



**HAL**  
open science

## The antecedents of loyalty to services: Illustration from recreational riders

Camille Eslan, Celine Vial, Sandrine Costa

### ► To cite this version:

Camille Eslan, Celine Vial, Sandrine Costa. The antecedents of loyalty to services: Illustration from recreational riders. Colloque management du sport : perspectives et structuration de la recherche en management du sport, Université de Rennes 2 (UR2). FRA., Jun 2018, Rennes, France. 127 p. <hal-02734625>

**HAL Id: hal-02734625**

**<https://hal.inrae.fr/hal-02734625v1>**

Submitted on 2 Jun 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

# LES ANTÉCÉDENTS DE LA FIDÉLITÉ AUX SERVICES : ILLUSTRATION À PARTIR DES CAVALIERS DE LOISIR



Camille ESLAN, [camille.eslan@supagro.fr](mailto:camille.eslan@supagro.fr)  
Céline VIAL, [celine.vial@inra.fr](mailto:celine.vial@inra.fr)  
Sandrine COSTA, [sandrine.costa-migeon@inra.fr](mailto:sandrine.costa-migeon@inra.fr)



**COLLOQUE MANAGEMENT DU SPORT**  
**6 ET 7 JUIN 2018 RENNES**

# L'EQUITATION FÉDÉRALE



4<sup>ème</sup> sport fédéral et 1<sup>er</sup> sport fédéral de nature (611 500 licenciés \*)

1<sup>er</sup> sport fédéral féminin (88% de femmes \*)

Depuis 2012:  licenciés à la FFE (- 13 %\*)

33% de licenciés de – de 12 ans\* (44% en 2011)

2 millions de cavaliers potentiels (enquête Kantar – TNS 2017)

Offre principalement tournée vers la compétition dans les centres équestres \*\*


\* Source FFE 2018

\*\*Source REFerences – IFCE 2017

# OBJECTIF GÉNÉRAL



## Demande des cavaliers : **Attentes**

- 
- Motivations pour l'équitation ?
  - Critères de choix de leur centre équestre ?
  - Demande envers leur centre équestre ?



Oliver, 1980

## Situation dans la structure actuelle : **Satisfaction**

- Type de pratique dans le centre équestre ?
- Satisfaits ou non ?
- Relation des cavaliers avec leur centre équestre

Garbarino et Johnson, 1999  
Algesheimer, 2005

## Conséquences : **comportements**

- Engagement envers: cavalerie, enseignant, groupe d'amis, communauté
- Rôle de la confiance
- Fidélité comportementale et attitudinale

Morgan et Hunt, 1984  
Salegna et Goodwin, 2005  
Lichtlé et Plichon, 2008

Tous types de:  
- cavaliers  
- structures  
- territoires



Typologie


# OBJECTIF GÉNÉRAL




Demande des cavaliers :  
**Attentes**

Situation dans la structure actuelle :  
**Satisfaction**

Conséquences :  
**comportements**



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



**Hypothèse principale** : La demande et la fidélité envers le centre équestre varient en fonction du profil du client cavalier (âge, sexe, fait d'être ou non propriétaire de son cheval, etc.) mais aussi des caractéristiques territoriales et du service considéré

# MÉTHODOLOGIE



## Printemps/été 2017

### Enquête qualitative exploratoire :

- 30 répondants
- 10 structures
- Département de l'Hérault (34) : zone urbaine, périurbaine et rurale
- Profils et structures variés
- Entretiens semi-directifs (avec guide d'entretien mais questions très ouvertes)



## Décembre 2017 – Juillet 2018

### Enquête quantitative :

- Plusieurs centaines de répondants
- Profils et structures variés
- France entière
- Via Internet



