboration :

Support de cours :

Un support de cours power point a été créé pour restituer les principales conclusions et préconisations issues de ce travail de recherche. Une présentation de ce support a été réalisée le 12 février 2021 par Florence Delisle auprès d'une dizaine d'élèves en formation BPJEPS sur le site de Saumur-IFCE. Les retours des élèves participants ont été positifs. Cette présentation a suscité de la curiosité et de l'intérêt chez les élèves. Ce premier essai montre toutefois que ce sujet mérite d'être abordé en séquences plus courtes réparties tout au long de l'année scolaire pour une meilleure imprégnation.

Le groupe travaille à l'amélioration des supports et réfléchit à une diffusion en direction :

- des dirigeants de centres équestres via la plateforme [FFE Campus](#) et/ou des Webconférences FFE pour leur proposer une formation sur la fidélisation de la clientèle ;
- des formateurs d'encadrants⁷ d'équitation grâce à la mise en place d'un « kit pédagogique » (Webconférences IFCE, supports de cours) pour aider les formateurs à former à la fidélisation de la clientèle.

Les objectifs de ces formations seraient de :

- Sensibiliser à la problématique des attentes, de la satisfaction et de la fidélité des cavaliers en centres équestres
- Présenter les résultats de l'enquête Fidel' Equestre
- Faire réfléchir au positionnement de son offre en concevant des produits répondants aux attentes, des produits sources de satisfaction et fidélité
- Savoir communiquer sur ses produits et sur sa singularité

Outil de satisfaction en ligne :

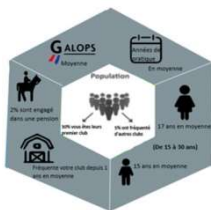
Dans le but d'accompagner les dirigeants de centre équestre dans le travail de fidélisation de leur clientèle, le groupe travaille sur la création d'un outil informatique qui sera disponible sur le site internet de la FFE. Celui-ci se veut facile d'utilisation et force de proposition. Il a pour objectif de permettre une évaluation des attentes, de la satisfaction et de la fidélité des cavaliers du centre équestre à travers une enquête auprès du dirigeant et une auprès des clients cavaliers. Au-delà de la synthèse des résultats de l'enquête, le dirigeant accèdera à des conseils et recommandations adaptés à sa structure et à sa clientèle.

Le développement de cet outil informatique demande deux années de travail (1^{ère} année pour la réflexion et test de l'outil ; 2^{ème} année pour le développement).

⁷ Encadrants = animateurs d'équitation, enseignants d'équitation, guides équestre, coach, instructeurs

Durant l'année 2021, les bases de l'outil ont été créées et testées :

- un questionnaire dirigeant et quatre questionnaires clients (moins de 7 ans, 7-12 ans, 13-14 ans, 15 ans et plus),
- les traitements des données collectées et visuels correspondants qui permettront de restituer les résultats aux dirigeants de centres équestres,
- un cahier des charges à destination de développeurs informatiques a été rédigé,



Le groupe de travail engage désormais le développement informatique de l'outil avec le soutien de la FFE et de son service informatique SIF.

%%%%%%%%