



Cahier Qualité

Fédération Française d'Equitation

Cahier Qualité LABEL CENTRE DE TOURISME EQUESTRE

En accédant au label « Centre de Tourisme Equestre », 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 du label Centre de Tourisme Equestre.

Ce document vous permet de prendre connaissance du cahier des charges à respecter pour l'obtention du label Centre de Tourisme Equestre.

SOMMAIRE

Règlement d'attribution	3
Cahier Qualité label Centre de Tourisme Equestre	5
L'audit conseil.....	7
Suivi des audits	8
Détail des exigences	9
Auto-évaluez votre centre de tourisme équestre	28
Résultats auto évaluation	35



FEDERATION FRANÇAISE
D'EQUITATION

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

Activités, cavalerie et
encadrement adaptés à
l'équitation de pleine nature,
aux promenades
et aux randonnées



2013
Fédération Française d'Équitation

REGLEMENT D'ATTRIBUTION

Label Centre de Tourisme Equestre - CTE

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 LABEL CENTRE DE TOURISME EQUESTRE

Pré requis

Pour être labellisé Centre de Tourisme Equestre (attribution / renouvellement annuel), votre établissement doit avoir délivré au minimum 20 licences fléchées tourisme au cours du millésime ou du millésime précédent.

Auto évaluez votre établissement

Nous vous proposons ensuite, de situer objectivement, sur chaque critère, votre établissement : pour chaque critère une note maximale est établie. Si vous estimez remplir parfaitement les conditions d'un critère attribuez-vous la note maximale. Si ce n'est pas le cas attribuez-vous la note la plus représentative, selon vous.

Vous allez ainsi faire le tour complet de votre établissement et de son fonctionnement et vous poser un certain nombre de questions pour savoir si vous :

- respectez bien toutes les obligations et déclarations légales liées à votre activité,
- faites bien connaître votre établissement, votre savoir faire et les prestations proposées,
- disposez d'infrastructures et de moyens adaptés à la pratique du tourisme équestre.

Résultat de l'audit

Obtention du label pour 36 mois :

- vous respectez toutes les obligations et déclarations légales liées à votre activité,
- vous êtes très largement dans les critères : plus de 70% du total maximum des paragraphes B à E **et** plus de 85 % du paragraphe F.

Obtention du label pour 18 mois

- vous respectez toutes les obligations et déclarations légales liées à votre activité,
- vous êtes dans les critères : entre 50 et 70% du total maximum des paragraphes B à E **et** 70 à 85 % du maximum du total du paragraphe F.

Non obtention du label

- vous n'êtes pas en règle et/ou vous êtes en dessous des critères : le total des paragraphes B à E est inférieur à 50% du maximum **et / ou** le total du paragraphe F est inférieur à 70 % du maximum.

Une démarche d'amélioration continue

Si vous n'obtenez pas le label, les raisons et les solutions à apporter vous seront indiquées dans le compte rendu d'audit que nous vous adresserons. Remédiez aux problèmes et demandez un nouvel audit d'attribution.

Si vous obtenez le label, les audits de renouvellement que nous mettrons en œuvre à échéances fixées vous permettront d'échanger avec les auditeurs pour avancer toujours plus loin dans la qualité de vos installations, de vos produits et de vos services.

Engagements réciproques

L'établissement labellisé Centre de Tourisme Equestre s'engage à :

- respecter les engagements de la charte qualité CTE,
- se prêter aux audits de renouvellement ou de suivi du label mis en œuvre par la FFE.

La FFE s'engage à :

- respecter la confidentialité des compte-rendus d'audits,
- aider les établissements volontaires dans leur démarche qualité.

L'AUDIT CONSEIL

Rappel !

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

Les critères d'audit sont adaptés à tous les types d'établissements, quelle que soit leur taille.

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.

