

Cahier Qualité

Fédération Française d'Equitation

CAHIER QUALITE DES ECOLES FRANÇAISES D'EQUITATION

En accédant à l'enseigne « Ecole Française d'Equitation », vous indiquez clairement votre volonté de placer la qualité des services apportés au public qui fréquente votre établissement au centre de vos préoccupations : vous vous engagez dans la démarche qualité des Ecoles Françaises d'Equitation.

Ce document vous permet, avant de postuler à la labellisation, de prendre connaissance du cahier des charges établi pour l'obtention du label EFE et des labels d'activité Poney Club de France et Cheval Club de France.

SOMMAIRE

UN RESEAU QUALITE COMME REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE	5
L'AUDIT CONSEIL	7
SUIVI DES AUDITS	9
REGLEMENT D'ATTRIBUTION	10
LABEL EFE	10
CAHIER QUALITE : ECOLE FRANÇAISE D'EQUITATION	12
AUTO EVALUATION EFE	27
LABELS D'ACTIVITE	31
PONEY CLUB DE FRANCE ET CHEVAL CLUB DE FRANCE	32
AUTO EVALUATION PONEY CLUB DE FRANCE CHEVAL CLUB DE FRANCE	37
RESULTATS AUTO EVALUATION	39

Situez votre établissement au regard du cahier qualité Ecole Française d'Equitation et des labels d'activité Poney Club, Cheval Club. Utilisez les auto-évaluations situées à la fin de chaque partie.



FÉDÉRATION FRANÇAISE
D'ÉQUITATION

CHARTRE de QUALITÉ

Cet établissement adhérent de
la FFE sous le n°
S'est engagé à vous garantir :

- Un accueil organisé et attentif,
- Des structures d'activités adaptées,
- Des poneys et des chevaux bien traités,
- Des intervenants qualifiés et diplômés,
- Un projet équestre personnalisé,
- Une prise en compte professionnelle
de votre sécurité,

Agrément pour
l'année :

2013

Fédération Française d'Équitation

Engagement Qualité

Enseignement
sur poneys,
pédagogie et
activités adaptées
aux enfants et
adolescents



PONEY CLUB DE FRANCE

LABEL QUALITÉ

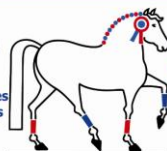
2013

Fédération Française d'Équitation



Engagement Qualité

Enseignement
sur chevaux,
pédagogie et
activités adaptées
aux adolescents
et adultes



CHEVAL CLUB DE FRANCE

LABEL QUALITÉ

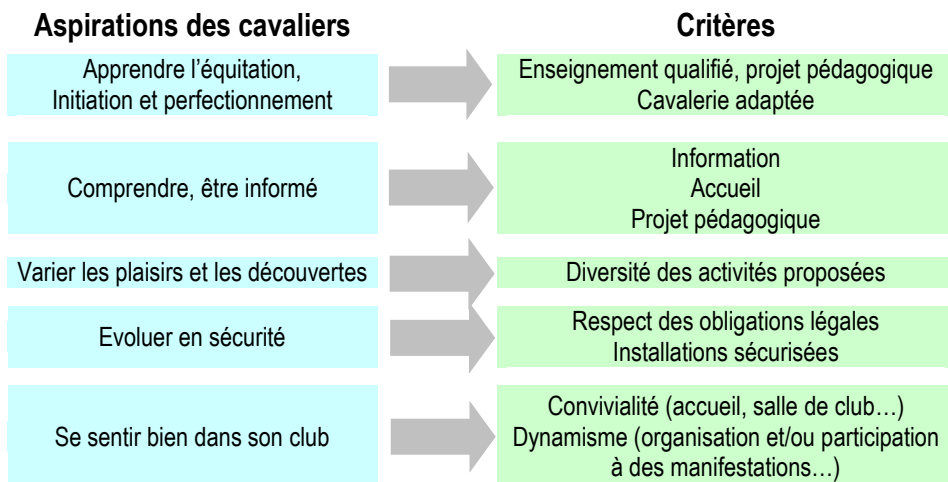
2013

Fédération Française d'Équitation



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 de son organisation pédagogique. Les exigences portent également sur la sécurité, la qualité de l'accueil et de l'information, l'adaptabilité de la cavalerie et la qualification des enseignants.



Le label EFE identifie les établissements qui proposent l'initiation et le perfectionnement à l'équitation.

Les labels d'activité précisent le public auquel sont destinées les activités proposées.

L'obtention du label EFE est un pré requis à l'obtention d'un ou plusieurs labels d'activité.

Afficher la Qualité

La communication mise en place par la FFE pour les EFE permet :

- aux cavaliers ou cavaliers potentiels de se repérer parmi l'offre d'équitation,
- aux établissements labellisés d'afficher leur sérieux et leur compétence en matérialisant leur engagement dans la démarche qualité des EFE.

Signalétiques dans les établissements labellisés :

- Charte de Qualité,
- Labels d'activité :
 - "Poney Club de France",
 - et/ou "Cheval Club de France".
- Fléchage,
- Certificat d'agrément envoyé après l'agrément.

L'AUDIT CONSEIL

Il précède l'obtention du label EFE. Il est conduit en partenariat avec les dirigeants qui ont engagé leur club dans la démarche qualité des EFE . 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.

Vérification de la conformité aux exigences de la charte de qualité.

Pour être EFE, il faut obtenir 60% du total des points soit 81/136, et satisfaire aux exigences de sécurité.

NOTATION

Agrément Ecole Française d'Equitation : évalué sur **136 points**

Label Poney Club de France : évalué sur **100 points**

Label Cheval Club de France : évalué sur **100 points**

Pour l'agrément EFE, il faut obtenir au moins 60% du total des points.

Pour les labels d'activité, il faut obtenir au moins 60% du total des points et avoir obtenu l'agrément EFE.

SUIVI DES AUDITS

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

	le club satisfait aux critères de la charte de qualité des EFE	le club ne satisfait pas aux critères de la charte de qualité des EFE
Vers le dirigeant	L'établissement obtient l'agrément Ecole Française d'Equitation pour une durée allant de 18 à 36 mois. 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.	L'établissement reçoit un courrier préconisant des solutions et/ou des demandes de mise en conformité. Il n'obtient pas l'agrément Ecole Française d'Equitation. Une fois les améliorations apportées, le club peut renouveler sa demande de labellisation.
Vers la Mairie	Le Maire est informé et encouragé à soutenir la démarche.	X
Vers les partenaires institutionnels	Une fois par an les listes des EFE labellisées sont transmises : DDCSPP, DRCSPP, CRE, CDE, IFCE, Conseils Régionaux et Généraux, CROS, CDOS avec dossier d'information sur la démarche qualité Ecole Française d'Equitation.	X

REGLEMENT D'ATTRIBUTION LABEL EFE

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 : ECOLE FRANÇAISE D'EQUITATION

Les différents critères présentés ici sont ceux observés lors de l'audit conseil des établissements qui désirent rejoindre le réseau des Ecoles Françaises d'Équitation.

