



# Cahier Qualité



# Fédération Française d'Equitation

## CAHIER QUALITE CHEVAL ÉTAPE

En accédant à l'enseigne « Cheval Étape », vous indiquez clairement votre volonté de placer la qualité des services apportés aux cavaliers et équidés qui fréquentent votre établissement au centre de vos préoccupations : vous vous engagez dans une démarche qualité liée à l'accueil des équidés de passage.

Ce document vous permet, avant de postuler à la labellisation, de prendre connaissance du cahier des charges établi pour l'obtention du label Cheval Étape.

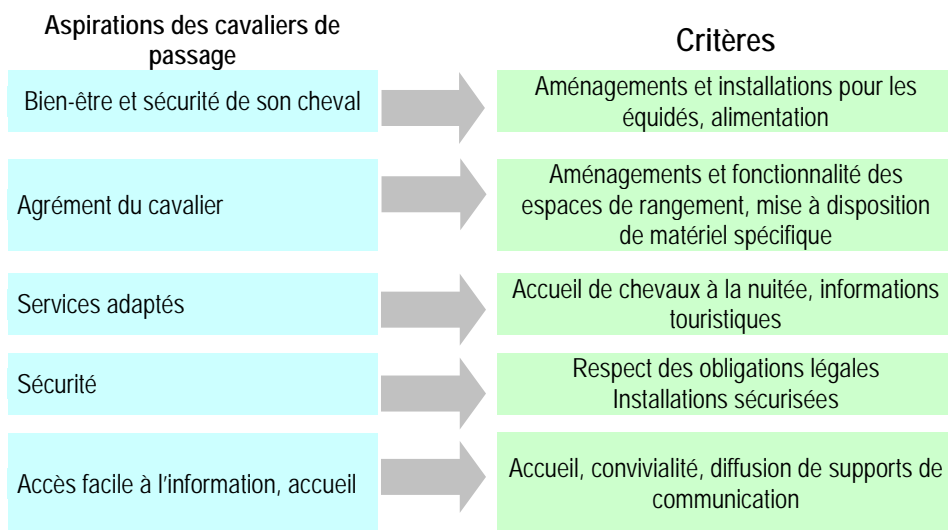
# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| UN RESEAU QUALITE COMME REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE ..... | 4  |
| L'AUDIT CONSEIL .....   | 6  |
| SUIVI DES AUDITS .....  | 7  |
| REGLEMENT D'ATTRIBUTION.....                                      | 8  |
| LABEL CHEVAL ÉTAPE .....  | 8  |
| CAHIER QUALITE : CHEVAL ÉTAPE.....                                | 10 |

Situez votre établissement au regard du cahier qualité Cheval Étape et utilisez les auto-évaluations situées à la fin du cahier qualité.

# UN RESEAU QUALITE COMME REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE

Les établissements équestres doivent aujourd'hui faire face à une évolution de la mentalité et des motivations de leur clientèle. La satisfaction du client est le produit de la qualité générale de l'établissement et des prestations offertes. Les exigences portent également sur la sécurité, la qualité de l'accueil et de l'information.



Le label Cheval Étape identifie les établissements qui proposent l'accueil des équidés pour une étape d'une nuit ou plus, quel que soit le motif du déplacement (compétition, tourisme, manifestation équestre...). Ce type de prestation s'adresse donc à des publics très divers.

## Afficher la Qualité

**La communication mise en place par la FFE pour les établissements labellisés Cheval Étape permet :**

- Aux cavaliers de passage de se repérer parmi l'offre de prestations liées à l'accueil des équadés sur une courte durée.
- Aux établissements d'afficher leur sérieux et leur compétence en matérialisant leur engagement dans la démarche qualité des établissements labellisés Cheval Étape.

**Signalétiques dans les établissements labellisés :**

- Engagement Qualité « Cheval Étape »,
- Mention « hébergement intérieur » et/ou « hébergement extérieur »,
- Signalétique,
- Certificat d'agrément envoyé après l'agrément.

# L'AUDIT CONSEIL

Il précède l'obtention du label Cheval Étape. Il est conduit en partenariat avec les dirigeants qui ont engagé leur établissement dans la démarche qualité Cheval Étape. Chaque dirigeant est moteur de l'amélioration continue de son établissement ; l'audit conseil est un outil à sa disposition.

## LES COMPOSANTES DE LA DEMARCHE D'AUDIT

Les critères d'évaluation sont adaptés à tous les types d'établissements, quelles que soient leur taille et leur activité dominante.

Le **Cahier Qualité** contient la présentation détaillée des différents critères observés lors de l'audit. Cela permet au dirigeant de connaître, en toute transparence, la grille d'audit utilisée.

## DEROULEMENT

### Les auditeurs :

**Ils sont répartis dans toute la France. Tous ont une solide connaissance du milieu équestre. Pour cette mission, ils ont bénéficié d'une formation spécifique.**

L'audit conseil consiste en :

- Une visite complète de l'établissement en compagnie du dirigeant ou de son représentant.
- Un entretien avec le dirigeant ou son représentant afin de dresser le bilan de l'audit.

### Vérification des déclarations et obligations légales

Pour obtenir son agrément l'établissement doit au préalable satisfaire à l'ensemble des obligations et déclarations légales. La vérification est exhaustive, c'est un service qui permet de prévenir les manquements qui pourraient être pénalisés par des autorités compétentes.