Déroulement

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 le centre 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 CTE, il faut obtenir un minimum de 68 pts / 136 sur la première partie (§ B à E) ainsi qu'un minimum de 70 pts / 100 à la partie F ; dans le même temps il faut **satisfaire aux exigences de propreté, d'hygiène et de sécurité.**

SUIVI DES AUDITS

Formalités administratives

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

	L'établissement satisfait aux critères du label CTE	L'établissement ne satisfait pas aux critères du label CTE
Vers le dirigeant	L'établissement obtient le label Centre de Tourisme Equestre pour une durée allant de 18 à 36 mois. Nous lui envoyons 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 n'obtient pas le label Centre de Tourisme Equestre. Il reçoit un courrier préconisant des solutions et/ou des demandes de mise en conformité. Une fois les améliorations apportées, l'établissement peut renouveler sa demande d'adhésion.
Vers la Mairie	Le Maire est informé et encouragé à soutenir la démarche et l'établissement labellisé.	X
Vers les partenaires institutionnels	Une fois par an les listes des établissements labellisés CTE sont transmises : DDCSPP, DRCSP, Inspections Académiques, CRE, CDE, IFCE, Conseils Régionaux et Généraux, CROS, CDOS avec dossier d'information sur la démarche qualité Centre de Tourisme Equestre.	X

DETAIL DES EXIGENCES

A.	ETRE EN REGLE : EXIGENCES INCONTOURNABLES POUR ETRE CTE.	10
B.	FAIRE CONNAITRE SON CTE	12
	<i>Les supports d'information – communication</i>	12
	<i>La signalisation</i>	13
C.	ACCUEILLIR ET CONVAINCRE	14
	<i>Le parking et le chemin d'accès</i>	14
	<i>L'environnement</i>	14
	<i>Le fléchage intérieur</i>	15
	<i>Le(s) panneau(x) d'information</i>	15
	<i>L'accueil : le local</i>	16
	<i>L'accueil : présence</i>	16
	<i>L'accueil : permanence téléphonique</i>	17
	<i>La salle de club ou autre espace de convivialité</i>	17
	<i>Sanitaires et vestiaires</i>	17
D.	DISPOSER D'INFRASTRUCTURES ADAPTEES A LA PRATIQUE DU TOURISME EQUESTRE	18
	<i>Hébergement des équidés</i>	18
	<i>Le local de sellerie</i>	18
	<i>Les aires d'attache et de préparation</i>	19
	<i>Les espaces de pratique : l'espace naturel</i>	19
	<i>Les espaces de pratique : terrain de galop® de pleine nature</i>	19
	<i>Les espaces de pratique : manège et carrière</i>	20
E.	QUELQUES ELEMENTS A NE PAS SOUS ESTIMER...	21
	<i>Les jours d'ouverture</i>	21
	<i>Les licences</i>	21
	<i>L'enseigne</i>	21
	<i>La douche</i>	21
	<i>Le transport</i>	22
	<i>Le stockage des aliments et fourrages</i>	22
	<i>Le stockage du fumier</i>	22
F.	ORGANISER L'ACTIVITE TOURISME EQUESTRE	23
	<i>Encadrement</i>	23
	<i>Matériel de sellerie</i>	23
	<i>Chevaux et poneys</i>	24
	<i>Promenades</i>	24
	<i>Randonnées</i>	25
	<i>Examens fédéraux de tourisme équestre</i>	25
	<i>Compétitions TREC et spécifiques Tourisme Equestre</i>	26
	<i>Diversification des activités</i>	26
	<i>Stages et animations</i>	27

A. Etre en règle

Public

Encadrement des activités	Les personnes encadrant les activités doivent être titulaires de l'une des qualifications suivantes : ATE, GTE, BE activités équestres, BPJEPS mention "tourisme équestre", AAE équitation d'extérieur sous la tutelle d'une personne titulaire d'un BE ou d'un BP.
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 (passages de la commission de sécurité). 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, 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, 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. Contenu de la trousse de premiers soins.
Casques	Les casques mis à la disposition des cavaliers par l'établissement doivent respecter impérativement la norme NF EN 1384. Le port du casque est obligatoire pour les mineurs et les scolaires. Les adultes doivent être informés. Mieux vaut ne rien prêter que de prêter des équipements non homologués, incomplets ou en mauvais état. Vous devez tenir un registre des casques comprenant un certificat de conformité, un registre de détention des casques ainsi qu'un registre de prêt des casques.
Habilitation tourisme	Les établissements doivent se conformer aux obligations relatives à la vente de séjours et de voyages en application de la loi du 13 juillet 1992. Cette habilitation est délivrée par la Préfecture.
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, à compter du 8 novembre 2002, 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. 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 à la DDCSPP par lettre recommandée avec AR. 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	Contacteur la DDCSPP.

B. Faire connaître son CTE



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

Tout CTE 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,
- connaître vos jours et heures d'ouverture.