Pour obtenir l'agrément EFE, l'établissement doit :

- Obtenir au moins 60% du total des points, soit un minimum de 81 / 136,
- Satisfaire à l'ensemble des obligations et déclarations légales,
- Respecter certains impératifs d'accueil, d'hygiène et de sécurité.

ETRE EN REGLE	13
<i>Public</i>	13
<i>Personnel</i>	14
<i>Mobiliers et immobiliers</i>	14
FAIRE CONNAITRE SON EFE	15
<i>Les supports d'information – communication</i>	15
<i>La signalisation</i>	16
ACCUEILLIR ET CONVAINCRE	17
<i>Le parking et le chemin d'accès</i>	17
<i>L'environnement</i>	17
<i>Le fléchage intérieur</i>	18
<i>Le(s) panneau(x) d'information</i>	18
<i>L'accueil : le local</i>	19
<i>L'accueil : la fonction accueil</i>	19
<i>L'accueil : la permanence téléphonique</i>	20
<i>La salle de club</i>	20
<i>Sanitaires et vestiaires</i>	21
FAIRE PRATIQUER	22
<i>Hébergement des équidés</i>	22
<i>La sellerie</i>	22
<i>Les aires d'attache et de préparation</i>	23
<i>Les aires d'évolution</i>	23
QUELQUES ELEMENTS A NE PAS SOUS ESTIMER	25
<i>Les jours d'ouverture</i>	25
<i>Les licences</i>	25
<i>L'enseigne</i>	25
<i>La douche</i>	25
<i>Le transport</i>	26
<i>Le stockage des aliments et fourrages</i>	26
<i>Le stockage du fumier</i>	26

Etre en règle

Pour être Ecole Française d'Equitation 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.

Public

Enseignement	Les enseignants et animateurs doivent être titulaires d'un diplôme d'Etat (BEES I, BPJEPS Equitation, BEES II, BAP, AP ou AAE Cheval ou Poney sous la tutelle d'un BEES ou BPJEPS Equitation).
Registre de sécurité incendie	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...) Remarque : dans les ERP de 1 ^{ère} , 2 ^{ème} , 3 ^{ème} et 4 ^{ème} catégories, la Commission de Sécurité effectue des visites annuelles. Pour les ERP de 5 ^{ème} catégorie, dont font partie les établissements équestres, les visites de la Commission de Sécurité sont inopinées.
Affichage légal	Pour être complet le panneau Affichage Légal doit comporter les copies des diplômes du personnel encadrant l'activité, le récépissé de déclaration d'ouverture Jeunesse et Sports, l'attestation de RC professionnelle pour l'année en cours. 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.
Trousse de secours	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.
Casques	Les casques mis à la disposition des cavaliers par l'établissement doivent respecter impérativement la norme NF EN 1384. Mieux vaut ne rien prêter que de prêter des équipements non homologués, incomplets ou en mauvais état. Ces casques doivent être entretenus, suivis et désinfectés régulièrement. Un registre des casques doit être tenu, il permet de connaître le suivi et l'entretien apportés aux casques.
Accessibilité Handicapés.	À partir du 1 ^{er} 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.)

Personnel

Registre des heures salariées	Il s'agit soit d'un planning hebdomadaire, soit d'un cahier. Ces documents doivent comporter les signatures de l'employeur et du salarié.
Evaluation des risques liés au travail	Tout employeur doit tenir un registre concernant la sécurité et l'hygiène des salariés. Ce registre consiste en une évaluation des risques encourus par le salarié dans l'entreprise. Il doit être présenté à l'inspection du travail et au service prévention de la MSA sur demande.

Mobiliers et immobiliers

Hygiène des locaux et du matériel.	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»
Transport équidés	<p>La demande d'autorisation de transporteur et de CAPTAV est à faire.</p> <p>Ces démarches sont obligatoires pour tous les véhicules de transport d'équidés lorsque le transport est réalisé dans le cadre d'une activité économique sur une distance de plus de 65 km.</p> <p>Pour obtenir l'autorisation de transport et le CAPTAV, il faut en faire la demande par lettre recommandée avec AR à la DDCSPP. En attendant leur réponse, il faut conserver la copie de cette lettre ainsi que l'AR dans le véhicule.</p> <p>Le transport des équidés nécessite la présence d'une personne ayant la qualification de convoyeur.</p>
Fumière	Contactez la DDCSPP.

Faire connaître son EFE

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 membres du club ont été amenés à prendre contact avec notre structure ? Avons-nous toujours fait les efforts de séduction nécessaires ?

Quels supports ?

Les dépliants

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

- repérer géographiquement le club,
- savoir qui vous êtes et connaître vos compétences,
- connaître les prestations proposées,
- connaître les jours et heures de pratique.

Quelques photos seront les bienvenues. Si votre région est fréquentée par des touristes, pensez à traduire quelques explications en anglais par exemple. Il peut être également intéressant de figurer dans certains dépliants ou annuaires, locaux ou régionaux.

L'affiche

L'affiche est placée dans les lieux publics (campings, syndicats d'initiative, commerces etc...). Elle doit aussi "accrocher", faire simplement rêver, contenir peu de texte, indiquer juste où et quand vous fonctionnez, comment se renseigner.

Le site Internet

La présentation de votre EFE par un site Internet, à l'heure actuelle, est importante. La FFE vous propose de créer gratuitement votre site. **Contactez FFE Qualité.**

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 club est dans une petite commune, il peut être difficile de vous retrouver.

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

L'exigence EFE

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 horaires d'ouverture.

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, souvent décourageant.

Suite à l'audit conseil de votre établissement, nous pouvons agir auprès de votre Mairie pour demander une meilleure signalisation.

Ci-dessous l'extrait d'un courrier envoyé par une Mairie suite à l'audit conseil d'une EFE :

"[...] Pour faire suite à votre courrier du 9 octobre 20.. concernant la signalisation du Poney-Club de, les Services Techniques Municipaux ont pris contact avec la responsable du club.

J'ai le plaisir de vous faire savoir que je donne mon accord pour la mise en place d'une signalisation "Poney-Club", dans les semaines à venir, en parallèle et identique à celle du hameau.[...]"

Accueillir et convaincre

Le parking et le chemin d'accès

Le parking joue un rôle primordial dans l'image globale du centre équestre ; 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. Pensez à prévoir un emplacement réservé aux personnes handicapées au plus près des structures d'accueil.

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 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'exigence EFE

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

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.

L'aménagement de notre environnement immédiat est trop souvent négligé, pourtant le public y est très attaché.