**Typologie  
des  
cavaliers**

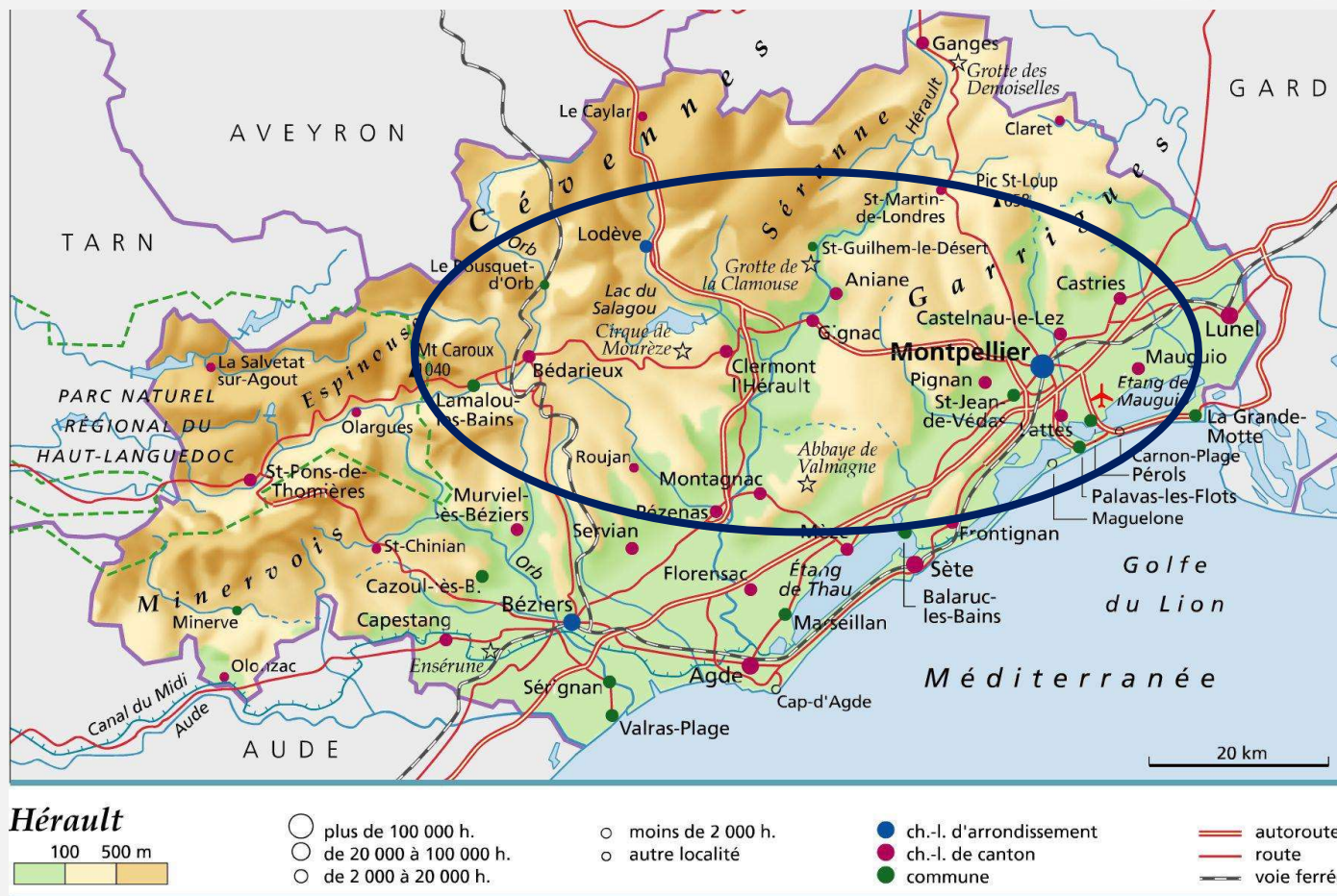
# MÉTHODOLOGIE



Printemps/été 2017

Enquête qualitative exploratoire :

- 30 répondants
- 10 structures
- Département de l'Hérault (34) : zone urbaine, périurbaine et rurale
- Profils et structures variés
- Entretiens semi-directifs (avec guide d'entretien mais questions très ouvertes)



# 2017 - PREMIERS RÉSULTATS = DEMANDE/ATTENTES

## Critères de choix/attentes initiaux des cavaliers envers les établissements :

- Proximité au lieu de résidence ou de travail
- Environnement du centre équestre
- Qualité des infrastructures
- Bienveillance des enseignants
- Aspects financiers

### Avec l'expérience, évolution des attentes vers :

- Bien-être humain et équin
- Diversité de la cavalerie
- Diversité des activités proposées

### **La relation au cheval :**

- *C'est elle qui **amène à l'équitation***
- *Une fois pratiquant **l'attachement à un cheval en particulier** = critère qui ne ressort que pour certains profils de cavaliers*