Quelques photos seront bien entendu 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 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 CTE 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 CTE est dans une petite commune, il peut être difficile de vous retrouver.

Salons

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

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 CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, il suffit de disposer d'un document propre de présentation du CTE 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.

Attention toutefois de respecter la réglementation en vigueur !

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

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

"[...] Pour faire suite à votre courrier du 9 octobre 2002 concernant la signalisation du Centre de Tourisme Equestre 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 "Centre de tourisme équestre", dans les semaines à venir, en parallèle et identique à celle du hameau.[...]"

C. Accueillir et convaincre

Le parking et le chemin d'accès

Le parking joue un rôle important dans l'image globale de votre CTE. 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 handicapés.

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 CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, votre parking doit être propre, 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, 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 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.

Veillez à la propreté générale de votre CTE.

L'exigence CTE

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 esthétique mais visible, conduit les non initiés vers les lieux de l'établissement : accueil, toilettes, vestiaires, sellerie, écuries, espaces de pratiques,
- si besoin l'implantation des boxes fait l'objet d'un plan à l'accueil et dans la sellerie.

L'exigence CTE

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

Le(s) panneau(x) d'information



Il arrive fréquemment que des gens intéressés passent dans votre établissement 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 : horaires d'ouverture, tarifs, coordonnées de l'établissement, conditions d'inscriptions, qualification de l'équipe d'encadrement, animations du mois, planning d'activité, résultats des compétitions et des 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 CTE.

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 de la structure, 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 la vie de l'établissement sont positionnées dans les lieux d'activités, par rubriques : animations, galops®, concours, petites annonces, plannings etc...
- n'oubliez pas de signaler les interdits (interdiction de fumer, de sortir les chevaux sans autorisation...).

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les informations élémentaires de la vie de l'établissement 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 établissement. 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.

L'accueil doit être clairement identifiable et, si possible, situé dans un endroit qui est un lieu de passage quasi obligé dès l'arrivée dans l'établissement.

LIEU PRIVILEGIE

Il est indispensable que la fonction d'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, 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 CTE

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 : présence



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

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 de votre entreprise. Lorsque vous encadrez une activité, 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.

Maîtriser une langue étrangère peut être un plus.

L'exigence CTE

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 : 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



L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, le dispositif en place doit être efficace et nous permettre par exemple de vous joindre facilement.

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 afin de donner les renseignements essentiels (heures d'ouverture par exemple) et de prendre des messages.

L'espace de convivialité

Un CTE ne peut se concevoir sans une pièce accueillante et chaleureuse. Lieu privilégié de rencontres et d'échanges, sa convivialité renforcera votre image.



Il est préférable qu'il soit situé près du point accueil, non loin d'une aire d'activité principale.

Cet espace doit être chauffé 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 et d'aménagement...

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, cet espace doit être clairement identifiable, chauffé, il doit permettre de s'asseoir et de prendre une boisson. Hygiène et propreté sont de règle.

Sanitaires et vestiaires

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

VESTIAIRES : S'il est un équipement souvent négligé dans nos centres, 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 pratique de l'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.

DOUCHES : Elles doivent être attenantes aux vestiaires et individuelles. L'hygiène commande, là encore, qu'elles soient entretenues régulièrement.



L'exigence CTE

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.

D. Disposer d'infrastructures adaptées à la pratique du tourisme équestre

Hébergement des équidés

En fonction des prestations proposées et de la cavalerie utilisée, l'hébergement peut être extérieur ou intérieur. Dans tous les cas, privilégiez la sécurité et le bien être pour les chevaux et les poneys 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 doivent s'ouvrir de l'extérieur et posséder un système qui empêche le cheval ou le poney de l'ouvrir,
- mangeoires et abreuvoirs individuels doivent être faciles d'accès,
- le matériel d'écurie doit être stocké proprement et ne pas constituer un risque.

HEBERGEMENT INTERIEUR : Boxes ou stabulations

- les boxes doivent avoir une dimension qui permette à un cheval de se tourner et 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 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 seront stabilisés.

Le local de 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.

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,
- un espace pour le nettoyage des cuirs, un lavabo pour le lavage des mors,
- des casiers individuels pour les propriétaires.



L'exigence CTE

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



L'exigence CTE

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

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 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.

L'exigence CTE

Nous sommes particulièrement attentifs aux moyens que vous mettez en œuvre pour assurer la sécurité de vos cavaliers et le confort des équidés.

