



Entreprises de la filière équine

Qualité de service et innovations : des atouts pour se démarquer

Ce document, réalisé en 2016, dans le cadre du Réseau Equin National, explicite les stratégies mises en place par les exploitants pour maintenir, voire développer leur activité.

Quatre fiches par secteur d'activité ont été constituées à partir de 67 témoignages :

Les centres de
tourisme équestre

Les élevages de
chevaux de trait

Les centres
équestres

Les écuries de
pension

Etre compétent... oui ... mais également « en phase avec son marché »

Les trois quart des exploitants interrogés dans le cadre de notre enquête réussissent à maintenir leur volume d'activité, voire à le développer pour un tiers d'entre eux. Dans un contexte économique difficile où se cumulent la baisse du pouvoir d'achat des ménages, les réformes de la TVA et des rythmes scolaires et que la concurrence s'exacerbe, comment réussissent-ils à tirer leur épingle du jeu ?

Pour la totalité d'entre eux, les incontournables sont :

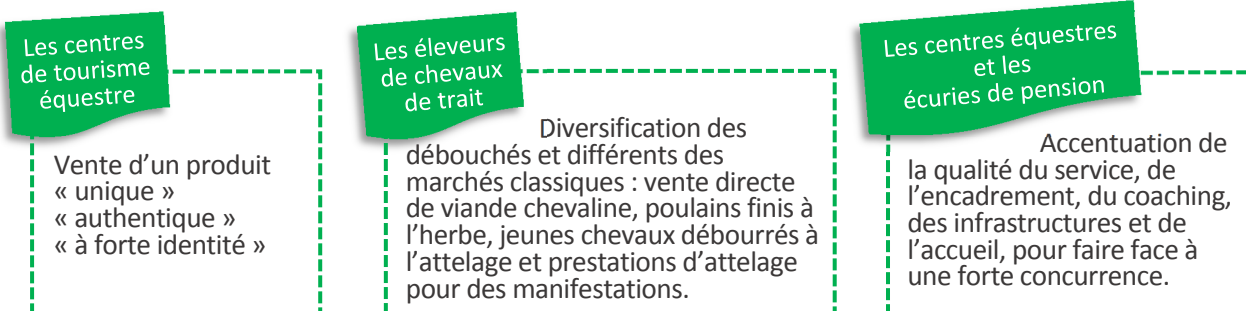
Etre en phase avec son marché	Proposer une prestation de qualité	Vendre au bon rapport qualité/prix	Offrir un cadre agréable et sécurisant	Bien promouvoir son produit
Construire des produits qui répondent à une demande et être attentif à l'évolution de cette demande	Etre compétent sur sa prestation et veiller à l'individualisation du service	Proposer un tarif raisonnable au client tout en dégageant un bénéfice	Etre vigilant à la qualité, la propreté des équipements et infrastructures, avoir une cavalerie adaptée aux produits et ne pas négliger la qualité de l'accueil	Utiliser les moyens de communication qui permettent de capter la clientèle ciblée par le produit

Les exploitants ont bien pris la mesure de l'évolution de la demande : « *les gens ont moins de sous, ils sont plus regardants* » « *ils sont plus exigeants sur la qualité des prestations* ». Par conséquent, ils ont cherché à adapter et/ou à réorienter leur produit, par exemple, en proposant des formules de pension plus accessibles «forfait ½ pension pré/abri avec sorties concours mensuelles », en personnalisant les services avec un suivi de la progression des cavaliers « cours d'1/2 heure pour propriétaire » et avec de nouvelles prestations « stage horse concept » « balade equifeel » « travail à pied »...etc.

Certains n'ont pas hésité à innover et construire des produits de toute pièce pour fidéliser et attirer de nouveaux clients par exemple « le ski joering » « la randonnée avec des repas gastronomiques » et à imaginer de nouvelles formules de prestations « pension all inclusive ». Être sur un marché « non concurrentiel » facilite la vente du produit.