L'aménagement de votre espace immédiat est le seul que vous maîtrisez directement. Veillez donc à ce que les abords de votre centre soient propres et bien rangés. 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 centre, 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.



L'exigence EFE

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 aux visiteurs et aux nouveaux cavaliers qui ne connaissent pas votre établissement.

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 et une identification des bâtiments.

Esthétiques mais visibles, ils orientent les non initiés vers les lieux du club : accueil, toilettes, vestiaires, sellerie, manège et carrière, écuries...

- l'implantation des boxes peut faire l'objet d'un plan à l'accueil et dans la sellerie.

L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'accueil doit être indiqué depuis l'entrée de l'établissement.

Le(s) panneau(x) d'information

Il arrive fréquemment que des gens intéressés par nos activités passent au club en dehors des heures de fonctionnement. Si aucune information n'est disponible, il n'est pas sûr qu'ils feront la démarche de revenir. Aussi faut-il un minimum de renseignements les incitant à vous contacter.

Par exemple : conditions d'inscriptions, qualification de l'équipe enseignante, horaires d'ouverture, animations du mois, tarifs, tableau des reprises, résultats des compétitions, aux examens fédéraux...

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 club.

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

IL EST ESSENTIEL D'ORGANISER LES INFORMATIONS :

- à l'entrée du club, indiquez vos horaires d'ouverture, vos tarifs et vos préconisations (chiens, vélos etc...). Un plan de situation de l'ensemble du club est un plus très confortable pour les visiteurs,
- les informations concernant la vie du club sont positionnées dans les lieux d'activités, par rubriques : animations, Galops®, concours, petites annonces, plannings...
- n'oubliez pas de signaler les interdits (interdiction de fumer, de sortir les chevaux sans autorisation...).



L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les informations élémentaires de la vie du club 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).

L'accueil : le local



Lieu indispensable à votre structure, le local d'accueil est l'épicentre de votre club. Il arrive que certains établissements ayant des prestations de qualité ne jouissent pas du prestige mérité du fait du manque d'attention porté à l'accueil.

L'accueil doit être clairement identifiable et, si possible, situé dans un endroit qui est un lieu de passage quasi obligé quand on arrive au club.

LIEU PRIVILEGIE

S'il est souhaitable qu'une personne soit affectée à l'accueil des visiteurs et pratiquants, il est indispensable que cet accueil s'effectue 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 EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'accueil doit être clairement identifiable et se situer dans un espace dont c'est la fonction exclusive. Nous accordons de l'attention à la propreté et à la convivialité du lieu.

L'accueil : la fonction accueil



L'accueil c'est être là, recevoir les gens avec le sourire, écouter, renseigner, présenter votre club.

La première phase de notre démarche, qui visait à les inciter à venir, a fonctionné puisqu'ils sont là. Il s'agit maintenant de les renseigner et de les convaincre de vous choisir...

L'ACCUEIL, C'EST QUOI ?

- **C'est d'abord être là !**

L'accueil c'est l'affaire de tous les acteurs du centre équestre, pas seulement de l'enseignant.

Lorsque celui-ci est au milieu de sa reprise ou en promenade, les visiteurs ne sauront pas à qui s'adresser pour obtenir des renseignements. D'autres doivent prendre la relève : c'est un état d'esprit.

- **C'est ensuite un savoir-faire**

Recevoir les gens avec le sourire et prendre le temps d'écouter leur demande.

Les renseigner calmement, sans précipitation même s'il y a beaucoup de monde.

Etre capable de présenter sommairement les différentes activités et si possible de faire visiter les installations.

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

L'exigence EFE

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

L'accueil : la permanence téléphonique

Le numéro de téléphone indiqué sur vos dépliants, pancartes et tout autre document doit impérativement répondre dans les plages horaires que vous avez indiquées ; en effet, rien n'est plus désagréable que d'appeler un numéro qui sonne dans le vide...

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.

A défaut d'une personne d'accueil, il peut être utile qu'un membre du personnel puisse disposer d'un téléphone portable.



La salle de club

Un club moderne de loisir sportif se doit d'avoir une salle de club.

Lieu privilégié de rencontres et d'échanges, sa convivialité renforcera votre image.

Il faudra prendre soin d'utiliser des matériaux d'une bonne rusticité (sols et ameublement) pour en faciliter l'entretien.

La salle de club doit être clairement identifiée, et si c'est possible placée à côté de l'accueil.

Il paraît indispensable qu'elle soit située non loin d'une aire d'activité principale (manège ou carrière) de sorte que ses occupants puissent voir l'évolution des cavaliers et de leurs poneys et chevaux.

La salle de club doit être chauffée et offrir un confort minimum : possibilité de s'asseoir, de boire un rafraîchissement ou un café à toute heure. Un distributeur automatique peut rendre ces services.

Vous gagnerez en convivialité en faisant des efforts de décoration... N'oubliez pas que la salle de club est dédiée non seulement aux cavaliers, mais aussi aux parents : un peu de lecture (revues...) peut leur permettre de passer le temps.



L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, la salle de club doit être clairement identifiable, chauffée, elle doit permettre de s'asseoir et de prendre une boisson.

Sanitaires et vestiaires



Il s'agit là d'un point capital qui devrait aller de soi, car le sport c'est, entre autres choses, une hygiène de vie.

Faute d'en être convaincus certains centres compromettent gravement leur image.

VESTIAIRES

S'il est un équipement souvent négligé dans nos centres équestres, c'est bien le vestiaire.

Il est vrai que la plupart des cavaliers, particulièrement les jeunes, arrivent tous équipés et n'ont donc pas besoin d'une pièce pour se changer. Il en est tout autrement de la clientèle adulte, pour qui la séance d'équitation s'inscrit bien souvent immédiatement après la journée de travail, voire même au milieu.

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, car par rapport à beaucoup d'autres équipements sportifs force est de constater notre insuffisance dans ce domaine.

DOUCHES

Elles doivent être attenantes aux vestiaires et individuelles.

L'hygiène commande, là encore, qu'elles soient entretenues régulièrement.

Dans tous les cas, 2 à 4 douches sont suffisantes.

L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, le nombre de WC doit être en rapport avec l'activité. Pour une structure de taille moyenne, un WC propre, facilement accessible et régulièrement entretenu est suffisant.

Faire pratiquer

Hébergement des équidés

En fonction des prestations proposées et de la cavalerie utilisée, l'hébergement peut être extérieur ou intérieur. Privilégiez la sécurité pour les poneys et les chevaux ainsi que pour les pratiquants. **Les écuries doivent être désinfectées au moins une fois par an.**

AMENAGEMENT

- un éclairage doit être prévu aux abords et à l'intérieur,
- le sol doit être non glissant,
- les portes s'ouvrent de l'extérieur et possèdent un système empêchant l'équidé de l'ouvrir,
- mangeoires et abreuvoirs individuels sont faciles d'accès,
- le matériel d'écurie doit être stocké proprement dans un local spécifique.