## SUIVI DES AUDITS

L'audit conseil est suivi d'un certain nombre de formalités administratives :

|   | <b>L'établissement satisfait aux critères de la charte de qualité Cheval Étape</b>  | <b>L'établissement ne satisfait pas aux critères de la charte de qualité Cheval Étape</b>   |
|---|---|---|
| <b>Vers le dirigeant</b>                    | <p>L'établissement obtient l'agrément Cheval Étape pour une durée allant de 18 à 36 mois.</p> <p>Il reçoit la signalétique correspondante, ainsi qu'un certificat d'agrément à afficher et un compte rendu confidentiel : notes obtenues, points forts et points de progrès ;</p> | <p>L'établissement reçoit un courrier préconisant des solutions et/ou des demandes de mise en conformité. Il n'obtient pas l'agrément Cheval Étape</p> <p>Une fois les améliorations apportées, l'établissement peut renouveler sa demande.</p> |
| <b>Vers la Mairie</b>                       | <p>Le Maire est informé et encouragé à soutenir la démarche.</p>  | <b>X</b>  |
| <b>Vers les partenaires institutionnels</b> | <p>Une fois par an les listes des établissements labellisés Cheval Étape sont transmises : DDCSPP, DRCSP, CRE, CDE, Conseils Régionaux et Généraux, CROS, CDOS avec dossier d'information sur la démarche qualité Cheval Étape.</p>   | <b>X</b>  |



# REGLEMENT D'ATTRIBUTION LABEL CHEVAL ÉTAPE

**Le présent règlement fixe :**

- les règles d'attribution, de surveillance et de retrait des labels fédéraux par la Fédération Française d'Equitation,
- les modalités de mise en œuvre des audits organisés par la Fédération Française d'Equitation,
- les conditions d'usage des marques et de leurs dérivés.

## 1. REGLES D'ATTRIBUTION, DE SURVEILLANCE ET DE RETRAIT DES LABELS

Seuls les établissements adhérents de la FFE peuvent être attributaires d'un ou plusieurs labels fédéraux. C'est une démarche volontaire à l'initiative des dirigeants d'établissements équestres.

### **Attribution du label**

L'obtention de chaque label est conditionnée par :

- L'acceptation par le dirigeant de se soumettre à un audit d'attribution mis en œuvre par la FFE.
- La conformité aux dispositions spécifiques précisées dans le cahier des charges de chaque label.
- La notification écrite de l'obtention du label après l'audit complet de l'établissement que la FFE s'engage à effectuer dans un délai maximum de 4 mois après l'enregistrement de la demande.

La notification de l'obtention du label ainsi que sa durée de validité sont précisées sur le rapport d'audit confidentiel adressé par la FFE au dirigeant de l'établissement.

### **Surveillance du label**

A l'issue de chaque période d'agrément, la FFE effectue un audit de renouvellement. L'agrément est renouvelé pour une période déterminée après un audit dont le résultat est positif.

La notification du renouvellement du label ainsi que sa durée de validité sont précisées sur le rapport d'audit confidentiel adressé par la FFE au dirigeant de l'établissement.

## **Retrait du label**

L'agrément de la FFE pour l'usage de ses marques est automatiquement supprimé pour les raisons suivantes :

- Non renouvellement de l'adhésion annuelle de l'établissement à la FFE. Le renouvellement de l'adhésion doit être effectué au plus tard le 31 décembre de chaque année pour l'année calendaire suivante.
- Audit de la FFE se concluant par :
  - Un ou plusieurs manquements à des règles de sécurité ou d'hygiène, non respect de la réglementation en vigueur,
  - Non respect des conditions d'accès précisées dans le cahier des charges de chaque label.

La notification de la non attribution ou du retrait du label est précisée sur le rapport d'audit confidentiel transmis par la FFE au dirigeant de l'établissement.

## **2. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES AUDITS ORGANISES PAR LA FEDERATION FRANÇAISE D'EQUITATION**

Tout audit - attribution ou renouvellement - est précédé d'une prise de rendez-vous par téléphone.

Lors de l'audit, il est procédé en compagnie du dirigeant ou de son représentant (son nom aura été signifié préalablement à la FFE) à une visite complète de l'établissement. Cette visite est suivie d'un entretien portant sur l'évaluation de l'établissement, les points forts, les points de progrès.

L'objectif étant de permettre au plus grand nombre de répondre aux critères exigés, la recherche des solutions pour améliorer les points de progrès est également abordée.

L'établissement dont l'agrément n'a pas été accordé ou a été retiré, peut solliciter une nouvelle visite, dans un délai minimum de 6 mois et après avoir justifié des aménagements ou des solutions apportés pour répondre aux exigences requises.

## **3. CONDITIONS D'USAGE DES MARQUES FEDERALES**

Les établissements ayant obtenu l'agrément de la FFE sont tenus d'utiliser la signalétique relative au label obtenu fournie par la FFE. Ils bénéficient du droit d'usage de la marque et de ses dérivés.

La non obtention de l'agrément et/ou le non renouvellement de l'adhésion à la FFE entraîne, de fait, la restitution de la signalétique fournie par la FFE ainsi que l'interdiction de toute utilisation de la marque et de ses dérivés.

## **4. RECOURS**

Les recours peuvent être transmis, par écrit, à FFE Qualité afin qu'ils soient étudiés.

# CAHIER QUALITE : CHEVAL ÉTAPE

Les différents critères présentés ici sont ceux utilisés lors de l'audit conseil des établissements qui désirent rejoindre le réseau des établissements Cheval Étape.

Pour obtenir l'agrément Cheval Étape, l'établissement doit :