# PREMIERS RÉSULTATS = SATISFACTION

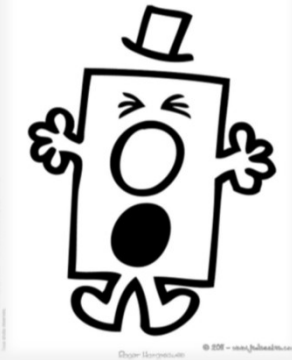
MADAME BONHEUR



## ➤ MOTIFS PARTICIPANT À LA SATISFACTION =

- ✓ Sentiment de **progression** (dans un cadre compétitif ou non)
- ✓ Recherche d'**adrénaline** pour les jeunes ou les profils « compétiteurs »
- ✓ **Personnalisation** du service, largement liée aux compétences des enseignants
- ✓ **Ambiance familiale / convivialité**
- ✓ **Relation avec l'enseignant** -> influence fortement la relation globale du cavalier à son club
- ✓ **Qualité** de la cavalerie (diversité, éducation, potentiel)

MONSIEUR GRINCHEUX



## ➤ MOTIFS D'INSATISFACTION variables d'un cavalier à l'autre =

- ✓ Sensation de subir une **pression** ou un jugement (compétition, examen, regard des autres)
- ✓ Prise en compte et gestion de la **peur** par l'enseignant / compétences
- ✓ Faible **diversité des activités** proposées
- ✓ Important **turn-over** des enseignants ou chevaux
- ✓ **Bien-être** des chevaux et **cadre** du centre équestre

## 2017 -PREMIERS RÉSULTATS = ENGAGEMENT AFFECTIF

- Le centre équestre vient souvent en premier, suivi par le cheval, l'enseignant puis le groupe d'amis
- L'attachement ne semble dépendre ni du genre ni de l'âge
- Engendre un **coût de changement** à prendre en compte



## 2017 - PREMIERS RÉSULTATS = CONFIANCE



- Le club est souvent **recommandé** par des connaissances (amis ou famille) -> climat de confiance
  - La confiance envers le CE passe par la **confiance envers l'enseignant** (et la cavalerie)
- ↪ Les clients font totalement confiance à l'enseignant pour le choix des chevaux ou des exercices
- ➡ Si confiance bien installée -> **pas d'envie de changer de club** même si l'enseignant change -> **coût de changement**

## 2017 - PREMIERS RÉSULTATS = ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE



Notamment à travers le **bénévolat** (mais aussi via la participation aux animations proposées par le club)

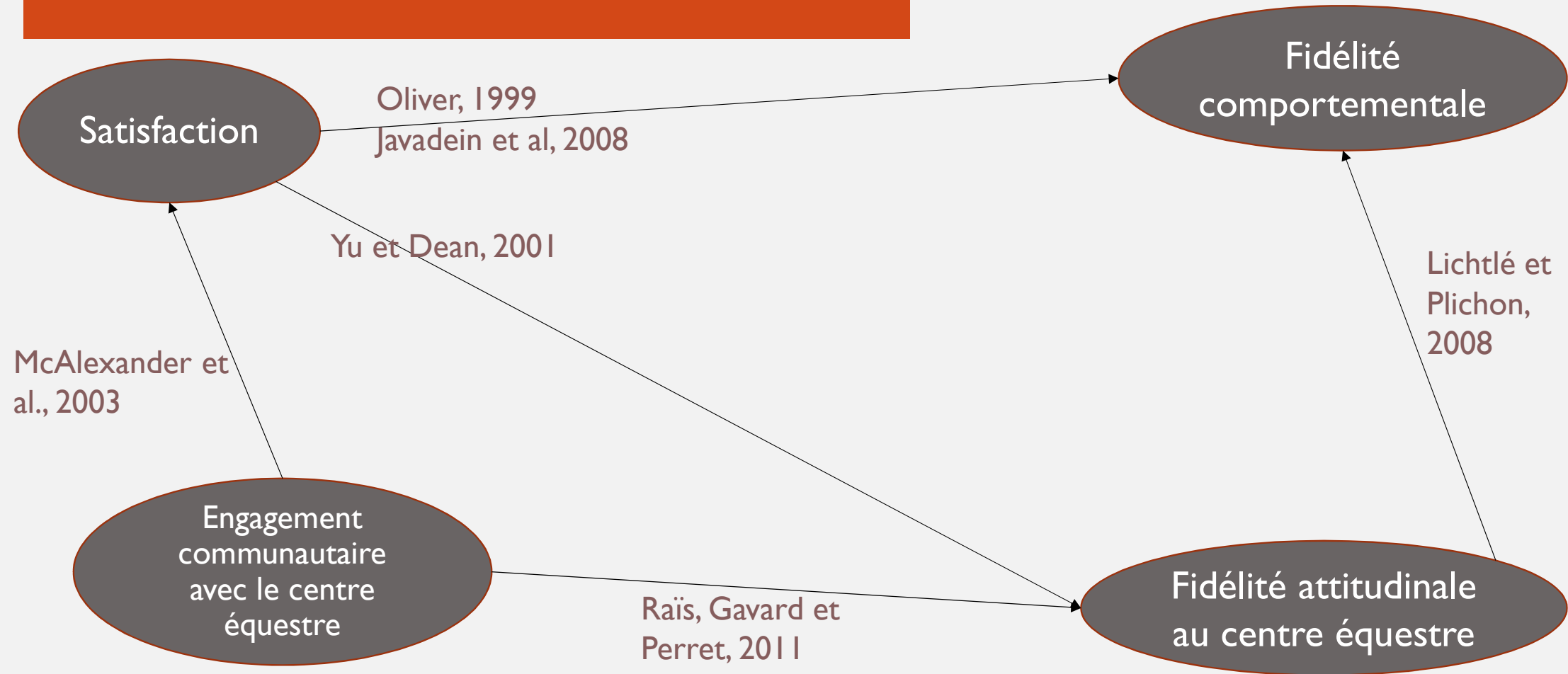
- **L'heure d'équitation seule ne permet pas de devenir autonome** avec un équidé -> bénévolat permet d'acquérir les connaissances désirées autour du cheval (travail à pied, soins, alimentation...)
- Très **lié à l'âge du cavalier** et à la taille du CE (usuel chez le public adolescent dans les petites structures) -> pb d'encadrement
- Permet une **valorisation des cavaliers** (jeunes et moins jeunes)