HEBERGEMENT INTERIEUR : Boxes ou stabulations

- les boxes doivent avoir une dimension qui permette à un cheval de se coucher en toute sécurité.
- les stabulations seront utilisées plus spécifiquement pour les poneys et les chevaux rustiques,
- la conception des boxes et stabulations ne doit pas être source de blessure pour les équidés.

HEBERGEMENT EXTERIEUR : Paddocks ou prés

- éviter une trop grande concentration d'équidés sur une même surface,
- les clôtures doivent être efficaces et non dangereuses (l'usage des barbelés est interdit dans toutes les zones accessibles au public),
- Les accès sont stabilisés, propres et entretenus.



L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, l'hygiène et la sécurité, des équidés comme des cavaliers, doivent être assurées.

La sellerie

Au-delà d'un bon agencement, ce local doit être convivial. Situé à proximité des écuries, il doit être témoin de l'ambiance de l'établissement par son ordre, sa propreté et son atmosphère. La qualité de la sellerie, des harnachements, enrênements, filets et autres cuirs est gage de sécurité et de confort tant pour l'équidé que pour le cavalier. Le matériel de sellerie doit donc être l'objet d'une attention particulière et d'un entretien régulier.

Le fonctionnement de la sellerie est indiqué sur un panneau d'affichage fixant les règles de bonne conduite : propreté, rangement... Vous veillez à la sécurité des cavaliers en rappelant les informations sur le port du casque.

INSTALLATIONS

- des porte-filets, porte-bridés, porte-selles avec le nom des équidés,
- un espace pour le nettoyage des cuirs, un lavabo pour le lavage des mors,
- des casiers individuels pour les propriétaires.

SERVICES

- mise à disposition de casques NF EN 1384 : norme européenne,
- mise à disposition de protège dos pour les séances de cross.



L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, la sellerie doit être un espace spécifique, avec des aménagements sommaires mais fonctionnels et indications des règles de bonne conduite.

Les aires d'attache et de préparation



Le local est couvert si possible, vaste et aéré mais n'est pas obligatoirement clos. Il doit être facilement identifiable. Il a plusieurs vocations :

- pansage, préparation,
- soins vétérinaires,
- maréchalerie.

Cet espace doit être fonctionnel, bien situé par rapport au lieu d'hébergement des équidés et par rapport à la sellerie. Il faut être particulièrement vigilant quant aux risques générés par la promiscuité des équidés à l'attache.

Les aires d'évolution

Le manège

Souvent situé au centre des installations, cet espace permet la pratique de l'équitation tous les jours de l'année avec la meilleure sécurité possible.

Le chemin d'accès doit être stabilisé et éclairé.

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

- les poteaux du milieu sont à éviter ou, le cas échéant, à protéger,
- une protection doit être installée tout le long des murs (pare-bottes ou lice en retrait du mur),
- la structure du sol doit être souple, sans poussière (éviter les sols durs et fuyants),
- les accès doivent être différents pour les chevaux et le public,
- pour le public : l'accès séparé doit conduire à une tribune installée, si possible, en hauteur,
- le manège doit être fermé pendant les reprises.



La carrière

N'hésitez pas à en faire un lieu d'animations et de spectacles pour la vie de votre établissement.

Le chemin d'accès doit être stabilisé et éclairé si nécessaire.

- le sol est adapté à l'activité,
- la clôture, sans aucune arrête saillante, doit être continue, suffisamment haute pour éviter que les chevaux ne sautent, et suffisamment basse pour que les poneys ne passent pas en dessous,
- en fonction des activités, des aménagements spécifiques sont apportés,
- la carrière doit être fermée pendant les reprises.



L'exigence EFE

Au niveau des aires d'évolution, nous sommes particulièrement attentifs aux moyens que vous mettez en œuvre pour assurer la sécurité de vos cavaliers et à la qualité des sols, garante du confort des équidés.

Terrains extérieurs

Il s'agit des aires d'évolution autres que les manèges et carrières, par exemple un petit spring garden, un parcours d'initiation au TREC...

S'il n'est pas nécessairement clos, ce lieu doit être un espace sécurisé permettant l'apprentissage de l'équitation en extérieur.

Il est souhaitable :

- de l'entretenir régulièrement,
- d'y installer quelques obstacles de cross et / ou de TREC.



Les promenades

N'oubliez pas que le premier désir du futur cavalier, quand il vient s'inscrire dans votre établissement, est d'acquérir une technique afin de pouvoir être autonome à l'extérieur lors de promenades et de randonnées.



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 dans le club 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.

Quelques éléments à ne pas sous estimer

Les jours d'ouverture

Les heures d'ouvertures d'une structure sont évidemment en relation directe avec les plages de liberté de ceux qui la fréquentent.

Elles doivent être régulières et figurer dans vos documents (dépliants et affiches).

Lorsque le club dispose d'un permanent, il devrait pouvoir ouvrir 5 ou 6 jours par semaine. Si ce n'est pas le cas, on peut retenir comme principe que les heures d'ouverture correspondent aux heures de liberté des scolaires et du monde du travail.

Le club doit pouvoir permettre aux cavaliers d'avoir un suivi pédagogique régulier et une pratique continue.



Les licences

La notoriété, la crédibilité d'une fédération vis à vis des instances ministérielles, des collectivités locales, des médias est essentiellement fonction du nombre de licenciés.

De plus, les subventions ou les aides sont attribuées en fonction de ce critère. Il est donc de votre intérêt à tous d'accroître vos effectifs. Une fédération forte aura les moyens de sa politique, elle pourra alors mener des actions ambitieuses qui auront des retombées pour tous. Les clubs ont un rôle primordial à assurer puisque ce sont eux qui sont en relation directe et permanente avec les pratiquants.

Toutes les informations concernant les licences fédérales sont bien en vue à l'accueil.

Vous proposez systématiquement la licence à tous les pratiquants réguliers.



L'enseigne

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

L'affichage du panneau EFE et de vos labels d'activité attestera que votre centre est engagé dans une démarche qualité. Il signifie pour le public que vous êtes une école d'équitation. 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.



La douche pour les équidés

Prévoir un sol non glissant, et permettant l'évacuation des eaux.

Elle doit être de préférence couverte et éclairée.



Le transport

Un club ne peut vivre replié sur lui-même. Les activités sportives et d'animation exigent que vous puissiez offrir des prestations plus ou moins éloignées de vos installations. Participer aux compétitions, présenter des cavaliers à des examens fédéraux organisés par un autre club, assurer la logistique d'une grande randonnée et, de manière générale, favoriser le rayonnement de votre club (animations, fêtes équestres, spectacles, jeux, etc...) : tout cela ne peut se concevoir sans véhicule de transport.