- Satisfaire à l'ensemble des obligations et déclarations légales,
- Respecter certains impératifs d'accueil, d'hygiène et de sécurité,
- Obtenir au moins 60% du total des points sur les parties 1 et 2 et au moins 70 % du total des points sur les parties 3 et 4.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRE REQUIS</b>   | <b>11</b> |
| <b>ETRE EN REGLE</b>  | <b>11</b> |
| <i>Public</i>   | 12        |
| <i>Mobiliers et immobiliers</i>   | 12        |
| <b>1. FAIRE CONNAITRE SON ETABLISSEMENT</b>                               | <b>13</b> |
| <i>Les supports d'information – communication</i>                         | 13        |
| <i>La signalisation</i>   | 14        |
| <b>2. ACCUEIL ET ENVIRONNEMENT</b>  | <b>14</b> |
| <i>L'enseigne</i>   | 14        |
| <i>Le parking et le chemin d'accès</i>                                    | 14        |
| <i>L'environnement</i>  | 15        |
| <i>Le fléchage intérieur</i>  | 15        |
| <i>Les panneaux d'information</i>   | 16        |
| <i>L'accueil</i>  | 16        |
| <i>Les sanitaires</i>   | 17        |
| <i>Propreté</i>   | 17        |
| <i>Informations pratiques</i>   | 18        |
| <i>Zones technique et de stockage</i>                                     | 18        |
| <b>3. DISPOSER D'INFRASTRUCTURES ADAPTEES A L'HEBERGEMENT DES EQUIDES</b> | <b>19</b> |
| <i>Hébergement intérieur</i>  | 19        |
| <i>Hébergement extérieur</i>  | 19        |
| <b>4. SELLERIE, AIRES DE PREPARATION ET DE PRATIQUE</b>                   | <b>20</b> |
| <i>Le local de sellerie</i>   | 20        |
| <i>Matériels et services associés</i>                                     | 20        |
| <i>Les aires d'attache et de préparation</i>                              | 20        |
| <i>L'accès aux espaces de pratique</i>                                    | 21        |
| <i>La douche</i>  | 21        |
| <b>AUTO-EVALUEZ VOTRE ETABLISSEMENT</b>                                   | <b>22</b> |

## PRE REQUIS

Le label Cheval Étape identifie les établissements qui proposent l'accueil des équidés pour une étape d'une nuit ou plus, quel que soit le motif du déplacement : compétition, tourisme, manifestation équestre...

L'établissement devra donc proposer des tarifs à la nuitée, indiquer le type d'hébergement proposé pour les chevaux (intérieur/extérieur) ainsi que sa capacité d'accueil.

Pour prétendre au label Cheval Étape, il faut :

- Etre adhérent de la FFE ;
- Proposer un **hébergement** pour les cavaliers, sur place ou à proximité : la structure d'hébergement des cavaliers devra se situer à **moins de 500 mètres du site d'accueil des chevaux**. Cette distance pourra être revue à 3 kilomètres si le prestataire propose un service de transport entre les deux lieux ;
- Proposer une solution de **restauration** sur place ou à **moins de 500 mètres du site d'accueil**. Cette distance pourra être revue à 3 kilomètres si le prestataire propose un service de transport entre les deux lieux.

## ETRE EN REGLE

Pour être labellisé Cheval Étape, l'établissement doit satisfaire aux obligations et déclarations légales, il doit également être en règle avec l'administration pour exercer les activités proposées. L'affichage légal doit être en place et à jour.

- Avoir procédé à la déclaration d'ouverture auprès de l'IFCE,
- Avoir procédé à la déclaration de détenteur d'équidés auprès de l'IFCE,
- Avoir contracté une assurance en RC professionnelle pour l'année en cours,
- Tenir un registre de présence des équidés,
- Tenir un registre de sécurité,
- Avoir un « affichage légal » complet : récépissé de déclaration, attestation d'assurance, consignes incendie, numéros d'urgence, tarifs et heures d'ouverture.

## Public

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Registre de sécurité incendie | <p>La tenue de ce registre est obligatoire dans tous les établissements recevant du public (ERP), quelle que soit leur catégorie. Il contient en particulier l'état du personnel chargé du service d'incendie, les diverses consignes en cas d'incendie, les dates des divers contrôles et vérifications (protection incendie...).</p> <p>Remarque : dans les ERP de 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> catégories, la Commission de Sécurité effectue des visites annuelles. Pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, dont font partie les établissements équestres, les visites de la Commission de Sécurité sont inopinées.</p> |
| Affichage légal               | <p>Pour être complet le panneau Affichage Légal doit comporter les copies des diplômes du personnel encadrant l'activité, les récépissés des déclarations d'ouverture mairie, Jeunesse et Sports, l'attestation de RC professionnelle. Doivent aussi être affichés : numéros d'urgence, plan d'évacuation, consignes de sécurité, affiche sur le port du casque, tarifs, information sur les garanties de la licence fédérale, emplacement de la trousse de secours, interdiction de fumer.</p>  |
| Trousse de secours            | <p>Elle doit être facilement accessible pour les dirigeants et salariés mais à l'inverse elle ne doit pas être accessible pour le public. Son lieu de rangement doit être indiqué sur l'affichage légal.</p>   |
| Accessibilité Handicapés.     | <p>À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la zone d'accueil de tous les établissements recevant du public devra être accessible (déplacements, informations, communication) aux personnes en situation de handicap. (Article R 111-19-8 du code de la construction et de l'habitat.)</p>   |

## Mobiliers et immobiliers

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Registre des équidés              | <p>Tout détenteur d'au moins un équidé doit, en plus de la déclaration du lieu de détention, tenir un registre des équidés, aussi appelé registre d'élevage.</p>  |
| Hygiène des locaux et du matériel | <p>Quelques mesures contenues dans le Code du Sport : « désinfection des locaux et du matériel au moins une fois par an ; désinfection de chaque place d'écurie libérée après le départ d'un équidé ; désinsectisation, dératisation aussi souvent que nécessaire, au moins une fois par an »</p> |
| Fumière                           | <p>Contactez la DDPP</p>  |

# 1. FAIRE CONNAITRE SON ETABLISSEMENT

## Les supports d'information - communication



*Sommes-nous toujours conscients de l'importance des moyens de communication pour mieux faire connaître notre établissement ? Nous sommes-nous interrogés pour savoir comment les cavaliers ont été amenés à prendre contact avec notre structure ? Avons-nous toujours fait les efforts de séduction nécessaires ?*

### Quels supports ?

#### *Les dépliants*

Toute structure doit disposer au minimum d'un document de présentation. Il doit permettre à celui qui le consulte de :

- Repérer géographiquement l'établissement.
- Savoir qui vous êtes et connaître vos compétences.
- Connaître les prestations proposées et notamment le type d'hébergement des chevaux proposé (box/pré...) ainsi que la capacité d'accueil.