Les espaces de pratique : l'espace naturel



Le positionnement de votre centre à proximité immédiate d'espaces naturels accessibles et attrayants est un atout fondamental. C'est une condition à remplir pour pouvoir mettre en œuvre une gamme très large de produits de qualité.

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 de l'établissement soit facile, sans route à traverser,
- un plan soit affiché dans l'établissement 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.

Les espaces de pratique : terrain de galop® de pleine nature



Pour tous les Galops® de 1 à 7, les parcours doivent répondre aux exigences techniques définies par le règlement officiel. Un entretien régulier est assuré.

Les espaces de pratique : manège et carrière



Souvent situé au centre des installations, ces espaces permettent 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.

Manège

- 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),
- les accès doivent être différents pour les chevaux et le public,
- pour le public : l'accès séparé doit conduire à une tribune installée en hauteur si possible.

Carrière

- le chemin d'accès doit être stabilisé et si possible éclairé,
- 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.

L'exigence CTE

Au niveau des espaces de pratique, nous sommes particulièrement attentifs à la qualité et à l'accessibilité de votre environnement ainsi qu'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.

Manège et carrière

- la structure du sol doit être souple, sans poussière (éviter les sols durs et fuyants),
- les accès sont fermés pendant les périodes d'activité,
- dimensions minimales requises : 30X15m pour les poneys, 40X20m pour les chevaux.

E. Quelques éléments à ne pas sous estimer...

Les jours d'ouverture

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

Le centre planifie ses activités et est en mesure de proposer des animations pendant le temps libre de la clientèle (week-end, vacances...). Un planning est consultable.



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 structures adhérentes de la FFE 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 label CTE attestera que votre centre 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.



La douche

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

Elle doit être de préférence couverte et éclairée.



Le transport



Un établissement ne peut vivre replié sur lui-même.

Les activités exigent que vous puissiez offrir des prestations plus ou moins éloignées de vos installations.

Participer à des rassemblements, présenter des cavaliers à des examens fédéraux organisés par un autre établissement, assurer la logistique d'une grande randonnée et, de manière générale, favoriser le rayonnement de votre établissement (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 l'établissement transporte des chevaux ne lui appartenant pas, prévoyant les conditions éventuelles de dédommagement en cas d'accident.

L'exigence CTE

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 conditions de stockage ont un impact direct sur la qualité du fourrage et des aliments.

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,
- 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 CTE

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

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 ?

F. Organiser l'activité tourisme équestre

Encadrement

Le rôle de l'encadrement est déterminant.

La qualité de la prestation dépend essentiellement de la qualité de celui qui encadre l'activité.



Diplômes et compétences

Distinguez bien ces deux termes: un diplôme est un titre, une reconnaissance officielle sanctionnant une connaissance : Brevet d'État d'Éducateur Sportif d'Équitation (BEES), BPJEPS mention "Tourisme Equestre", Accompagnateur de Tourisme Equestre (ATE), Guide de Tourisme Équestre (GTE).

La compétence est l'aptitude à remplir une fonction en dehors de toute notion de titre.

La loi sur le sport précise que «*nul ne peut enseigner, encadrer ou animer contre rémunération une activité physique ou sportive, s'il n'est pas titulaire d'un diplôme délivré ou homologué par l'Etat.*»

En cas d'accident, la notion de responsabilité pénale des dirigeants peut être engagée si le cadre ne possède pas le diplôme et les compétences requis.

Il est donc impératif de veiller à ce que vos cadres possèdent les diplômes requis mais aussi qu'ils aient les compétences nécessaires pour l'encadrement qui leur est confié.

Rappel : afficher les diplômes de tous ceux qui encadrent est une obligation.

Matériel de sellerie

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. Il est adapté à votre activité : selles de randonnées, sacoches, nécessaire de maréchalerie, trousse de secourisme...



Services : mise à disposition de casques NF EN 1384 : norme européenne.

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, le matériel de sellerie doit participer au confort et au bien être des cavaliers et des équidés.

Chevaux et poneys

*Un CTE qui veut faire progresser ses cavaliers doit avoir une cavalerie dressée, diversifiée, bien adaptée à la taille et au niveau des enfants ou adultes, bien entretenue.
L'objectif est de faire évoluer les cavaliers en toute sécurité.*

Etat sanitaire

La condition sine qua non d'une équitation de qualité est le bon état de la cavalerie. Des équidés bien entretenus valoriseront l'image de l'établissement.