Il est essentiel que le responsable du transport ait une large couverture d'assurance, notamment vis-à-vis des chevaux de propriétaires. Il n'est pas superflu de prévoir une convention d'utilisation lorsque le club transporte des chevaux ne lui appartenant pas, prévoyant les conditions éventuelles de dédommagement en cas d'accident.



L'exigence EFE

Même si vous ne pratiquez pas la compétition, il est indispensable de disposer d'un moyen de transport rapidement mobilisable en cas d'urgence.

Le stockage des aliments et fourrages

Un lieu de stockage doit être prévu pour vous permettre une meilleure gestion des fourrages et de l'alimentation de la cavalerie.

Les capacités de stockage et leur gestion ont des incidences sur l'équilibre économique de votre établissement.



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 personnel non compétent ni au public,
- organiser le rangement, stockage des engins agricoles et camions.

AMENAGEMENT

- pour les fourrages : une grange ou un local abrité,
- pour la graineterie : un local fermé et aéré ou un silo.

L'exigence EFE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les lieux de stockage doivent être clairement délimités ; leur accès est réservé au personnel de l'établissement.

Le stockage du fumier

Le stockage du fumier doit respecter la réglementation de la DDCSPP. 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 ?



AUTO EVALUATION EFE

Faire connaître son EFE

Supports d'information – communication : 6 points max.

critères	-	3	+
Informations communiquées	Informations élémentaires manquantes	Informations générales Tarifs et horaires	Programme des animations et manifestations, présentation attrayante du club
Présentation des informations	Documents abîmés, sales Présentation peu soignée Pas assez de documents disponibles	Présentation propre et claire	Utilisation d'une "charte graphique" Présentation soignée
Supports		Documents papiers simples	Tracts, affiches, radio, télé, Internet, presse

Signalisation : 4 points max.

0	1	2	3	4
Inexistante	Très insuffisante	Insuffisante	Suffisante	Parfaite
Tenir compte :				
<ul style="list-style-type: none"> De la situation géographique du club : rural/urbain, facile d'accès ou non si l'on ne connaît que le nom de la ville De la présence de panneaux quelle que soit la direction d'où l'on vient De leur taille, lisibilité, emplacement 				

Accueillir et convaincre

Parking et chemin d'accès : 8 points max.

-	5	+
Parking non sécurisé : Chemin d'accès en mauvais état Parking en mauvais état Trop petit Le parking donne une première impression négative	Parking sécurisé vis à vis des équadés et vis à vis des routes proches Taille suffisante	Parking vaste (camions...) Parking personnel et parking clientèle différents, garage à vélo Emplacements délimités Fleurs, verdure... Le parking donne une impression très positive

Environnement : 8 points max.

-	4	+
Manque d'entretien Nombre de poubelles insuffisant Fumière bien en vue Bâtiments en mauvais état	Propreté générale Circulation agréable	Espaces verts, fleurs Bâtiments de caractère Qualité du site

Fléchage intérieur : 5 points max.

0	1	3	+
Aucun fléchage	Fléchage existant mais très insuffisant	Fléchage correct	Charte graphique Panneaux particulièrement clairs, bien en place et lisibles Plan de l'établissement à l'entrée
Apprécier l'utilité du fléchage interne selon la taille de la structure et son agencement			

Panneaux d'information : 7 points max.

<i>critère</i>	-	4	+
<i>Informations affichées</i>	Trop peu d'informations Pas à jour	Informations élémentaires de la vie du club (tarifs, planning, manifestations), à jour	Les informations affichées font ressortir le dynamisme du club
<i>Présentation des informations</i>	Documents abîmés, sales Mauvaise organisation de l'affichage	Présentation propre et claire	Utilisation d'une "charte graphique" Présentation soignée Supports spécifiques
<i>Emplacement des informations</i>	Difficile d'accès ou trop haut Peu visible	Accessible à tous, visible	Informations affichées à des emplacements judicieux : informations générales accessibles à l'extérieur en cas de fermeture du club, plusieurs panneaux

Accueil – local : 6 points max.

-	4	+
Pièce dont ce n'est pas l'usage exclusif Manque de convivialité Manque de propreté	Accueil clairement identifiable Pièce dont c'est l'usage exclusif Taille suffisante Affichage, pièce conviviale	Idéalement situé, ordonné Effort de présentation, de décoration

Accueil – présence : 4 points max.

-	2	+
L'accueil est négligé dans le club	Permanence assurée partiellement Tout le personnel est capable de fournir les renseignements essentiels	Le club sait « se vendre »

Accueil – permanence téléphonique : 4 points max.

-	2	+
Pas de répondeur	Répondeur, message personnalisé écouté régulièrement	Possibilité de joindre le club par mail

Salle de club : 10 points max.

-	6	+
Pas de chauffage, peu confortable, trop petite manque de convivialité, mal située, Pas de services annexes Propreté et hygiène insuffisantes	Un espace clairement identifiable Chauffée, possibilité de s'asseoir Taille suffisante Possibilité de prendre une boisson chaude ou froide	Vue sur une aire d'évolution Effort de décoration, convivialité Bar / restauration sur place Lecture, jeux Télévision, magnétoscope

Sanitaires et vestiaires : 8 points max.

-	3	+
Manque d'entretien WC entretenus mais "rustiques" WC sombres, mal ventilés Pas de WC ou très sales	1 WC propre, facilement accessible, régulièrement entretenu	Plusieurs WC WC hommes/femmes distincts Lavabo, vestiaires, douches Sanitaires accessibles aux handicapés

Faire Pratiquer

Hébergement des équidés : 10 points max.

-	5	+
Boxes trop petits, non adaptés aux enfants, peu fonctionnels, trop sombres Propreté et hygiène insuffisantes Barbelés	Hygiène et sécurité assurées (cf. recommandations sanitaires)	Locaux spacieux - Bien éclairés - Fonctionnels Convivialité, Effort de présentation Paddocks

Sellerie : 8 points max.

-	4	+
Mauvais état du matériel Agencement médiocre Lieu mal entretenu Les noms des équidés ne figurent pas Matériel pas sécurisé	Espace spécifique Aménagements sommaires	Espace pour l'entretien des cuirs Casiers pour les propriétaires Affichage spécifique (règlement de la sellerie) Bonne organisation

Aires d'attache et de préparation : 4 points max.

-	2	+
Soins possibles exclusivement dans les boxes, Aménagements sommaires	Aire de soins clairement identifiable	Espace utilisable par tout temps, Adapté aux équidés et aux cavaliers

Manège : 6 points max.

-	3	+
Éléments dangereux	Espace couvert entièrement clos et muni d'un pare-bottes ou d'une lice en retrait du mur	Clarté, Qualité des sols, Tribune

Carrières : 6 points max.

-	3	+
Éléments dangereux	Espace bien délimité avec une lice bien en place et continue	Qualité des sols, Eclairage Surface adaptée à l'activité, à la fréquentation

Terrains extérieurs : 6 points max.