Ils ont compris la nécessité de bien communiquer : « *se faire connaître* », « *bien communiquer pour vendre* », « *avoir un bon référencement* ». En effet, la communication est un vrai atout pour commercialiser ses prestations à condition qu'elle soit bien réfléchi en fonction du produit et des cibles de marché. Aujourd'hui, internet et les réseaux sociaux sont les principaux canaux de communication utilisés. Pour les produits orientés tourisme, certains exploitants travaillent même avec des agences plus spécialisées et communiquent sur des salons.

Suivant les secteurs d'activité, les exploitants ont développé différentes stratégies pour se différencier.



Des entretiens semi-directifs menés auprès de 67 exploitants

Une enquête en vis-à-vis a été menée en juin 2016 auprès de 67 exploitants du Réseau National Equin (soit 84% des suivis de 2015). Toutes les familles (centre et ferme équestre, élevage de chevaux de trait et écurie de pensions) sont représentées : 65 à 100% des exploitants de chacune des « familles » ont été enquêtés.

Face à une conjoncture plutôt difficile, l'équipe des conseillers du Réseau Equin souhaitait mieux connaître la perception des exploitants sur l'évolution de leurs activités ces trois dernières années et, le cas échéant, comment ils s'étaient adaptés.

Les questions portaient sur deux thèmes :

- **Connaître le ressenti des exploitants sur le fonctionnement de leurs structures** et identifier les éléments explicatifs des évolutions à la hausse ou à la baisse de leurs activités
- **Caractériser les principaux produits commercialisés** dans les structures, identifier ceux qui se vendent plus ou moins bien et en analyser les raisons

Au total, 136 produits commercialisés dans les 67 structures ont été décrits par les exploitants, dont 89 qui fonctionnaient plutôt bien. Des rapprochements de cas ont été faits par secteur d'activité, et selon les clientèles ciblées. Cela a permis de mettre en exergue les produits les plus adaptés aux différents profils de clients.

Ce document présente une synthèse des résultats de cette analyse. Ils feront également l'objet d'une communication lors de la prochaine journée REFerences (28 mars 2017 à Paris).

Cette étude reflète le ressenti des exploitants sur le fonctionnement de leur structure. Elle sera confortée très prochainement par l'analyse de leurs résultats technico-économiques dans le cadre du Réseau Equin.

Le Réseau National Equin

Le Réseau Equin National est un dispositif de suivi d'exploitations équines réalisé par des conseillers de chambres d'agriculture ou de conseils des chevaux. Fin 2015, ce réseau a été rénové pour une nouvelle phase pour 5 ans.

Son objectif est de donner les moyens aux candidats à l'installation et à ceux qui souhaitent améliorer ou développer leur activité, de construire des projets réalistes, viables et vivables. C'est pourquoi le réseau s'appuie sur des « fermes pilotes qui réussissent dans leur métier ».

Les 128 exploitations équines recrutées (80 pour la campagne comptable 2015) répondent aux critères suivants : un objectif de rentabilité, de bons résultats technico-économiques, une « reconnaissance des pairs » et une volonté de partager et de transmettre des expériences et des savoir-faire.

Ces structures appartiennent à quatre grandes familles (centre équestre, centre de tourisme équestre, écurie de pension et élevage de trait). A l'exception des élevages de chevaux de trait, ce sont des structures plutôt spécialisées en équins et près de 6 exploitants sur 10 sont installés depuis plus de 10 ans. Même si elles sont « spécialisées en équin », elles proposent généralement plusieurs activités : pension, élevage, enseignement, concours.

Les suivis technico-économiques (approche systémique) sont réalisés par 15 conseillers équins répartis sur tout le territoire français.