## 2017 - PREMIERS RÉSULTATS = FIDÉLITÉ



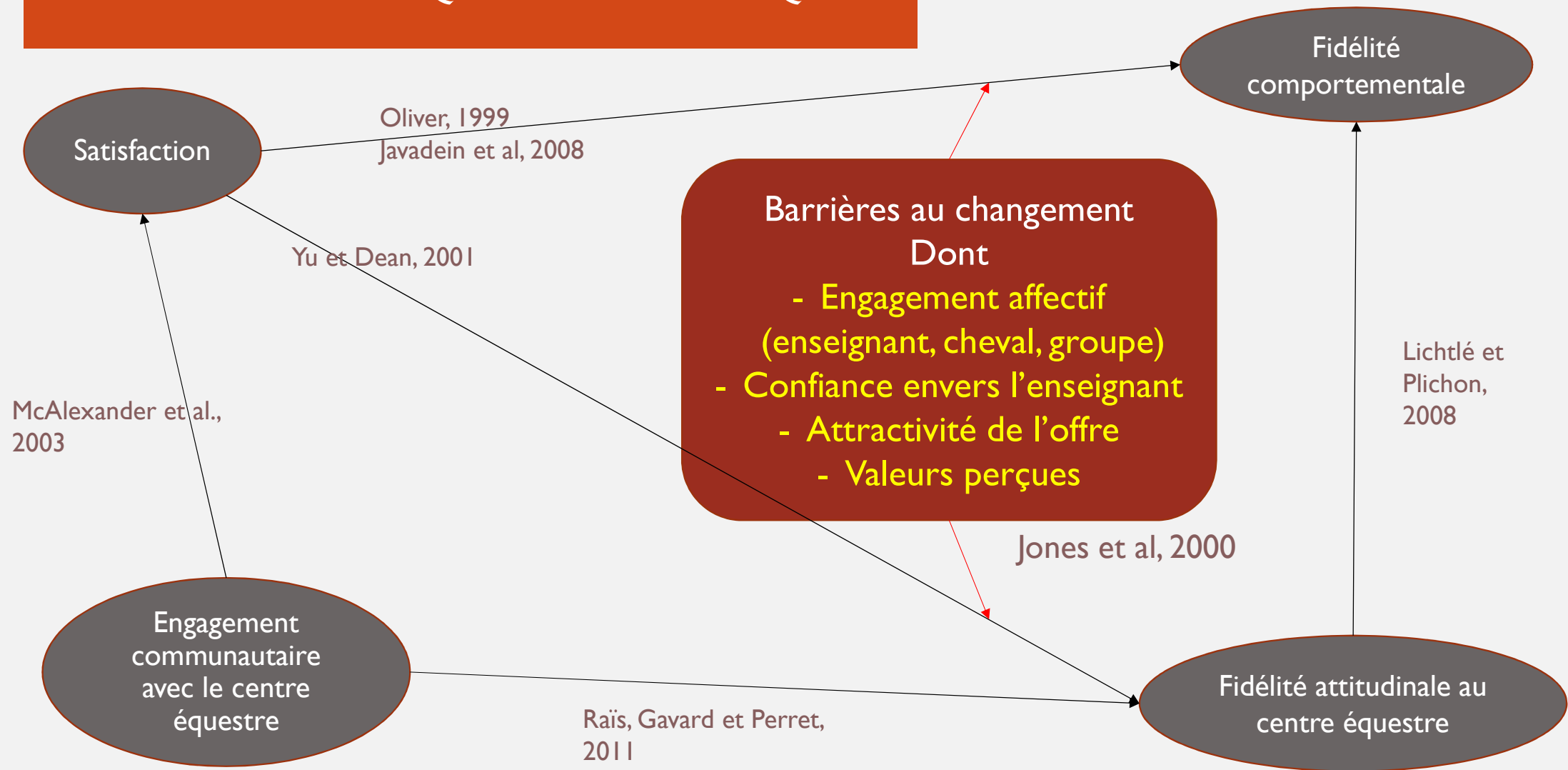
- Fidélité des interviewés à leur centre équestre actuel = **4 ans** pour **7,5 années de pratique équestre totale** (moyennes)
- **Facteurs de changement de structure :**
  - ✓ Déménagement ou fermeture d'établissement
  - ✓ Aspect financier
  - ✓ Bien-être des chevaux
  - ✓ Inadéquation des valeurs entre le client et la structure
  - ✓ Sentiment d'appréhension sur la gestion des risques