-	3	+
Entretien insuffisant	Espace sécurisé permettant l'apprentissage de l'équitation en extérieur	Spring garden, Parcours de cross, Bon entretien

Promenades : 6 points max.

-	3	+
Beaucoup de routes à traverser Environs peu attrayants	Accès à des chemins avec peu de bitume	Région attrayante, Variété et qualité des circuits et ballades

Quelques éléments à ne pas sous estimer

Jours d'ouverture : 2 points max.

0	1	2
Week end uniquement	Mercredi + Week End	4 J / 7 et plus

Licences : 2 points max.

0	1	2
Pas d'obligation de licence	Adhérents réguliers licenciés	Licences obligatoires ou carte vacances proposée

Enseigne : 2 points max.

0	1	2
Inexistante	Peu visible ou vieillissante	Claire, visible, en bon état

Douche équidés : 2 points max.

0	1	2
Pas de douche	Douche réservée aux équidés Aménagement sommaire	Douche bien encadrée Sol stable

Transport : 4 points max.

0	1	2	+
Déplacement d'équidés impossible	Sécurité pas assurée	Capacité de transport adaptée aux besoins du club	Moyens de transport rapidement mobilisables en cas de problème Parfaitement fiable, excellent état

Le stockage des aliments et fourrages : 4 points max.

-	2	+
Stockage du fourrage dans les écuries éléments dangereux	Stockage sécurisé & consignes claires pour le public, protection incendie OK	Stockage abrité A l'écart des écuries

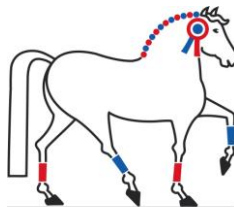
Le stockage du fumier : 4 points max.

-	2	+
Fumière trop visible ou pas aux normes, évacuation insuffisante	Evacuation régulière, Abords propres et entretenus	Evacuation très fréquente Effort de dissimulation

LABELS D'ACTIVITE



PONEY CLUB DE FRANCE



CHEVAL CLUB DE FRANCE

Chaque label est évalué indépendamment sur 100 points. Pour l'obtenir vous devez :

- avoir obtenu l'agrément EFE (au moins 81 points/136),
- acquérir au minimum 60 points /100 pour le label d'activité concerné.

Vous pouvez obtenir un ou plusieurs labels d'activité.

Les critères d'évaluation portent sur :

- Les moyens spécifiques mis en œuvre pour l'activité concernée,
- L'adaptation des infrastructures au public accueilli,
- La pédagogie et les activités développées.

Les structures : déjà observées pour l'obtention de l'agrément Ecole Française d'Equitation, nous nous attachons ici à la spécificité que vous créez autour de vos activités. Vous êtes :

Un club ayant des poneys et des chevaux : il est important que les espaces poneys et chevaux soient bien différenciés.

Un Poney club : les installations et le matériel doivent être particulièrement adaptés à l'accueil des enfants et de leurs parents

Un Cheval club : l'accent est mis sur le confort, la fonctionnalité, la convivialité.

LABELS D'ACTIVITE	31
MOYENS SPECIFIQUES	32
ADAPTATION DES INFRASTRUCTURES	33
PEDAGOGIE ET ACTIVITES	34
AUTO EVALUATION PONEY CLUB DE FRANCE CHEVAL CLUB DE FRANCE	37
RESULTATS AUTO EVALUATION	39

PONEY CLUB DE FRANCE ET CHEVAL CLUB DE FRANCE

Moyens spécifiques

La sellerie

Au-delà d'un bon agencement, ce local doit être convivial et adapté aux enfants pour le poney club et aux ados / adultes pour le cheval club.

Il doit être témoin de l'ambiance de l'établissement par son ordre, sa propreté et son atmosphère.

INSTALLATIONS

- Des porte-filets, porte-bridés, porte-selles avec le nom des équidés doivent être facilement accessibles pour les cavaliers. Les hauteurs de rangement sont adaptées aux différents publics (enfants, adultes). Chacun doit pouvoir trouver facilement le matériel de sa monture ; pensez particulièrement aux enfants qui ne savent pas lire en utilisant des photos, pictos ou couleurs),
- Un rangement fonctionnel pour le matériel de pansage, guêtres et protections : les cavaliers recherchent un espace rangé et agréable,
- L'affichage dans la sellerie (consignes d'utilisation du matériel notamment) doit être adapté au public : sachez adapter le ton.



Le matériel pédagogique

Afin de pouvoir mettre en œuvre une pédagogie ludique et adaptée aux enfants, il est nécessaire de disposer d'un matériel de qualité, varié et en bon état.

Les possibilités sont nombreuses : plots en plastique, ballons, témoins, foulards, cordes, cônes, piquets de pony-games, panier de horse-ball, surfaix de voltige, maillets de polo....

Le matériel, afin d'éviter les pertes, détériorations ou accidents doit être rangé dans un endroit spécifique. Il permet d'aménager les espaces d'évolution. C'est un support à utiliser fréquemment lors des reprises. Il contribue à la qualité de l'enseignement en donnant corps aux idées de l'enseignant.



Les poneys / chevaux

Un poney club ou cheval club qui veut faire progresser ses cavaliers doit avoir une cavalerie diversifiée, bien adaptée à la taille et au niveau des enfants ou adultes, et bien entretenue. L'objectif sera de faire évoluer les cavaliers en toute sécurité de l'initiation à la compétition ou aux activités de loisir.

ETAT SANITAIRE : La condition sine qua non d'une équitation de qualité est le bon état de la cavalerie. Des équidés bien entretenus aideront l'enseignant à dispenser une bonne équitation et valoriseront l'image de l'établissement.

Pour valoriser le savoir-faire qui lui est propre, un poney club / cheval club se doit d'avoir des poneys / chevaux performants et adaptés à ses activités. **C'est à dire des équidés gentils, dressés, sur lesquels les cavaliers les plus confirmés du club montent régulièrement pour les maintenir à niveau et qui offrent autant d'intérêt pour le cavalier débutant que pour le confirmé.**



Adaptation des infrastructures

Hébergement des équidés

L'hébergement est possible en écurie ou en pâture.

Dans tous les cas, privilégiez le bien être et la sécurité des cavaliers comme des équidés

Les écuries doivent être désinfectées au moins une fois par an, aérées, claires, propres et régulièrement peintes ou dépoussiérées.

- un éclairage doit être prévu aux abords et à l'intérieur,
- le sol doit être non glissant,
- les portes ou barrières sont dimensionnées pour des enfants pour un poney club,
- les mangeoires et abreuvoirs individuels doivent être faciles d'accès,
- la signalétique (nom des équidés), conçue pour des enfants pour un poney club.