Quelques photos seront bien entendu les bienvenues. Dans le cadre de votre activité d'accueil d'équidés à l'étape, vous pourrez être amenés à recevoir une clientèle étrangère : pensez à traduire quelques explications en anglais par exemple. Il peut être intéressant également de figurer dans certains dépliants locaux ou régionaux.

**N'oubliez pas que les plus beaux dépliants du monde sont inopérants s'ils ne touchent pas le public : la diffusion est capitale !**

#### *Le site Internet*

La présentation de votre établissement par un site Internet, à l'heure actuelle, est importante. Il doit être tenu à jour et toucher un large public. La FFE vous propose de créer gratuitement votre site.

Elle vous propose également Une plateforme de promotion d'activité des centres équestres labellisés : [achevalenfrance.com](http://achevalenfrance.com)

#### *Autres médias*

Pensez à utiliser les radios et journaux locaux, ce sont des supports efficaces et souvent peu onéreux... Dans le même ordre d'idée, assurez-vous que vous êtes en bonne place dans l'annuaire du téléphone car si votre établissement est dans une petite commune, il peut être difficile de vous retrouver.

Réseaux sociaux : pour la communication avec les cavaliers réguliers, il peut être envisagé la création d'une page « Facebook ».

#### *Salons*

Pour commercialiser vos produits, soyez présents ou faites-vous représenter dans des salons ciblés : cheval et tourisme.

### **L'exigence Cheval Étape**

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, il suffit de disposer d'un document de présentation du club sur support papier, contenant quelques informations générales ainsi que les tarifs et périodes d'accueil.*

*Aujourd'hui les smartphones et GPS sont largement à jour. Pensez à préciser l'adresse à rentrer sur GPS voire les coordonnées pour trouver facilement votre établissement.*

## La signalisation

---



Une bonne signalisation permet à une personne arrivant dans votre localité et ne la connaissant pas, de vous trouver sans trop d'efforts.

Nos visiteurs sont hélas parfois confrontés à un véritable jeu de piste.

## 2. ACCUEIL ET ENVIRONNEMENT

### L'enseigne

---



*L'enseigne a pour principal objectif de permettre de vous identifier.*

L'affichage du label Cheval Étape attestera que votre établissement est engagé dans une démarche qualité. Il renforcera votre enseigne en la signant, mais il ne saura la remplacer.

L'enseigne est un excellent moyen de promotion, aussi bien vis à vis des touristes que des habitants de votre région. Les résidents ou élus de votre municipalité découvriront votre existence souvent à travers elle, tout en vous situant.

#### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'enseigne doit être propre et visible. La signalétique du label Cheval Étape doit être clairement affichée.*

### Le parking et le chemin d'accès

---



*Le parking joue un rôle important dans l'image globale de votre établissement. Il détermine la première impression qu'aura l'arrivant.*

Le parking doit être implanté dans une zone inaccessible aux équidés. Prévoyez une superficie adaptée à vos besoins, et matérialisez même sommairement (mais proprement) les emplacements. Un emplacement réservé aux PL et permettant l'embarquement des équidés est bienvenu. Pensez à prévoir un emplacement délimité, réservé aux personnes en situation de handicap.

Un revêtement tout temps et l'éclairage dispensent le visiteur d'un parcours du combattant et de frais de nettoyage qui ne sont pas faits pour augmenter son estime à votre égard. Veillez également à la propreté du parking : installez des poubelles et videz-les régulièrement. Si vous le pouvez, plantez quelques arbres.

Dans bien des cas, les entrées et sorties donnent sur une voie publique et les conditions de sécurité ne sont pas idéales. La sécurité est l'affaire de plusieurs acteurs : vous-même, le Maire de votre commune d'implantation, la Direction Départementale des Territoires, le Conseil

#### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, votre parking doit être clairement matérialisé, sécurisé vis à vis des équidés et des routes proches. Il doit avoir une taille en rapport avec votre activité.*

Général... Adressez une lettre recommandée pour faire part du problème et solliciter un rendez-vous, si possible sur le site, pour évaluer les risques et rechercher des solutions : panneaux, ralentisseurs, chicanes...

## L'environnement



*Bien sûr, vous ne pouvez pas modifier le site sur lequel vous êtes implantés. Vous pouvez toutefois améliorer votre espace, peut-être plus que vous ne le pensez.*

*Nous négligeons trop souvent l'aménagement de notre environnement immédiat, pourtant c'est la première chose que le public voit en arrivant et il appréciera de trouver un site accueillant, fleuri, vert... cet élément est d'autant plus vrai pour les cavaliers de passage.*

L'aménagement de votre espace immédiat est le seul que vous maîtrisez directement. Veillez donc à ce que les abords de votre établissement soient propres, bien rangés et sécurisés. Pensez à l'aspect extérieur des bâtiments d'accueil notamment.

Aux alentours, n'est-il pas possible de planter quelques arbres, voire quelques fleurs ?

Si vous ne pouvez faire autrement que d'avoir la fumière dans la perspective d'entrée de votre établissement, ne pouvez-vous pas la cacher en plantant une haie ?

Pensez à mettre des poubelles (esthétiques si possible) à la disposition de tous.

Veillez à ce que la circulation des piétons soit agréable et sécurisante.

Veillez à la propreté générale de votre établissement.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, veillez à la propreté générale du site, et rendez agréable la circulation dans votre établissement.*

## Le fléchage intérieur



*Pensez que les personnes intéressées par les prestations Cheval Étape ne sont que de passage dans votre établissement, elles ne connaissent pas les lieux.*

*Aidez-les à se repérer et à se sentir bien chez vous.*

### VOTRE DISPOSITIF

- Dès l'entrée : un plan général du site peut renseigner utilement les visiteurs.
- Un fléchage esthétique mais visible, conduit les non-initiés vers les lieux de votre structure : accueil, toilettes, vestiaires, sellerie, écuries, espaces de pratique,
- Si besoin l'implantation des boxes fait l'objet d'un plan à l'accueil et dans la sellerie.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'accueil doit être clairement identifié et facilement localisable.*



## Les panneaux d'information



*Il se peut que des clients potentiels passent alors que vous êtes absent, sorti en extérieur et que personne ne peut les renseigner. Si aucune information n'est disponible, il n'est pas sûr qu'ils fassent la démarche de revenir. Aussi faut-il un minimum de renseignements les incitant à vous contacter.*

L'affichage est le premier élément de votre communication.