# MODELE THÉORIQUE HYPOTHÉTIQUE



Construction du questionnaire à partir de concepts issus de la bibliographie en marketing et de l'enquête exploratoire

# MODELE THÉORIQUE HYPOTHÉTIQUE



# ÉTUDE QUANTITATIVE



**Décembre 2017 –  
Juillet 2018**

**Enquête  
quantitative :**

- Praticants et anciens pratiquants en centre équestre
- Agés de 13 ans ou plus
- Profils et structures variés
- France entière
- Via Internet

# PREMIER BILAN - ÉTUDE QUANTITATIVE



3196  
répondants  
dont 2745  
exploitables

Cavaliers non propriétaires  
en centre équestre  
*688 individus*

Anciens pratiquants  
*264 individus*

Autres profils :  
non-pratiquants , enseignants, propriétaires

13 et 14 ans = 55 ind / 47 licenciés

15 ans et plus = 633 ind / 558 licenciés

13 et 14 ans = 1 ind

15 ans et plus = 263 ind

➔ Traitements à venir

## IMPLICATIONS PRATIQUES



### **Identifier les leviers de fidélisation adaptés à chaque cavalier**

- Faire une typologie des cavaliers
  - ✓ en fonction de leur structure,
  - ✓ critères pressentis : genre, âge, CSP (du pratiquant, de ses parents, évolution dans le temps),
  - ✓ situation géographique,
  - ✓ type de pratique équestre, expérience équestre, attentes...

### **Comprendre comment rendre les clients cavaliers plus résistants aux offres de la concurrence et aux pressions de la situation**

➔ Aider les structures à adapter leur offre à la demande des cavaliers

Proposer un questionnaire simplifié pour identifier leurs types de clientèle



## PERSPECTIVES

### ❖ En cours:

- Jeunes cavaliers (7-12 ans) non-proprétaires et leurs parents, en centres équestres ->80 enquêtes dans l'Hérault (34) et l'Eure (27)

### ❖ A venir :

- Parents de très jeunes cavaliers (- de 7 ans) non-proprétaires, en centres équestres
- Propriétaires d'équidés dans structures professionnelles
- Praticants auto-organisés (propriétaires ou non) – **Thèse CIFRE septembre 2018** en partenariat avec





**COLLOQUE MANAGEMENT DU SPORT**  
**6 ET 7 JUIN 2018 RENNES**



***Merci de votre attention!***



[camille.eslan@supagro.fr](mailto:camille.eslan@supagro.fr) - [celine.vial@inra.fr](mailto:celine.vial@inra.fr) - [sandrine.costa-migeon@inra.fr](mailto:sandrine.costa-migeon@inra.fr)