Aires d'évolution : Manège et Carrière

- les chemins d'accès doivent être stabilisés et si besoin éclairés,
- le sol doit être souple et non profond ou fuyant,
- les surfaces sont adaptées au niveau des cavaliers, à la taille et au nombre des équidés,
- les portes répondent aux mêmes règles de sécurité que la lice, ou le pare-bottes,
- le matériel pédagogique présent ne doit pas constituer un risque. Son utilisation et son rangement sont sécurisés,
- prévoir également un bon éclairage et un bon arrosage,
- le public, les parents aiment voir évoluer les cavaliers. Veillez à aménager des espaces confortables et sécurisés.



Aires d'attache et de préparation

Installez cette aire à proximité de l'hébergement des équidés.

Sécurisez les accès, sécurisez cet espace.

Adaptez la hauteur des anneaux d'attache à la taille des équidés qui vont y être attachés.

Soyez vigilants quant aux consignes de sécurité, car pendant la phase de préparation,

les poneys et chevaux sont souvent très près les uns des autres : attention aux coups de pieds, aux bousculades.



La salle de club

C'est un lieu ludique et adapté aux enfants pour un poney club, confortable et convivial pour un cheval club.

- C'est un local spécifique ou un espace intégré à l'accueil, à la sellerie,
- C'est un espace largement ouvert sur les activités du centre,
- Dans les structures mixtes : cheval club et poney club, la salle de club peut être commune. Il faut cependant l'aménager pour que chaque type de public puisse y trouver sa place,
- La salle de club être doit chauffée et offrir un confort minimum.



Pédagogie et Activités

Organisation pédagogique



Quelle que soit la pédagogie envisagée, chaque type de public doit savoir quels sont les objectifs définis par l'équipe pédagogique.

Une organisation pédagogique définie, claire et écrite est un atout sous de nombreux angles. En effet, si le support reste un moyen privilégié de communication et d'engagement pour les enfants et parents, il est aussi, par sa dimension éducative, un point à valoriser auprès des collectivités (scolaires, handicapés, insertion...).

Le projet éducatif est donc gage de sécurité et de fidélisation.

FINALITE ET MOYENS

Le projet éducatif est la finalité alors que le projet pédagogique est le moyen. Ainsi, le projet éducatif donne les orientations générales et la politique globale du club. Il représente les valeurs que l'équipe pédagogique souhaite mettre en avant. Le projet pédagogique reprend la volonté énoncée dans le projet éducatif et s'exprime au travers des activités comme la pratique équestre mais aussi la vie de groupe, les sorties de club, les rencontres inter-club, les visites organisées, les soirées, les animations...

Ainsi, de l'existence d'un projet éducatif et pédagogique, et de leur concordance, dépend la qualité de l'enseignement.

PROJET

- Enfants : Après une réflexion préalable et la définition du projet, une information écrite est indispensable pour communiquer avec les enfants et leur famille. Elle précisera aussi les horaires spécifiques, les objectifs poursuivis, le nom du responsable, l'équipement nécessaire, le coût.
- Adolescents : l'âge de transition qu'est l'adolescence requiert une attention particulière. Ainsi le projet éducatif garant des valeurs et de la volonté propre du responsable devra mettre en avant la philosophie de l'établissement et l'adapter aux exigences particulières de l'adolescence (besoin de repères, de fondements...).
- Adultes : les attentes de cavaliers adultes sont à bien connaître afin de répondre au mieux à leurs souhaits. Cerner et cibler les besoins de sa clientèle et tâcher d'y répondre est une condition nécessaire à la qualité de l'enseignement. La motivation des adultes débutants est bien souvent d'acquérir quelques rudiments de pratique. Ensuite le souhait de se perfectionner apparaît et les réponses doivent être en conséquence.

La diversification des pratiques



DEMANDE

Le néophyte entre dans un club avec une idée de l'équitation qui ne correspond pas toujours à la réalité. Dans l'imaginaire du débutant, le cheval est synonyme de liberté, de nature, de force et de noblesse. La prestation offerte habituellement dans les clubs hippiques ne répond pas la plupart du temps à cette image pour des raisons évidentes de sécurité, de difficulté de la pratique...

ABANDONS

Trouver de nouveaux adhérents est déjà un challenge, les garder en est un autre.

QUE FAIRE ?

Outre la qualité générale de l'accueil et la pédagogie, la solution proposée la plus facile à mettre en œuvre semble être la diversification des pratiques. En phase d'initiation, varier les activités proposées c'est permettre au cavalier d'éveiller sa curiosité, à l'enseignant de proposer par la suite des choix de pratiques en prenant bien en compte les aspirations de chacun.

L'objectif sera alors d'optimiser les possibilités que peuvent offrir le club afin de conserver le plus grand nombre dans une activité où le cavalier peut s'épanouir en fonction de ses moyens physiques, techniques et financiers.

Les animations et stages



Le bon état d'esprit, l'ambiance chaleureuse, la satisfaction du public contribuent largement à l'image de marque du club tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du club.

ANIMATIONS A THEMES

Régulièrement organisées, elles associent les dirigeants, les cavaliers, leur famille, leurs amis autour d'un thème préalablement défini, contribuant ainsi à renforcer la vie de club. L'équitation devient alors prétexte au rassemblement de cavaliers passionnés ou en passe de le devenir.

STAGE "OUTIL PEDAGOGIQUE"

Moment idéal pour préparer un examen ou une compétition, le stage doit être intégré dans le projet pédagogique.

STAGE "OUTIL D'ANIMATION"

Au-delà du contenu technique, le stage est un excellent moyen d'animation. Il contribue à l'ambiance générale du club, car il permet aux cavaliers de consacrer du temps à leur passion et à l'enseignant de mieux les connaître et de développer des affinités entre eux.

La compétition

Quel que soit l'intérêt que l'on manifeste à l'égard de la compétition, on doit reconnaître les qualités qu'elle développe.

Elle améliore de façon notable la maîtrise et la sécurité. De nombreux cavaliers sont demandeurs d'une pratique compétitive permettant l'évaluation personnelle de leur progression.



PARTICIPATION AUX CONCOURS CLUB

Pour les clubs, les Concours Club permettent de proposer aux cavaliers une saison sportive qui concerne toutes les disciplines, tous les cavaliers du galop® 2 au galop® 7 et plus, constituant un formidable outil pour fidéliser les cavaliers, diversifier leurs pratiques et créer une ambiance de groupe.

ORGANISATION DE CONCOURS CLUB

Il est essentiel, si l'on veut qu'une région vive, que chaque club qui en a la possibilité organise au moins un concours Club dans l'année. Cela est de plus significatif du dynamisme d'un club et de sa notoriété, vis à vis des collectivités.

FINALES DEPARTEMENTALES REGIONALES ET NATIONALES

Participer aux finales c'est matérialiser la progression et le niveau du club. C'est aussi offrir aux cavaliers des objectifs précis et leur donner la possibilité de s'intégrer à la collectivité.