C'est le support de valorisation de vos compétences, il participe à la promotion et au succès de vos activités. C'est un des facteurs de la vitalité de votre établissement. Vous pouvez par exemple afficher vos horaires d'ouverture, numéro de téléphone, tarifs, prestations proposées, etc...

L'affichage vous aide également à organiser la vie interne de votre établissement. Il est le reflet de votre personnalité et de l'image de votre établissement.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les informations élémentaires concernant l'accueil des équidés à l'étape doivent être affichées, à jour, visibles de tous. La présentation doit être propre et claire. L'affichage légal doit être à jour et visible de tous (à proximité de l'accueil).*

### IL EST ESSENTIEL D'ORGANISER LES INFORMATIONS :

- À l'entrée de l'établissement, indiquez vos horaires d'ouverture, vos tarifs et vos préconisations (chiens, vélos etc...). Un plan de situation de l'ensemble est un plus très confortable pour les visiteurs.
- Les informations concernant l'hébergement des équidés sont positionnées dans les lieux d'accueil,
- N'oubliez pas de signaler les interdits (interdiction de fumer, nourrir les chevaux sans autorisation...)

## L'accueil



*Il arrive que certains établissements ayant des prestations de qualité ne jouissent pas de l'activité qu'ils méritent du fait du manque d'attention porté à l'accueil.*

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

La plupart de vos clients prendront contact avec vous par téléphone pour les réservations ou simplement afin de prendre des renseignements. Le numéro de téléphone indiqué sur vos dépliants, affichages et tout autre document doit impérativement fonctionner aux plages horaires que vous avez indiquées. En effet, rien n'est plus désagréable que d'appeler un numéro qui sonne dans le vide...A défaut de pouvoir rester à l'accueil, munissez-vous d'un téléphone portable !

En dehors des heures d'ouverture, il paraît nécessaire de pouvoir compter sur un répondeur automatique personnalisé afin de donner les renseignements essentiels (heures d'ouverture par exemple) et éventuellement prendre des messages.

## LOCAL OU BUREAU D'ACCUEIL

Il est indispensable que l'accueil puisse s'effectuer dans un lieu privilégié.

L'existence d'une pièce réservée contribue à créer un environnement convivial susceptible de séduire vos visiteurs : décoration intérieure, photos, coupes, etc...

Il n'est pas toujours possible de créer un local d'accueil dont c'est la fonction exclusive, faute de place ou de moyens suffisants. On

peut concevoir que l'accueil se situe dans une partie de la salle de club, voire de la sellerie, à la condition qu'il soit clairement identifié, convivial et ordonné.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, le dispositif en place doit permettre à chacun d'être accueilli et d'obtenir les informations désirées.*

## PRESENCE PHYSIQUE

L'accueil c'est aussi et surtout être là, recevoir les gens avec le sourire, écouter, renseigner, présenter votre établissement, faire visiter les installations...

Dans le cadre des activités propres à Cheval Étape, la présence d'une personne à l'arrivée et au départ des cavaliers de passage est indispensable.

Avoir quelques rudiments d'une langue étrangère peut être un plus dans certaines régions.

## Les sanitaires

*Il s'agit là d'un point capital qui devrait aller de soi. Faute d'en être convaincu vous compromettez gravement votre image.*



**TOILETTES :** S'il paraît inconcevable pour un établissement de ne pas disposer de toilettes, combien de centres sont irréprochables sur leur propreté et leur hygiène ? Ce point est essentiel

Cet espace doit être accessible aux personnes en situation de handicap.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, il suffit de disposer d'au moins un WC propre, facilement accessible et entretenu régulièrement.*

## Propreté

*L'entretien et la propreté sont souvent négligés dans un centre équestre. Pourtant comme tout établissement sportif, cela doit être une priorité pour la sécurité et l'hygiène de votre structure. Ainsi, vous satisferez davantage votre client. En complément de la qualité de l'environnement de votre centre, veillez à la propreté générale de votre établissement. N'oubliez pas, le nouvel arrivant se fait une impression dès l'entrée dans la structure.*

Vous devez ainsi maintenir les bâtiments d'accueil du public propres, nettoyés, rangés et accueillants au quotidien, pas seulement pendant les heures d'affluences.

Le matériel mis à disposition doit être entretenu et de qualité favorisant le confort du public (vaisselle propre, réfrigérateur fonctionnel, sanitaires nettoyés...).

Mettez des poubelles (esthétiques si possible) à disposition à l'intérieur et l'extérieur des locaux (vidées régulièrement).

Veillez à l'organisation générale de la structure qui la rendra plus agréable.

Des consignes, par affichage, peuvent être transmises au public afin qu'il participe au maintien de la propreté.



## Informations pratiques



Les cavaliers de passage chez vous pourraient avoir envie de profiter de l'étape pour visiter les alentours, et pas forcément à cheval. Ils auront alors besoin de diverses

informations touristiques.

Il est important de pouvoir leur fournir un minimum de renseignements et des documents sur votre région : coordonnées de l'office de tourisme, brochures touristiques, informations sur les sites remarquables alentours, cartes IGN, topoguides, itinéraires de randonnée, axes routiers, commerces à proximité, etc.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, vous devez être en mesure de fournir les informations, cartes de randonnée et autres brochures concernant les sites remarquables du secteur.*

## Zones technique et de stockage

*Un lieu de stockage doit être prévu pour les fourrages et l'alimentation de la cavalerie. Cet espace doit faire l'objet d'une attention particulière.*



### SECURITE

Le lieu de stockage doit être choisi pour respecter les règles de sécurité :

- Éviter les étages.
- Isolé des écuries et des structures d'accueil.
- Non accessible au public.
- Organiser le rangement, stockage des engins agricoles et camions
- 

### AMENAGEMENT

- Pour les fourrages : les locaux et emplacements de stockage doivent respecter la réglementation propre aux ERP en vigueur.
- Pour la graineterie : un local fermé et aéré ou un silo.

### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les lieux de stockage doivent être clairement identifiés ; et leur accès doit être réservé au personnel de l'établissement. Les règles de sécurité sont prises en compte.*

Le stockage du fumier doit respecter la réglementation de la DDPP. Dans tous les cas, nous apprécierons :

- La fréquence d'évacuation du fumier
- L'emplacement de la fumière, et les efforts de dissimulation que vous entreprenez : quoi de plus rebutant pour un client potentiel qu'un tas de fumier bien en vue sur le parking ?

## 3. DISPOSER D'INFRASTRUCTURES ADAPTEES A L'HEBERGEMENT DES EQUIDES

Quel que soit le type d'hébergement proposé, intérieur ou extérieur, la sécurité et le bien être des équidés doivent être assurés. Les lieux doivent également être propres et entretenus régulièrement. Les arrivées/départs d'équidés venus de tous horizons nécessitent qu'une attention particulière soit portée à l'hygiène.

### L'exigence Cheval Étape

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'hygiène, la sécurité et le bien-être des équidés doivent être assurés.

### Hébergement intérieur

#### BATI

- Les boxes doivent avoir une dimension qui permette à un cheval de se tourner et de se coucher en toute sécurité.
- La conception des boxes ne doit pas être source de blessure pour les équidés.

#### ENTRETIEN

- Les écuries doivent être propres et entretenues.
- Une désinfection s'impose au moins une fois par an.

#### ALIMENTATION

- Les éléments de distribution, mangeoire, abreuvoir, râtelier... sont propres et en bon état.
- L'eau doit être accessible à volonté.
- Du foin de bonne qualité est mis à disposition. Son stockage assure une bonne conservation.
- Si besoin, un « client » peut faire livrer son aliment sur le lieu d'étape.



### Hébergement extérieur

Il peut s'agir de paddocks ou de prés.

#### BATI

- Éviter une trop grande concentration de chevaux ou de poneys sur une même surface.
- Les équidés doivent pouvoir bénéficier d'un abri (naturel ou artificiel).
- Les clôtures doivent être efficaces et non dangereuses.
- Les accès sont stabilisés.

#### ENTRETIEN

- Les prés ou paddocks doivent être entretenus régulièrement.

#### ALIMENTATION

- Les éléments de distribution, mangeoire, abreuvoir, râtelier... sont propres et en bon état.
- L'eau doit être accessible à volonté.
- Du foin de bonne qualité est mis à disposition. Son stockage assure une bonne conservation.
- Si besoin, un « client » peut faire livrer son aliment sur le lieu d'étape.



## 4. SELLERIE, AIRES DE PREPARATION ET DE PRATIQUE

### Le local de sellerie

A l'étape, les cavaliers auront besoin d'entreposer leur matériel dans un endroit sec et sûr. Au-delà d'un bon agencement et d'une certaine fonctionnalité, le local de sellerie doit être rangé, propre et doit fermer à clé.

Dans l'idéal, un local exclusivement dédié au rangement du matériel des cavaliers de passage et distinct des autres locaux de sellerie apporterait un confort supplémentaire.

Le local doit être équipé :

- Porte-filets, porte-selles.
- Point d'eau permettant le lavage des mors, l'entretien des cuirs.
- La possibilité d'étendre les tapis ou autres afin de les faire sécher est un plus apprécié par les cavaliers.

#### L'exigence Cheval Étape

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, un local de sellerie doit être aménagé et permettre le rangement du matériel des cavaliers de passage.



### Matériels et services associés

Les cavaliers qui voyagent avec leur monture emportent toujours avec eux un minimum de matériel afin d'effectuer les 1ers soins aux chevaux. Toutefois, ils apprécieront de trouver sur place, du matériel de maréchalerie, du matériel de bourrellerie, etc.

L'affichage des coordonnées des vétérinaires et maréchaux-ferrants les plus proches est indispensable.

#### L'exigence Cheval Étape

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, vous devez mettre à disposition un kit de maréchalerie. Les coordonnées du maréchal-ferrant et du vétérinaire les plus proches doivent être affichées.



### Les aires d'attache et de préparation

Cet espace est couvert si possible, vaste et aéré mais n'est pas obligatoirement clos. Il doit être facilement identifiable. Il peut avoir plusieurs vocations :

- Pansage, préparation des chevaux.
- Soins aux chevaux.
- Maréchalerie.

Cet espace, implanté dans un endroit calme, doit être fonctionnel, bien situé par rapport au lieu d'hébergement des équidés et par rapport à la sellerie. Il faut être particulièrement

#### L'exigence Cheval Étape

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, vous devez disposer d'un espace clairement identifiable équipé de points d'attache en bon état. La dimension de l'aire de préparation doit être en adéquation avec les équidés accueillis.



vigilant quant aux risques générés par la promiscuité des équidés à l'attache.

## L'accès aux espaces de pratique

### Chemins de randonnée

*Le positionnement de votre centre à proximité immédiate d'espaces naturels accessibles et attrayants est un atout fondamental pour les cavaliers randonneurs.*

Il est intéressant que les circuits proposés prennent en compte les différents niveaux de pratique des cavaliers et soient de longueurs différentes pouvant aller, pourquoi pas, de la promenade d'une heure autour de l'établissement à la randonnée d'un ou plusieurs jours.

Il est souhaitable que :

- L'accès vers l'extérieur du club soit facile, sans route à traverser.
- Un plan soit affiché et mis à la disposition des cavaliers à l'accueil avec : l'éventail des possibilités, les contraintes dues à l'environnement (voisinage, jours de fermeture, etc...), les allures conseillées (cf rubrique Informations pratiques).