Cavalerie spécialisée

Pour valoriser le savoir qui lui est propre, un établissement se doit d'avoir une cavalerie sûre, tant dans le domaine des activités du Tourisme Equestre (grandes et petites randonnées) que pour l'initiation aux rallyes et T.R.E.C.



L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, votre cavalerie doit être adaptée.

Pour obtenir le label la cavalerie doit être en bon état.

Promenades

La promenade à cheval fait partie du rêve de tout cavalier ou touriste équitant : pouvoir s'évader dans la nature au rythme de sa monture. Le dépaysement et la détente sont de mise avec le besoin d'évasion et de vivre une petite aventure en toute liberté.

Il s'agit d'une sortie en extérieur d'une durée maximum d'une journée avec retour au centre. C'est un atout important pour un centre, car elle constitue une des activités principales dans son environnement géographique immédiat.

Diversité des cavaliers

Pouvoir emmener des cavaliers débutants ou confirmés, dans des conditions de sécurité absolue, leur faire découvrir les joies de l'équitation d'extérieur dans un environnement idyllique permettra de créer ou développer leur engouement pour les activités équestres.

Qualité de l'environnement

Plus le centre proposera des promenades dans des endroits agréables et variés, plus les cavaliers se motiveront et reviendront.

La qualité et l'environnement des sites parcourus sont un atout important et déterminant pour cette activité.



L'exigence CTE

Pour obtenir le label votre environnement doit vous permettre de proposer des promenades.

Randonnées



La sécurité grâce à la technicité.

La randonnée est une sortie comprenant au minimum une nuitée.

Activité

L'usager doit pouvoir trouver des randonnées en étoile, des randonnées à thème, des voyages à cheval en France et à l'étranger.

Ne pas négliger les randonnées « sauvages », pour adolescents et poneys.

Utilisation du cheval

La bonne utilisation du cheval et le plaisir du voyage vont de pair avec la technicité.

A de vrais Centres de Tourisme Equestre doivent correspondre de vrais chevaux de Tourisme Equestre.

Technicité

Vivre l'aventure du voyage en sécurité signifie plaisir et découverte de l'environnement.

L'exigence CTE

Pour obtenir le label vous devez être en mesure de nous démontrer la mise en œuvre régulière de cette activité dans votre centre.

Examens fédéraux de tourisme équestre



Situez votre action dans le cadre d'une progression, celle-ci permet au cavalier de maîtriser sa pratique en confirmant sa technique personnelle, d'acquérir des savoir-faire individuels et collectifs tant à pied qu'à cheval.

Formation des cavaliers

Il s'agit de :

- S'initier, se perfectionner, s'affirmer en autonomie dans le groupe, tant dans l'utilisation du cheval que dans son entretien quotidien,
- Avoir les connaissances pour voyager à cheval dans le respect de sa monture et en toute sécurité,
- Conduire des cavaliers sur des itinéraires connus en assurant la sécurité, l'agrément et l'emploi rationnel des chevaux.

Examens

L'évaluation de la progression se fera par le passage des examens qui constituent une motivation non négligeable pour les cavaliers.

Le niveau présenté sera sans conteste significatif de la qualité de la progression pédagogique.

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère vous devez présenter des cavaliers aux galops® de pleine nature et aux brevets de pratiquants (1^{er} bivouac et randonneur de bronze et d'argent).

Compétitions TREC et spécifiques Tourisme Equestre



Quelque soit l'intérêt que l'on porte à la compétition, elle développe des valeurs importantes : discipline, rigueur, volonté, courage, sens du groupe. Elle améliore de façon notable la maîtrise technique et la sécurité.

Aussi faut-il développer la participation aux compétitions départementales, régionales, nationales, ainsi que l'organisation de manifestations sportives.

Ecole de formation des cavaliers

Le fonctionnement d'une école de formation est important pour le développement sportif de votre structure.

Participation aux compétitions

La compétition tient une large place dans la vie d'une fédération et de ses régions. C'est pourquoi il semble important de participer aux épreuves organisées.

Organisation de compétitions

Il est essentiel à la vie d'une région d'organiser des manifestations officielles (T.R.E.C., etc...).

C'est de plus un signe de dynamisme et de notoriété à faire valoir auprès des collectivités.