Les examens fédéraux (Galops® ...)

La F.F.E. situe son action dans le cadre d'une progression : les Galops®. Ceux-ci permettent aux cavaliers de maîtriser l'équitation dans des situations de plus en plus complexes, d'affirmer leur technique personnelle, d'acquérir des savoir-faire individuels et collectifs tant à pied qu'à cheval.



FORMATION

Pour les clubs un des objectifs prioritaires est de réussir à fidéliser les « nouveaux cavaliers ».

La phase d'initiation franchie il faut être capable de leur proposer des activités adaptées à leur demande et à leurs aptitudes.

GALOPS®

Quelle que soit la discipline, l'évaluation de la progression se fera par le passage des Galops® qui constitue une véritable motivation pour les enfants.

Le niveau des Galops® présentés et la variété des pratiques utilisées sont significatifs de la qualité pédagogique. En ce sens, le club qui présente au moins un cavalier sur deux aux examens témoigne de sa volonté d'offrir des objectifs à ses cavaliers.

Les Galops®, attelage, voltige, pleine nature, équitation éthologique, horse-ball constituent une base pour diversifier l'initiation et le perfectionnement.

AUTO EVALUATION

PONEY CLUB DE FRANCE

CHEVAL CLUB DE FRANCE

Sellerie : 8 points max.

-	4	+
Matériel vétuste Eléments dangereux	Espace propre, correctement aménagé et adapté au public	Qualité du matériel Affichage adapté au public

Matériel pédagogique : 8 points max.

-	4	+
Moins de 3 activités possibles	Matériel permettant la pratique d'au moins 3 activités Rangement du matériel	Matériel entretenu et en bon état Plus de 3 activités possibles

Poneys / Chevaux : 10 points max.

-	5	+
Mauvais état sanitaire	Adaptés et en bon état	Cavalerie diversifiée ¼ de la cavalerie participe aux compétitions officielles

Hébergement des poneys : 8 points max.

-	4	+
Confort minimum Peu sécurisant Manque d'hygiène	Adapté, sécurisé et confortable.	Bien conçu pour le type de public concerné - Surveillance possible à chaque instant

Aires d'évolution : 8 points max.

-	4	+
Sécurité approximative	Surfaces (taille) adaptées et sécurisées avec un sol confortable	Eclairage Variété des surfaces (manège, carrière, spring garden)

Aire d'attache et de préparation : 8 points max.

-	4	+
Sécurité approximative	Hauteurs adaptées	Dimensions adaptées aux enfants et poneys. Espace couvert

Salle de club : 8 points max.

-	4	+
Pièce dont ce n'est pas la fonction exclusive. Sommaire – Froid	Adaptée aux publics et chauffée	Convivialité Décoration - propreté

Organisation pédagogique : 10 points max.

-	5	+
Réflexion débutée mais pas finalisée	Projets éducatifs et pédagogiques clairement exprimés	Finalisé par écrit Diffusé au public

Diversification des pratiques : 8 points max.

-	4	+
Moins de 3 activités différentes pratiquées au cours de l'année	3 activités différentes pratiquées régulièrement au cours de l'année	Plus de 3 activités proposées Activités accessibles par plusieurs niveaux Fréquence importante

Animations et stages : 8 points max.

-	4	+
Peu d'animations Thèmes exclusifs, récurrents Cible cavaliers trop petite	Animations équestres et stages viennent compléter l'offre des "forfaits"	Diversité des thèmes de stages Fréquence des stages Niveaux des cavaliers concernés

Compétition : 8 points max.

-	4	+
Participation occasionnelle sans réelle objectif de saison	Participations régulières aux compétitions officielles	Participation aux finales nationales Organisation de compétitions officielles

Galops® : 8 points max.

-	4	+
Pas d'élèves présentés Cavaliers présentés du poney bronze à or	Cavaliers présentés jusqu'au galop® 4	Cavaliers présentés du galop® 5 au galop® 7

RESULTATS AUTO EVALUATION

Pour que votre auto-évaluation soit efficace, elle doit être objective. N'hésitez pas à demander à des tiers (personnel, cavaliers...) de vous donner leur avis sur les points qui vous paraissent les moins évidents. Rappel : pour obtenir le label « Ecole Française d'Equitation » il faut :

- Être en règle,
- Avoir un établissement propre et entretenu,
- Obtenir au minimum 81 points sur la première partie.

Faire connaître son EFE	
Les supports de communication, d'information	/ 6
La signalisation	/ 4
Accueillir et convaincre	
Le parking et le chemin d'accès	/ 8
L'environnement	/ 8
Le fléchage interne	/ 5
Le(s) panneau(x) d'information	/ 7
L'accueil : Le local	/ 6
L'accueil : La présence	/ 4
L'accueil : La permanence téléphonique	/ 4
La salle de club	/ 10
Sanitaires et vestiaires	/ 8
Faire Pratiquer	
Hébergement des équidés	/ 10
La sellerie	/ 8
Les aires d'attache et de préparation	/ 4
Les espaces de pratique : Manège(s)	/ 6
Les espaces de pratique : Carrière(s)	/ 6
Les espaces de pratique : Terrains extérieurs	/ 6
Les espaces de pratique : Promenades	/ 6
Quelques éléments à ne pas sous estimer	
Les jours d'ouverture	/ 2
Les licences	/ 2
L'enseigne	/ 2
La douche pour les équidés	/ 2
Le transport	/ 4
Le stockage des aliments et fourrages	/ 4
Le stockage du fumier	/ 4
Total	/ 136

Rappel : pour pouvoir obtenir le label « Poney Club de France » et/ou « Cheval Club de France » il faut obtenir au minimum 60 points.

Labels d'activité	PCF	CCF
Sellerie	/ 8	/ 8
Matériel pédagogique	/ 8	/ 8
Poneys et chevaux	/ 10	/ 10
Hébergement des poneys et chevaux	/ 8	/ 8
Aires d'évolution	/ 8	/ 8
Aires d'attache et de préparation	/ 8	/ 8
Salle de club	/ 8	/ 8
Organisation pédagogique	/ 10	/ 10
Diversification des pratiques	/ 8	/ 8
Animations et stages	/ 8	/ 8
Compétition	/ 8	/ 8
Galops®	/ 8	/ 8
Total	/ 100	/ 100

Profitez du cahier qualité des EFE
pour :

- améliorer vos équipements,
- améliorer l'accueil et la sécurité, et optimiser ainsi votre fonctionnement,
- fidéliser vos cavaliers au travers d'un projet pédagogique bien ciblé.

La Fédération Française d'Equitation
aura à cœur de faire la promotion
de notre démarche commune.

Être labellisé École Française d'Équitation,
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 : 02.54.94.46.18 e-mail : qualite@ffe.com

www.ffe.com