



Cahier Qualité

Fédération Française d'Equitation

CAHIER QUALITÉ DES ECOLES FRANÇAISES D'ATTELAGE

En accédant à l'enseigne « Ecole Française d'Attelage », 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'Attelage.

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

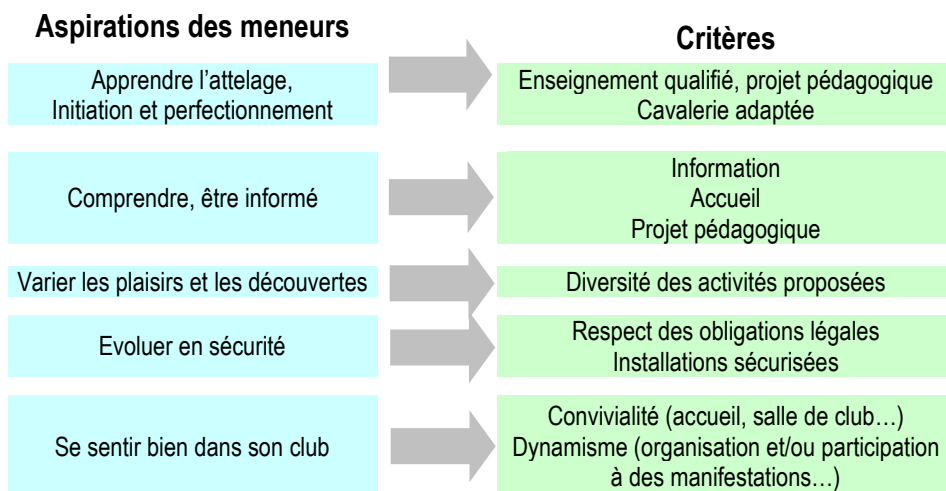
SOMMAIRE

UN RESEAU QUALITE COMME REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE	3
L'AUDIT CONSEIL	5
SUIVI DES AUDITS	6
REGLEMENT D'ATTRIBUTION	7
CAHIER QUALITE : ECOLE FRANÇAISE D'ATTELAGE	10
AUTO EVALUATION EFA	30
RESULTATS AUTO EVALUATION	37

Situez votre établissement au regard du cahier qualité Ecole Française d'Attelage. Utilisez l'auto évaluation située à la fin de ce document.

UN RÉSEAU QUALITÉ COMME RÉPONSE À L'ÉVOLUTION 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 EFA identifie les établissements qui proposent l'initiation et le perfectionnement à l'attelage.

Afficher la Qualité

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

- Aux meneurs ou meneurs potentiels de se repérer parmi l'offre des établissements équestres.
- Aux établissements labellisés d'afficher leur sérieux et leur compétence en matérialisant leur engagement dans la démarche qualité des EFA.

Signalétiques dans les établissements labellisés :

- Charte de Qualité.
- Engagement « Ecole Française d'Attelage ».
- Fléchage.
- Certificat d'agrément envoyé après l'agrément.



L'AUDIT CONSEIL

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

LES COMPOSANTES DE LA DÉMARCHE 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.

DÉROULEMENT

Les conseillers :

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

L'audit conseil consiste en :

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

Vérification des déclarations et obligations légales

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

SUIVI DES AUDITS

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

	Le club satisfait aux critères de la charte de qualité des EFA	Le club ne satisfait pas aux critères de la charte de qualité des EFA
Vers le dirigeant	L'établissement obtient l'agrément Ecole Française d'Attelage 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'Attelage. 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 EFA labellisées sont transmises : DDCSPP, DRCSP, CRE, CDE, IFCE, Conseils Régionaux et Généraux, CROS, CDOS avec dossier d'information sur la démarche qualité Ecole Française d'Attelage.	X

RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION

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 ou suspension de label

Tous les clubs labellisés ou en cours de demande sont concernés par le présent règlement.

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 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
 - Un non-respect de la réglementation en vigueur
 - Un 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.

Le label peut également être retiré ou suspendu à tout moment par la fédération à la suite d'un signalement reçu pour atteinte au bien-être animal ou pour tout manquement à la charte d'éthique et de déontologie de la FFE.

Dans l'hypothèse d'une suspension, l'établissement équestre pourra demander un renouvellement du label à la fin d'un délai fixé par la Fédération au vu de la gravité du manquement reproché. Ce renouvellement devra être accompagné d'une contre-visite.

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.

5. LES POSSIBLES MODIFICATIONS DU PRESENT REGLEMENT

La FFE peut être amenés à modifier occasionnellement le présent règlement, afin notamment de se conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques.

Le cas échéant, nous changerons la date de « dernière mise à jour » et indiquerons la date à laquelle les modifications ont été apportées. Nous vous conseillons de consulter régulièrement ce contenu pour prendre connaissance d'éventuelles modifications ou mises à jour apportées.

