

Un état d'esprit avant tout !

Vendredi 22 Septembre 2023 - N°452



par Hubert Tassin – Président des P.P

Dans un récent *Grain de Sel* j'ai développé l'idée que la recherche de leviers de croissance et la nécessité d'investir en ce sens devait prendre le pas sur une politique d'économies sclérosante et pouvant mener au repli sur soi. Plusieurs interlocuteurs m'ont répondu en insistant sur la nécessité de rechercher en permanence des économies pour toujours mieux optimiser la gestion. Je n'en disconviens évidemment pas : tout est affaire d'équilibre. Je plaide par exemple pour une optimisation des ressources humaines et des fonctions supports de notre institution rendues sans doute encore plus réalisables avec le regroupement des équipes administratives du Galop, du Trot et du PMU dans un immeuble commun. Je ne cautionne en revanche pas des économies qui se traduisent trop souvent par une baisse de notre attractivité d'une part et des services que France Galop doit aux acteurs des courses d'autre part.

Je veux aussi affirmer que la gestion de notre écosystème de saurai être uniquement comptable.

Comme on dit maintenant, l'immatériel peut être un vrai actif ... et un vrai passif. Si on veut faire plus et mieux pour les propriétaires, les éleveurs, les entraîneurs, les jockeys, les turfistes, les bénévoles des courses, c'est d'abord l'état d'esprit qu'il convient de faire évoluer.

France Galop au service de ses membres

A l'initiative d'Adrien Montoille, vice-président « Propriétaires » de l'Association PP, nous avons consacré au printemps un séminaire de travail à la réflexion nécessaire sur les « irritants » qui nuisent à la bonne expérience des propriétaires, anciens comme nouveaux venus. La première constatation fut celle du ressenti des personnes consultées vis-à-vis de France Galop comme une administration distante et très insuffisamment à l'écoute des acteurs des courses qui sont ses membres. De là a découlé une série de propositions concrètes sur les procédures d'agrément, la présentation des comptes de France Galop ou les modes d'accueil sur les hippodromes.

Quelques mois plus tard, avec des moyens notoirement plus importants (il doit quand même rester des économies à faire !), France Galop demandait à un consultant d'engager une étude sur le même thème ... pour aboutir aux mêmes conclusions.

Il me semble qu'avec les acteurs des courses et notoirement avec les propriétaires dont chacun

s'accorde à reconnaître qu'ils sont le pilier majeur de l'écosystème avec les parieurs, il faut d'abord changer l'état d'esprit avec lequel s'organisent les relations de France Galop avec ses membres. Il ne s'agit pas nécessairement d'investir lourdement mais de changer de comportements.

Quelques exemples concrets

Il y a quelques semaines se déroulait une réunion premium sur l'hippodrome de Dax, réunion à laquelle nombre de membres des PP, Martin de Fraguier, Édouard de Nadaillac, Olivier de la Garoullaye, Jean d'Indy, Hervé d'Armaillé, Hubert Langot notamment avaient des intérêts comme propriétaires ou éleveurs. Certains d'entre eux ont reçu un SMS sibyllin pour leur indiquer que la course qui les intéressait au premier chef ne serait pas diffusée sur Equidia...

On peut comprendre que pour optimiser les enjeux, on privilégie sur l'antenne d'Equidia et donc en direct dans les points courses, les épreuves qui disposent d'une bonne attractivité notamment eu égard au nombre de partants. Mais le SMS aurait pu préciser que les épreuves en question étaient visibles via le site ou l'application Equidia et même envoyer un lien sur lequel il suffisait alors de cliquer pour voir la course en direct sur un téléphone ou une tablette. Ça n'aurait pas coûté un centime de plus et aurait été efficace et respectueux du propriétaire ou de l'éleveur.

Un nouveau propriétaire a récemment témoigné de son expérience de nouveau membre de France Galop. Le premier message de la société-mère ne fut pas de lui souhaiter la bienvenue mais de lui réclamer quelques centaines d'euros de frais de dossiers. Ce n'est pas le fait d'avoir à déboursier un peu d'argent (il s'attend sans doute à d'autres

frais) mais l'état d'esprit peu accueillant qui marque les esprits. Un petit message de bienvenue avant de réclamer un chèque... n'eut là encore pas coûté bien cher. Un petit cadeau – on appelle cela des goodies- n'aurait pas été perdu.

Des moyens humains motivés et encadrés

On se souviendra de la regrettable mésaventure relatée dans un *Grain de Sel* au lendemain du Prix de Diane : une propriétaire membre de notre association et ayant d'un partant ce jour-là voulait offrir un café à quelques amis... Café refusé parce que l'accès à l'espace propriétaire était limité. Pas d'esprit d'initiative, pas d'encadrement du personnel, pas de sens de la nuance. Une question d'état d'esprit mais aussi d'organisation des équipes et de définition de nos priorités.

Nous ne sommes pas les seuls à réclamer une refonte et surtout une simplification des relevés de comptes adressés aux acteurs des courses avec la possibilité d'opter pour une version simplifiée. Si France Galop était plus à l'écoute de ses membres, un responsable des comptes aurait pu proposer un rendez-vous pour essayer de comprendre nos attentes.

Des exemples concrets de la vie quotidienne de nos adhérents et de nos contacts, ils sont légions et beaucoup peuvent être mis en œuvre avec une simple mais déterminée évolution de l'état d'esprit.

C'est celui des candidats que nous allons présenter à vos suffrages fin octobre sous l'égide des listes Union pour l'avenir du Galop Français.

Si vous ne recevez pas ce bulletin hebdomadaire par mail, il suffit de vous inscrire en nous adressant un courriel à associationpp@pp.fr