Participations aux finales régionales et nationales

Elles matérialisent la progression et le niveau des formations.

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, les cavaliers de votre centre participent à des compétitions officielles.

Diversification des activités

Les prestations, c'est à dire les services offerts aux cavaliers, seront différentes en fonction de la diversité des pratiquants. Cette différence se fera en fonction de l'âge, du niveau de pratique, de l'implantation géographique. Votre but consiste à attirer et à fidéliser différents publics aux motivations elles mêmes multiples.

Demande

Le cavalier néophyte, qu'il soit adulte ou enfant, pénètre dans un établissement avec une certaine idée de l'équitation : le cheval est synonyme de liberté, de nature, de force et de noblesse - ce qui est rarement en phase avec la réalité.

Abandons

Trouver de nouveaux clients est déjà un challenge, les garder en est un autre. Des études récentes sur l'abandon en équitation démontrent de façon indiscutable que les premières expériences déterminent la poursuite ou non de cette activité.

Que faire ?

La solution proposée la plus facile à mettre en œuvre pour éviter l'état d'échec semble être la diversification des pratiques, ce qui a pour effet de diminuer la lassitude chez l'adulte et de susciter en permanence son intérêt.

En phase d'initiation, varier les activités proposées c'est permettre au cavalier d'éveiller sa curiosité.

L'objectif sera par la suite d'optimiser les possibilités que peut offrir l'établissement 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.



L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, vous devez proposer au minimum 3 activités différentes.

Exemple : promenade et randonnée attelées ET montées.

Stages et animations



Stages : véritable produit, l'organisation de stages de plusieurs jours, constitue un atout à la fois pédagogique et d'animation.

Le stage outil de progression

Le stage est un excellent moyen pour concrétiser une progression.

Les cavaliers sont plus attentifs, plus disponibles et plus décontractés donc plus réceptifs.

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

Le stage outil d'animation

Au-delà du contenu technique, le stage, est un excellent moyen d'animation.

Il contribue à l'ambiance générale de l'établissement et au développement de la convivialité.

L'exigence CTE

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, vous devez proposer des stages de plusieurs jours et une fête annuelle au minimum.

Animations :

La vie d'un établissement de Tourisme Equestre est liée bien sûr à la qualité des prestations équestres mais aussi à celle des animations autour du cheval.

Le bon état d'esprit, l'ambiance chaleureuse et la convivialité contribuent largement à l'image de marque du centre, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Animations à thème

Régulièrement organisées, elles associent les dirigeants, les cavaliers, leur famille et leurs amis autour d'un thème préalablement défini, contribuant ainsi à renforcer la cohésion du groupe.

Le cheval devient alors prétexte au rassemblement de personnes passionnées ou en passe de le devenir.

Fête annuelle

Le point d'orgue de ces animations pourrait être:

- l'organisation d'un rallye convivial,
- d'un rallye compétitif,
- d'épreuves de découverte du TREC.

AUTO-EVALUEZ VOTRE CENTRE DE TOURISME EQUESTRE

Faire connaître son CTE

Autres 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 centre
Présentation des informations	Documents abîmés, sales Présentation peu soignée Pas assez de documents disponibles	Présentation propre et claire	Présentation soignée Utilisation d'une "charte graphique" Dépliant élaboré sur papier recyclé...
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 de l'établissement : 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	+
<p><u>Parking non sécurisé : retrait</u> Chemin d'accès en mauvais état Parking en mauvais état TROP petit Le parking donne une première impression négative</p>	<p>Parking sécurisé vis à vis des équadés et vis à vis des routes proches Taille suffisante</p>	<p>Parking vaste (camions...) Parking personnel et parking clientèle différents Emplacements délimités Fleurs, verdure Le parking donne une impression très positive</p>

Environnement, note d'ensemble : 8 points max.

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

Fléchage intérieur : 5 points max.

0	1	3	+
<p>Aucun fléchage</p>	<p>Fléchage existant mais très insuffisant</p>	<p>Fléchage correct</p>	<p>Panneaux particulièrement clairs, bien en place et lisibles Plan de l'établissement à l'entrée, Charte graphique</p>

Panneaux d'information : 7 points max.

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

Accueil – local : 6 points max.

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

Accueil – présence : 4 points max.