### Carrière/manège/terrains extérieurs...

*Les cavaliers faisant étape dans votre établissement peuvent apprécier d'avoir accès à une aire de pratique afin de monter leur cheval.*

Le chemin d'accès doit être stabilisé et éclairé.

L'aire de pratique est sécurisée et contribue à la sécurité des cavaliers et équidés.

Les surfaces sont adaptées aux différents types de pratiques et aux conditions climatiques.

La diversité et la qualité des aires de pratique accessibles aux cavaliers en transit est un plus.

## La douche

*La douche pour chevaux sera très appréciée, notamment à la saison estivale, au retour de randonnée par exemple.*

Prévoir une aire avec un sol stabilisé et non glissant et un système permettant l'évacuation des eaux.

Des équipements supplémentaires peuvent contribuer à optimiser la sécurité et le confort de l'aire de douche : présence d'une potence pour le tuyau de douche, éclairage, couverture, encadrement...



### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'accès aux chemins de promenade et randonnée doit être sécurisé et l'aire de pratique mise à disposition des cavaliers est adaptée.*



### L'exigence Cheval Étape

*Pour obtenir la moyenne sur ce critère, la douche doit bénéficier d'un sol stabilisé et non glissant ; l'écoulement des eaux usées doit être canalisé.*

# AUTO-EVALUEZ VOTRE ETABLISSEMENT

## Faire connaître son établissement

### Supports de communication – 4 pts

| -  | 2   | +  |
|--|---|--|
| Informations sommaires<br>Présentation peu soignée | Les informations générales sont présentées (activités, coordonnées...)<br>Présentation propre et claire | Variété des supports (papier, internet...) |

### Signalisation – 2 pts

| 0  | 1          | 2        |
|--|------------|----------|
| Très insuffisante  | Suffisante | Parfaite |
| Tenir compte :   |            |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De la situation géographique du club : rural / urbain, facile d'accès ou non si l'on ne connaît que le nom de la ville</li> <li>De la présence de panneaux quelle que soit la direction d'où l'on vient</li> <li>De leur taille, lisibilité, emplacement</li> </ul> |            |          |

## Accueil et environnement

### Enseigne – 4 pts

| -                              | 2   | +   |
|--------------------------------|---|---|
| Pas d'enseigne<br>Mauvais état | Enseigne identifiant la structure<br>Bien visible | Comprenant nom, activité et n° de téléphone de la structure<br>Très bon état<br>Emplacement bien choisi |

### Parking – 6 pts

| -  | 3   | +   |
|--|---|---|
| Chemin d'accès en mauvais état<br>Parking non sécurisé, trop petit | Clairement identifiable et matérialisé<br>Parking sécurisé : organisation définie (piéton/voiture/chevaux)<br>Taille adaptée à la fréquentation | Parking vaste, stabilisé<br>Entretien régulier (nids de poule bouchés)<br>Parking réservé aux PL et permettant l'embarquement des équidés |

### Environnement – 6 points

| -  | 3                                      | +  |
|--|--|--|
| Manque d'entretien<br>Déchets abandonnés<br>Mauvaise intégration paysagère | Propreté générale<br>Abords entretenus | Espaces verts, plantations d'agrément<br>Bâtiment de caractère |

### Fléchage intérieur – 4 pts

| -   | 2  | +   |
|---|--|---|
| Signalétique incomplète<br>Supports vieillissants | Fléchage satisfaisant,<br>L'accueil est indiqué<br>Facilement identifiable | Fléchage clair et bien en place<br>Charte graphique<br>Plan de l'établissement à l'entrée |

### Panneau d'affichage – 4pts

| -  | 2  | +   |
|--|--|---|
| Documents sales<br>Mauvaise présentation<br>Informations incomplètes, pas à jour | Le panneau d'affichage est visible de tous | Supports propres<br>Bonne présentation générale |

### Local d'accueil – 6 pts

| -  | 3  | +   |
|--|--|---|
| Pièce dont ce n'est pas l'usage exclusif<br>Manque de propreté | Espace clairement identifiable<br>Pièce conviviale | Espace d'accueil spécifiquement aménagé<br>Effort de décoration |

### Sanitaires – 4 pts

| -  | 2   | +  |
|--|---|--|
| Manque d'entretien<br>WC entretenus mais "rustiques"<br>WC sombres, mal ventilés | 1 WC propre,<br>facilement accessible,<br>régulièrement entretenu | Plusieurs WC<br>WC hommes/femmes distincts<br>Lavabo, vestiaires, douches<br>Sanitaires accessibles aux handicapés |

### Informations pratiques – 4 pts

| -  | 2  | +  |
|--|--|--|
| Aucunes brochures touristiques<br>Non mises à jour<br>Abimées, sales | Brochures touristiques et/ou informations sur les sites remarquables alentours | Informe et oriente vers des itinéraires existants et axes routiers |

### Zones technique et de stockage – 6 pts

| -  | 3   | +  |
|--|---|--|
| Mauvaises intégration paysagère<br>Evacuation insuffisante du fumier | Zones de stockage définies<br>Stockage organisé et sécurisé | Effort de dissimulation<br>Fourrage stocké à l'écart des écuries<br>Stockage très propre |



## Hébergement des équidés

- Hébergement intérieur : boxes

### Bâti – 10 pts

| -  | 5   | +  |
|--|---|--|
| <b>Présence d'éléments dangereux</b><br>Fermeture approximative<br>Manipulation délicate de la porte | Espace permettant aux équidés de se coucher sans se blesser<br>Aération suffisante<br>Construction solide | Locaux spacieux, bien éclairés, fonctionnels<br>Ecurie dissociée de l'écurie club<br>Parcs individuels |

### Entretien – 6 pts

| -                                  | 3   | +                      |
|------------------------------------|---|------------------------|
| Mauvais état<br>Manque de propreté | Ecurie propre et entretenue<br>Contenants propres | Désinfection régulière |