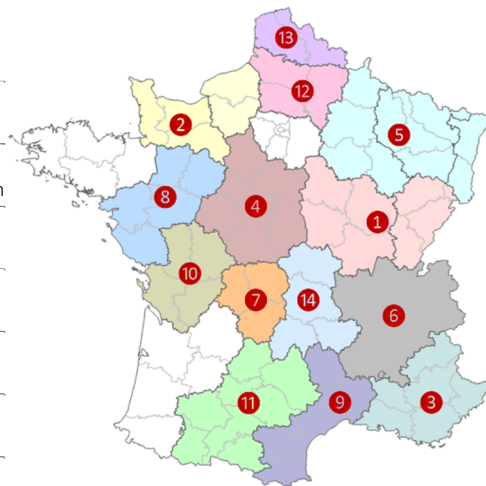
Ce travail a été réalisé par le Réseau Equin National

Coordination nationale :

- **Sophie Boyer** - Institut de l'Élevage - Tél. : 05 55 73 83 51 - Mail : sophie.boyer@idele.fr
- **Roger Palazon** - Institut de l'Élevage - Tél. : 04 72 72 49 71 - Mail : roger.palazon@idele.fr

Avec la collaboration des ingénieurs en charge du suivi des exploitations :

1 BIZOUERNE Valérie	Chambre d'agriculture de Saône et Loire Tél. : 03 85 29 55 83 - vbizouerne@sl.chambagri.fr
2 BUSNEL Frédéric	Chambre d'agriculture de l'Orne Tél. : 02 33 31 49 72 - frederic.busnel@orne.chambagri.fr
2 DEMINGUET Stéphane	Conseil des Chevaux Tél. : 02 31 27 10 10 - stephane.deminguet@chevaux-normandie.com
3 DAMIENS Jérôme	Conseil du Cheval PACA Tél. : 04 92 97 46 83 - contact@filierechevalpaca.com
4 FOISONN Nathalie	Chambre d'Agriculture du Cher Tél. : 02 48 23 04 00 - n.foisonn@cher.chambagri.fr
5 FRUSTIN Emilie	Chambre Régionale d'Agriculture de Lorraine Tél. : 03 83 96 85 07 - emilie.frustin@lorraine.chambagri.fr
6 JACON Maryline	Chambre d'Agriculture de l'Ain Tél. : 04.74.45.80.07 - maryline.jacon@ain.chambagri.fr
7 MATHIEU Guillaume	Chambre d'Agriculture de Corrèze Tél. : 05 55 21 55 63 - g.mathieu@correze.chambagri.fr
8 MIGNE Stéphane	Chambre d'Agriculture de la Vendée Tél. : 02 51 36 82 77 - stephane.migne@vendee.chambagri.fr
9 PAGES Lucien	OIER SUAMME Languedoc-Roussillon Tél. : 06 08 33 92 35 - lucien.pages@lrmp.chambagri.fr
10 PEYRILLE Sabrina	Chambre d'Agriculture de la Charente Tél. : 05 45 84 09 28 - sabrina.peyrière@charente.chambagri.fr
11 RAGOT Nathalie	Chambre d'Agriculture du Lot Tél. : 05 65 23 22 05 - n.ragot@lot.chambagri.fr
11 SALOMON Alice	Chambre d'Agriculture du Lot Tél. : 06 87 91 39 84 - a.salomon@lot.chambagri.fr
12 REMY Dominique	Chambre d'Agriculture de l'Oise Tél. : 03 44 11 44 64 - dominique.remy@agri60.fr
13 STYZA Marie-Lucie	Chambre d'Agriculture du Nord-Pas-de-Calais Tél. : 03 20 88 67 15 - marie-lucie.styza@agriculture-npdc
14 TOURRET Catherine	Chambre d'Agriculture de l'Allier Tél. : 04 70 48 42 42 - ctouret@allier.chambagri.fr



RÉFÉRENCES - Réseau Économique de la Filière Équine



Document édité par l'Institut de l'Élevage

Date

ISBN : XXX – ISSN : XXXX

Référence Idele : 00 XX XXX XXX

Crédit photos : XXX

Réalisation : XXX