-	2	+
<p>L'accueil est négligé dans le centre</p>	<p>Permanence assurée partiellement</p> <p>Tout le personnel est capable de fournir les renseignements essentiels</p>	<p>Le centre sait "se vendre"</p>

Accueil – permanence téléphonique : 4 points max.

-	2	+
<p><u>Pas de téléphone : retrait</u></p> <p>Pas de répondeur (se baser sur la prise de rendez vous avec l'établissement)</p>	<p>Répondeur écouté régulièrement</p>	<p>Possibilité de joindre l'établissement par mail</p>

Salle de club : 10 points max.

-	6	+
<p>Pas de chauffage</p> <p>Peu confortable</p> <p>Manque de chaleur, de convivialité</p> <p>Trop petite</p> <p>Pas de services annexes</p>	<p>Un espace clairement identifiable</p> <p>Chauffé / climatisé</p> <p>Possibilité de s'asseoir</p> <p>Taille suffisante</p> <p>Possibilité de prendre une boisson chaude ou froide</p>	<p>Vue sur une ou plusieurs aires d'évolution</p> <p>Effort de décoration, convivialité</p> <p>Boissons chaudes, froides, friandises</p> <p>Bar / restauration sur place</p> <p>Télévision, magnétoscope</p>

Sanitaires et vestiaires : 8 points max.

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

Disposer d'infrastructures adaptées à la pratique du TE.

Hébergement des équidés : 10 points max.

-	5	+
Boxes trop petits Mauvais état, manque de propreté Clôtures, abris en mauvais état	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	Espace spécifique Aménagements sommaires	Espace pour le nettoyage 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

Promenades : 8 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 promenades

Terrains extérieurs (galops® de pleine nature) : 8 points max.

-	3	+
Lieu excentré Sécurité mal assurée Entretien insuffisant	Espace sécurisé permettant l'apprentissage de l'équitation en extérieur	Spring garden, Obstacles de PTV, Bon entretien

Manège ou carrière : 8 points max.

-	3	+
Fermeture approximative Pare-bottes vieillissant, lice en béton, Sols non satisfaisant, Eléments dangereux	Espace bien délimité avec un pare-bottes ou une lice bien en place	Clarté / éclairage, Qualité des sols, Surface adaptée à l'activité, Tribune

Quelques éléments à ne pas sous estimer...

Jours d'ouverture : 2 points max.

0	1	2
Pas de planning défini	Uniquement week-end ou vacances	Week-end et vacances

Licences : 2 points max.

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

Enseigne : 2 points max.

0	1	2
Inexistante	Peu visible ou vieillissante	Claire, visible, en bon état
Apprécier l'utilité du fléchage interne selon la taille de la structure et son agencement		

Douche : 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 de l'établissement	Moyens de transport rapidement mobilisables en cas de problème Parfaitement fiable, excellent état

Aliments et fourrages : 4 points max.

-	2	+
Stockage fourrage dans les écuries Lieu accessible au public	Stockage sécurisé	Stockage abrité A l'écart des écuries

Fumier : 4 points max.

-	2	+
Fumière trop visible Evacuation insuffisante	Evacuation régulière Fumière pas trop en vue	Fumière normes DDCSPP Evacuation fréquente Effort de dissimulation

Activité Tourisme Equestre

Encadrement : 15 points max.

Eliminatoire	-	10	+
Absence d'intervenant qualifié pour l'activité Tourisme Equestre	Temps partiel, Présence de l'encadrant pas en adéquation avec heures d'ouverture du CTE	ATE ou BE présent pendant les heures d'ouverture au public	BPJEPS mention TE AQA Tourisme Equestre GTE

Matériel de sellerie : 15 points max.

-	8	+
Matériel vieillissant ou pas adapté (pas de sacoches, uniquement des selles anglaises) Ajustement approximatif Pas de rangement fonctionnel Local inexistant désordonné ou mal entretenu	Le matériel est propre, en bon état, entretenu et adapté à l'activité pour chaque randonneur	Chaque équidé dispose de son matériel Qualité du matériel Matériel complémentaire (maréchalerie, pharmacie, matériel de signalisation de rando)

Chevaux et poneys : 15 points max.

-	8	+
Cavalerie mal adaptée aux activités et aux cavaliers potentiels	La cavalerie est dans un état sanitaire satisfaisant et adaptée à l'activité. Son identification est conforme à la réglementation	Cavalerie particulièrement adaptée au tourisme équestre Spécialisation : TREC...