### Alimentation – 6 pts

| -   | 3   | +   |
|---|---|---|
| Contenants en mauvais état, dangereux<br>Mauvaises conditions de stockage et de conservation des aliments | Accès à l'eau à volonté<br>Foin disponible sur place<br>Éléments de distribution propres et en bon état<br>Fourrage stocké à l'abri | Possibilité de faire livrer des aliments sur site<br>Foin de qualité<br>Possibilité de différentes litières |

- Hébergement de plein air : prés/paddocks

### Bâti – 10 pts

| -   | 5   | +  |
|---|---|--|
| <b>Présence de barbelés</b><br>Absence d'abri<br>Clôture mauvais état<br>Éléments dangereux<br>Fermetures approximatives<br>Manipulation porte délicate | Espace en adéquation avec le nombre d'équidés accueillis<br>Clôtures étanches | Espace à proximité de l'établissement<br>Bonne intégration paysagère |

### Entretien – 6 pts

| -   | 3                                      | +                      |
|---|--|------------------------|
| Nombreux refus<br>Abords des parcs pas entretenus | Espace entretenu<br>Contenants propres | Désinfection régulière |

### Alimentation – 6 pts

| -  | 3  | +  |
|--|--|--|
| Contenants mauvais état, dangereux<br>Mauvaises conditions de stockage et de conservation des aliments | Eau et foin à volonté<br>Éléments de distribution propres et en bon état<br>Fourrage stocké à l'abri | Possibilité de faire livrer aliments sur site<br>Foin de qualité<br>Râtelier de distribution |

## Sellerie, aires de préparation et de pratique

### Sellerie et aménagement – 8 pts

| -   | 4  | +   |
|---|--|---|
| Espace mal entretenu, mal ventilé, mal agencé, dont ce n'est pas l'usage exclusif | Aménagement sommaire permettant d'entreposer le matériel de sellerie<br>Espace dédié exclusivement à la sellerie | Local fermant à clef<br>Espace dissocié de la « sellerie club »<br>Aménagement fonctionnel (pour poser selle/filet/tapis) |

### Matériels et services associés – 4 pts

| -   | 2  | +  |
|---|--|--|
| Aucun matériel à disposition<br>Matériel en mauvais état<br>Aucun affichage<br>Pharmacie équipés mal identifiée ou stockée avec pharmacie humains | Kit minimum de maréchalerie<br>Pharmacie pour les 1 <sup>er</sup> soins courants<br>Maréchal et vétérinaire peuvent être contactés (affichage des numéros) | Matériel de qualité, fourniture à disposition (clous)<br>Matériel de bourrellerie<br>Affichage clair des numéros d'urgence |

### Les aires d'attache et de préparation – 8 pts

| -  | 4  | +   |
|--|--|---|
| Equipement vieillissant, manque d'entretien<br>Propreté médiocre | Points d'attache en bon état.<br>Surface en adéquation avec le nombre d'équidés accueillis<br>Implantation dans un lieu calme.<br>Hauteur d'attache adaptée aux équidés accueillis | Espace stabilisé et abrité<br>Implanté proximité de la sellerie |

### Accès aires de pratique – 4 pts

| -   | 2  | +  |
|---|--|--|
| Pas de chemin de promenade<br>Accès peu sécurisé<br>Pas d'aire de pratique<br>Espace non sécurisé | Les chemins immédiatement accessibles permettent des sorties d'1 heure à 1 journée<br>Une aire de pratique sécurisée permet de monter à cheval | Accès à l'ensemble des aires de pratique de la structure<br>Variétés des aires de pratique (carrière, manège, cross...)<br>Environnement attractif |

### Douche – 4 pts

| -                            | 2   | +  |
|------------------------------|---|--|
| Pas d'aménagement spécifique | Sol stabilisé<br>Ecoulement des eaux usées canalisé<br>Réservée aux équidés | Douche bien encadrée<br>Présence d'une dalle<br>Equipée d'une potence<br>Sécurisée pour le cheval et le cavalier |

## RESULTATS AUTO-EVALUATION

Pour obtenir l'agrément Cheval Étape, l'établissement doit :

- Satisfaire à l'ensemble des obligations et déclarations légales,
- Respecter certains impératifs d'accueil, d'hygiène et de sécurité,
- Obtenir au moins 60% du total des points sur les parties 1 et 2 et au moins 70 % du total des points sur les parties 3 et 4.

| <b>1 - Faire connaître son établissement</b> |             |
|--|-------------|
| Les supports de communication, d'information | / 4         |
| La signalisation                             | / 2         |
| <b>2 - Accueillir et convaincre</b>          |             |
| Enseigne                                     | / 4         |
| Le parking et le chemin d'accès              | / 6         |
| L'environnement                              | / 6         |
| Le fléchage interne                          | / 4         |
| Le(s) panneau(x) d'affichage                 | / 4         |
| L'accueil                                    | / 6         |
| Sanitaires                                   | / 4         |
| Propreté                                     | /10         |
| Informations pratiques                       | / 4         |
| Zones technique et de stockage               | / 6         |
| <b>Total</b>                                 | <b>/ 60</b> |

| <b>3 - Disposer d'infrastructures adaptées à l'hébergement des équidés</b> |             |
|--|-------------|
| Hébergement des équidés – intérieur ou extérieur                           |             |
| Le bâti  | / 10        |
| L'entretien  | / 6         |
| L'alimentation   | / 6         |
| <b>4 - Sellerie, aires de préparation et de pratique</b>                   |             |
| Le local de sellerie   | / 8         |
| Matériels et services associés   | / 4         |
| Les aires d'attache et de préparation                                      | / 8         |
| L'accès aux espaces de pratique  | / 4         |
| La douche  | / 4         |
| <b>Total</b>   | <b>/ 50</b> |

Être labellisé Cheval Étape,  
c'est valoriser ses compétences et  
s'engager dans une démarche qualité.



**FEDERATION FRANÇAISE  
D'EQUITATION**

---

**FFE QUALITÉ**

Parc Equestre - 41600 Lamotte Beuvron  
tel : 02.54.94.46.14 fax : 02.54.94.46.20 e-mail : qualite@ffe.com

**www.ffe.com**