CAHIER QUALITÉ : ECOLE FRANÇAISE D'ATTELAGE

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

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

- Satisfaire à l'ensemble des obligations et déclarations légales.
- Obtenir au moins 60% du total des points sur les paragraphes B, C, D **et** 70% sur E

UN RESEAU QUALITE COMME REPONSE A L'EVOLUTION DE LA DEMANDE	3
L'AUDIT CONSEIL	5
SUIVI DES AUDITS	6
REGLEMENT D'ATTRIBUTION	7
CAHIER QUALITE : ECOLE FRANÇAISE D'ATTELAGE	10
 A. ETRE EN REGLE	 12
<i>Public</i>	12
<i>Personnel</i>	13
<i>Mobiliers et immobiliers</i>	13
 B. FAIRE CONNAITRE SON EFA	 15
<i>Les supports d'information, communication</i>	15
<i>La signalisation</i>	16
 C. 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 : présence</i>	19
<i>L'accueil : permanence téléphonique</i>	20
<i>La salle de club</i>	20
<i>Les sanitaires et vestiaires</i>	21
<i>Propreté</i>	21
 D. QUELQUES ELEMENTS A NE PAS SOUS-ESTIMER...	 22

<i>Les licences</i>	22
<i>L'enseigne</i>	22
<i>La douche des équidés</i>	22
<i>Le transport des équidés et du matériel</i>	23
<i>Le stockage des aliments et fourrages</i>	23
<i>Le stockage du fumier</i>	23
E. FAIRE PRATIQUER	24
<i>L'hébergement des équidés</i>	24
<i>La sellerie</i>	24
<i>Les aires d'attache, de préparation et de mise à la voiture</i>	25
<i>La remise à voitures</i>	25
<i>Les voitures</i>	26
<i>Le harnachement</i>	26
<i>La cavalerie</i>	26
<i>L'organisation pédagogique</i>	27
<i>Le matériel pédagogique</i>	27
<i>Les aires de pratique</i>	28
<i>Spring garden et extérieurs</i>	28
<i>Les animations et stages</i>	28
<i>La compétition</i>	29
<i>Les examens fédéraux (Galops®...)</i>	29
AUTO EVALUATION EFA	30
RESULTAT AUTO EVALUATION	37

A. Etre en règle

Pour être Ecole Française d'Attelage l'établissement doit satisfaire aux obligations et déclarations légales, il doit également être en règle avec l'administration pour exercer les activités que propose votre EFA. L'affichage légal doit être en place et à jour.

Public

Enseignement	Les enseignants doivent être titulaires d'une qualification justifiant de leur spécialisation en attelage (BPJEPS Attelage, BFE Attelage, AQA Attelage, BEES Equitation avec participations en épreuves niveau Amateur minimum depuis 2000).
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, les cartes professionnelles à jour, l'attestation RC professionnelle de l'année en cours. 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.
Casques	Les casques mis à la disposition des cavaliers par l'établissement doivent respecter impérativement la norme CE EN 1384 ou « CE » de type « à dire d'expert ». 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.

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

Registre des équidés	Tout détenteur d'au moins un équidé doit, en plus de la déclaration du lieu de détention, tenir un registre des équidés, aussi appelé registre d'élevage.
Hygiène des locaux et du matériel.	Quelques mesures contenues dans le Décret du 30 mars 1979 : « 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 par lettre recommandée avec AR à la DDPP. 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	Contacter la DDPP.

B. Faire connaître son EFA

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 meneurs 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 EFA 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 EFA 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 EFA

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 : extrait d'un courrier envoyé par une mairie suite à l'audit conseil d'une EFA :

"[...] 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....]"

C. 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 EFA

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 EFA

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 meneurs 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 fait l'objet d'un plan à l'accueil et dans la sellerie.

L'exigence EFA

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 EFA

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 EFA

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 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 Equestre, pas seulement de l'enseignant.

Lorsque celui-ci est au milieu de sa reprise ou en promenade, les visiteurs ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir des renseignements. D'autres doivent prendre le relèvement : 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 EFA

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 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 portatif.

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 chevaux, poneys et meneurs.

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 meneurs, mais aussi aux parents : un peu de lecture (revues...) peut leur permettre de passer le temps.

L'exigence EFA

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.

Les 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 meneurs, 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 EFA

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.

Propreté

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



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

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

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

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

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

L'exigence EFA

Pour obtenir la moyenne sur ce critère, veillez à la propreté générale et l'entretien du site.

D. Quelques éléments à ne pas sous-estimer...

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 EFA 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 des équidés

Prévoir un sol non glissant, et permettant l'évacuation des eaux.
Elle doit être de préférence couverte et éclairée.
C'est un endroit sécurisé pour le cheval et pour le cavalier.



Le transport des équidés et du matériel



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 meneurs 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 permettant de transporter chevaux et voitures d'attelage.

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 EFA

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 EFA

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 ?

E. Faire pratiquer

Encadrement de l'activité : Qualification

BPJEPS mention Attelage,

BFE Attelage,

AQA Attelage,

BEES Equitation avec participation en épreuve niveau Amateur minimum depuis 2000.

L'hébergement des équidés

En fonction des prestations proposées et de la cavalerie utilisée, l'hébergement est extérieur ou intérieur. Privilégiez la sécurité 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 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.

L'exigence EFA

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

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 pâtures sont propres et entretenues.
- Les accès sont stabilisés et sécurisés.

La sellerie

Au-delà d'un bon agencement, ce local doit être convivial. