



# COMMENT ACCOMPAGNER LE PARCOURS DE PRATIQUANTS SOUHAITANT ÊTRE TOTALEMENT AUTONOMES ?

Par **Lola GUILLOU** [1], [2], **Camille ESLAN** [2], [3], [4], **Céline VIAL** [2], [4] et **Sandrine COSTA** [2]

[1] Université de Nantes - UFR STAPS - [2] MOISA, Université de Montpellier, CIHEAM-IAMM, CIRAD, INRAE, Institut Agro, IRD, Montpellier - [3] Fédération Française d'Équitation (FFE), Lamotte-Beuvron - [4] Institut Français du Cheval et de l'Équitation (IFCE), Le Pin au Haras.

## INTRODUCTION

Cet article présente les résultats d'une étude qualitative menée auprès des professionnels de la filière équine pour mieux connaître leur point de vue concernant les pratiquants « Hors Structure » et les relations qui existent entre ces deux populations.

## CONTEXTE

Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'une étude financée par la Fédération Française d'Équitation (FFE) et réalisée en collaboration avec l'Institut Français du Cheval et de l'Équitation (IFCE) et l'Institut National de la Recherche pour l'Agriculture, l'Alimentation et l'Environnement (INRAE).

Celle-ci propose de comprendre le comportement et les caractéristiques des pratiquants équestres « Hors Structure ». Il s'agit d'une population composée de pratiquants et/ou propriétaires et/ou gardiens d'équidés gérés indépendamment de toute structure équestre professionnelle. Les « Hors Structure » peuvent s'organiser seuls ou à plusieurs.

Une sous-partie de cette étude, dont les résultats sont présentés dans cet article, vise à analyser le point de vue des professionnels de la filière équestre concernant la population « Hors Structure ».

Cette volonté s'appuie sur un double constat :

- La difficulté rencontrée par les clubs pour fidéliser leur clientèle.
- L'augmentation de la population « Hors Structure », notamment issue des structures classiques.

Cette étude, qui adopte une entrée par les professionnels de la filière équestre, permet de comprendre la nature des relations qu'ils entretiennent avec les « Hors Structure » et les motivations qui les poussent à leur proposer des services. De plus, l'analyse des avantages et inconvénients perçus concernant ces relations, ainsi que des freins et opportunités identifiés, est nécessaire pour comprendre les dynamiques et proposer des solutions adéquates pour développer les relations commerciales qui existent entre ces deux populations.



## MÉTHODOLOGIE

Courant 2021, l'analyse des relations entre les « Hors Structure » et les professionnels de la filière équestre s'est appuyée sur une étude qualitative exploratoire auprès de 16 professionnels, répartis en deux catégories : d'une part les prestataires de services (selliers-ergonomes, maréchaux-ferrants, moniteurs indépendants, communication animale), d'autre part les structures d'hébergement (écuries de pension et gîtes équestres), les clubs équestres et les organisations (associations de cavaliers). Les professionnels ont été sélectionnés et choisis en fonction de leur localisation, de la clientèle touchée et de leurs spécificités, de façon à obtenir une diversité parmi les répondants.



## RÉSULTATS

Les professionnels équins semblent avoir des difficultés à proposer des stratégies concurrentielles adaptées aux « Hors Structure ». La complémentarité de certains professionnels est une piste pour développer l'offre de services à disposition des « Hors Structure ».

### SE PLACER DANS L'ESPACE COMMERCIAL ÉQUESTRE

#### Clientèle

Une diversité s'observe dans la clientèle des professionnels enquêtés. Dans les structures et clubs, la clientèle ciblée dépend avant tout du secteur d'activité (écuries de propriétaires, pensions pré, gîtes, centres équestres...) et des disciplines privilégiées. Ces deux critères vont permettre de définir l'offre et par conséquent le public touché. On retrouve une clientèle « cavaliers de loisir » croissante chez les prestataires ou structures, et ces derniers orientent en conséquence leur offre et leur communication de façon à mieux les atteindre. Cette population, par son importance actuelle mais aussi future et, compte tenu de son évolution, représente un enjeu dans le développement de l'activité équestre.

Le type de clientèle, en fonction du secteur d'activité, est amené à varier et à s'orienter plus ou moins fortement vers la population « Hors Structure ». C'est notamment le cas de certains prestataires de services itinérants, qui privilégient le « service à domicile » avec une clientèle « Hors Structure » plus présente en fonction des territoires.

**La clientèle se définit en fonction de la spécialité exercée, et des préférences de professionnels envers certains types de pratiquants.**

#### Stratégie face à la concurrence et relations entre les professionnels

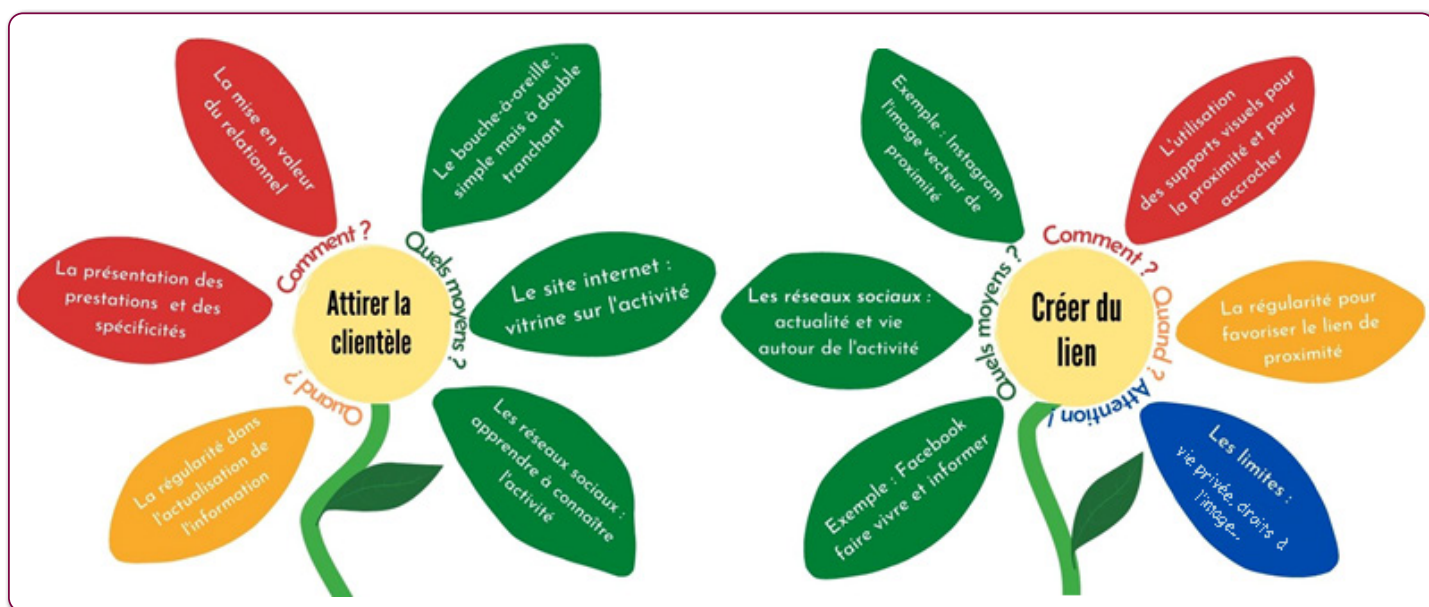
Le rapport à la concurrence est un enjeu majeur dans le développement de l'activité professionnelle équine. En effet, elle va influencer l'attractivité des prestations proposées, par un système de comparaison. L'expression « rapport à la concurrence » n'est pas perçue de la même manière par les professionnels interrogés.

Pour certains, il s'agit d'un système d'opposition dans lequel l'enjeu majeur est d'obtenir l'adhésion d'une clientèle visée. Cette facette introduit les notions de concurrence directe et indirecte, différenciées par les professionnels en fonction de la distance séparant les structures ou la zone de chalandise (itinérants), le type d'activité proposée et le public visé (plutôt enfants, adultes, seniors...). Il semble alors nécessaire de trouver des moyens de se différencier des autres de façon à impacter le processus de choix du public visé. On retrouve des solutions liées à la communication, d'autres à l'adaptation de l'offre, mais aussi la création d'équipements supplémentaires.

Pour autant, l'idée de rapport à la concurrence évoque, pour certains, la relation entretenue avec les autres professionnels exerçant des activités similaires, dans une perspective de coopération, de mutualisation et de communication. **La volonté de s'organiser en réseau s'observe principalement chez les prestataires de services** tels que les moniteurs indépendants ou professionnels de soins (ostéopathes, maréchaux-ferrants...). Ceux-ci sont **amenés à se conseiller mutuellement, à échanger des contacts de façon à s'entraider, faire face à une demande importante, ou encore répondre à une demande particulière**. Ainsi, des professionnels d'une même activité sont amenés à travailler ensemble sous la forme de coopération et de mise en réseau. De même **les professionnels exerçant des activités différentes interviennent de façon complémentaire, s'associent et se conseillent**.

#### La communication : établir un contact avec la clientèle

Face à une évolution de la société et à l'apparition de nouveaux outils de communication, les acteurs de l'univers équestre sont amenés à s'adapter. Pour y parvenir, il est nécessaire de comprendre les codes et les canaux susceptibles de mettre en valeur leur activité et de créer du lien avec leur clientèle.



## VERS UNE OUVERTURE AUX POPULATIONS « HORS STRUCTURE »

### Les pratiquants « Hors Structure » vus par les professionnels

La perception de la population « Hors Structure », du point de vue des professionnels de la filière, varie en fonction du type d'activités.

Ainsi, les professionnels présentent les « Hors Structure » comme des « cavaliers de passage » et par conséquent une clientèle « instable » et occasionnelle. Certains peuvent être considérés comme des « clients de la structure », dans la mesure où ils démontrent une régularité dans leur fréquentation et envers les relations sociales initiées en son sein. La part des clients « Hors Structure » est minoritaire. Ils sont souvent présentés comme des cavaliers d'extérieur et de loisir. Leurs motivations à sortir des structures sont, selon les professionnels, liées à :

- Des motifs économiques
- Un désintérêt pour les disciplines classiques
- Des habitudes familiales
- Une volonté d'offrir à son équidé des conditions de vie bien précises
- Un souhait personnel de cadre de vie

De plus, leur retour en structure, même de manière ponctuelle, serait causé par une lassitude dans leur quotidien chez eux ou par des problèmes d'éducation de leur(s) équidé(s).

Du point de vue des prestataires de service, nous retrouvons toujours l'idée selon laquelle les « Hors Structure » sont principalement des pratiquants de loisir ou d'extérieur. Cependant, nous retrouvons aussi d'autres activités sortant du cadre de la « carrière sportive d'un cheval » (élevage, retraite, compagnie). De plus, la population « Hors Structure » rencontrée par les professionnels interrogés présente aussi des caractéristiques liées aux activités sportives et compétitrices.

### L'offre et les prestations ciblées pour la clientèle « Hors Structure »

**L'offre et les prestations proposées aux clients « Hors Structure » sont le plus souvent ponctuelles ou « en supplément ».** C'est notamment le cas des demandes de pensions occasionnelles, souvent liées à une mise au travail de l'équidé sur un temps donné, ou liées au contexte des vacances. Il peut aussi s'agir d'un besoin en enseignement, auquel les professionnels vont répondre par des cours collectifs ou spécifiques en fonction des attentes. De même, il est fréquent que la prestation soit personnalisée de façon à répondre à un problème rencontré ou à une envie particulière (comportementalisme, éthologie...). Les professionnels sont alors soit en mesure d'y répondre (compétence détenue ou adaptation de l'offre) soit ont la possibilité de les rediriger vers des spécialistes. D'autres prestations souvent proposées à la population « Hors Structure », telles que les déboussages, l'éducation et la rééducation, sont amenées de manière complémentaire dans l'offre de services. Enfin, l'organisation de circuits de randonnée et l'accompagnement dans la découverte de régions, semble être une activité attractive pour les pratiquants « Hors Structure » tournés vers l'équitation d'extérieur.

Lors de l'observation des relations entre les pratiquants « Hors Structure » et les professionnels de la filière équine, nous avons pu constater la mise en place d'une organisation de mutualisation des interventions de prestataires. Cela permet ainsi de faire profiter du déplacement des prestataires et de répondre à des besoins émis par les pratiquants dans l'accessibilité aux services. Ce sont ces mêmes prestataires qui profitent d'une régularité dans la demande de cette clientèle, du fait d'une temporalité dans le suivi et les soins des équidés.

### Travailler avec les « Hors Structure » : avantages, inconvénients et opportunités

	SELON LES STRUCTURES ET ORGANISATIONS	SELON LES PRESTATAIRES
<b>Inconvénients de travailler avec les « Hors Structure »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de suivi et de fidélité</li> <li>• Manque de constance dans le travail</li> <li>• Difficultés dans la gestion du temps et des infrastructures (créneaux)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions de travail inadaptées (manque d'équipements, lumière, abri, sol...)</li> <li>• Déplacements des pratiquants limités (besoin de proximité)</li> </ul>
<b>Avantages de travailler avec les « Hors Structure »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Échanger, partager</li> <li>• Élargir sa clientèle</li> <li>• Demande précise et ciblée</li> <li>• S'ouvrir à de nouvelles perspectives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins sujets à la pression économique (besoin de productivité)</li> <li>• Disponibles</li> <li>• Réguliers dans le suivi, investis</li> <li>• Intérêt pour l'expertise professionnelle</li> </ul>
<b>Bonnes pratiques et opportunités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faire preuve d'adaptabilité</b> : en fonction des attentes, des besoins, personnalisation...</li> <li>• <b>Entretenir la relation humaine</b> : accueil, écoute, partage, respect, sécurité, soutien...</li> <li>• <b>Favoriser un environnement agréable</b> : calme, détente, sans jugement...</li> <li>• <b>Organiser</b> : s'appuyer sur des outils informatiques...</li> <li>• <b>Communiquer</b> : créer des groupes d'échange (lien social), proposer de la « démonstration » (visuels), s'investir dans les groupes Facebook à thème...</li> </ul>	

## CONCLUSION

Cette étude montre qu'il semble nécessaire pour les professionnels de la filière équine de cibler leur clientèle en fonction de la spécialité exercée et des préférences envers certains types de pratiquants. Les usagers « Hors Structure » quittent les structures professionnelles, notamment à la suite d'un besoin lié à leur bien-être ou à celui de leur(s) équidé(s). Les offres et les prestations proposées aux clients « Hors Structure », le plus souvent ponctuelles ou « en supplément », doivent prendre en considération ce besoin d'un environnement plus adapté. L'offre à disposition des « Hors Structure » doit aussi être mieux ciblée. Une communication plus adaptée et une organisation plus ouverte à l'accueil des « Hors Structure » sont des leviers pour attirer cette clientèle. Toutefois, les professionnels qui proposent déjà des activités différentes et complémentaires en s'associant avec d'autres professionnels développent un réseau recherché par les « Hors Structure ».