Promenades : 10 points max.

-	5	+
Circuit unique Cadre peu adapté au produit	Circuits de 1 à 6 h ouverts à tous avec accès direct	Variété des circuits Technicité / profil du terrain Intérêt touristique et culturel (animation) Produits pour scolaires, centres de loisirs

Randonnées : 25 points max.

-	10	20	+
Peu de circuits Produits similaires Groupes hétérogènes	4 départs de randonnées par an (de 2 à 5 jours)	8 départs de randonnées par an (de 2 à 5 jours)	10 départs de randonnées par an Circuits différents Rando à thème Différents niveaux, styles, publics, étrangers, services +

Examens fédéraux de Tourisme Equestre : 5 points max.

-	2	+
	Préparation des galops® de pleine nature ou des brevets de randonneur	Galops® de pleine nature et brevets de pratiquants (1 ^{er} bivouac, randonneur...) Préparation aux diplômes d'encadrement (ATE,...)

Compétitions TREC et spécifiques TE : 5 points max.

-	2	+
	Participation aux compétitions officielles	Participation aux finales nationales Organisation de compétitions officielles

Diversification des activités : 5 points max.

-	2	+
	Promenades et/ou randonnées chevaux et poneys	Diversification : cheval de bat, ski- joering, poney en main

Stages et animations : 5 points max.

-	2	+
	Stages et animations occasionnels	Fêtes annuelles Spectacles Stages de plusieurs jours

RESULTATS AUTO EVALUATION

Rappel : pour obtenir le label « Centre de Tourisme Equestre » il faut :

- Etre en règle,
- avoir un établissement propre et entretenu,
- Obtenir au minimum 68 points sur la première partie
- Obtenir au minimum 70 points sur la partie « Organiser l'activité tourisme »

Être en règle		Affiché
Encadrement des activités	<input type="checkbox"/> ATE <input type="checkbox"/> GTE <input type="checkbox"/> BE activités équestre <input type="checkbox"/> BPJEPS mention « Tourisme Equestre »	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Récépissé de déclaration d'ouverture jeunesse et sport		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Attestation de RC professionnelle		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Numéros d'Urgence		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Plan d'évacuation		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Emplacement de la trousse de secours		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Interdiction de fumer		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Tarifs		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Affiche sur le port du casque		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Tenue d'un registre des casques		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Registre de sécurité	<input type="checkbox"/> tenue d'un registre de sécurité <input type="checkbox"/> vérifications périodiques (extincteurs, installations électriques...)	
Personnel	<input type="checkbox"/> tenue d'un registre des heures salariées <input type="checkbox"/> registre d'évaluation des risques professionnels	
Entretien	<input type="checkbox"/> désinfection des locaux et du matériel une fois par an (factures)	
Transport équipés	<input type="checkbox"/> autorisation de transport et CAPTAV	
Fumière	<input type="checkbox"/> selon la réglementation DDCSPP	

Faire connaître son CTE	
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 ou l'espace convivialité	/ 10
Sanitaires et vestiaires	/ 8
Disposer d'infrastructures adaptées à la pratique du TE	
Hébergement des équidés	/ 10
La sellerie	/ 8
Les aires d'attache et de préparation	/ 4
Les espaces de pratique : L'espace naturel	/ 8
Les espaces de pratique : Le terrain de galop® de pleine nature	/ 8
Les espaces de pratique : Le manège et la carrière	/ 8
Quelques éléments à ne pas sous estimer	
Les jours d'ouverture	/ 2
Les licences	/ 2
L'enseigne	/ 2
La douche	/ 2
Le transport	/ 4
Le stockage des aliments et fourrages	/ 4
Le stockage du fumier	/ 4
Total	/ 136

Organiser l'activité Tourisme Equestre

Encadrement	/ 15
Matériel de sellerie	/ 15
Chevaux et poneys	/ 15
Promenades	/ 10
Randonnées	/ 25
Examens fédéraux de Tourisme Equestre	/ 5
Compétition TREC et spécifiques TE	/ 5
Diversification des activités	/ 5
Stages et animations	/ 5
Total	/ 100

Profitez du cahier qualité des CTE pour :

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

La FFE aura à cœur de faire la promotion des centres dépositaires du label Centre de Tourisme Equestre .

Être labellisé Centre de Tourisme Équestre,
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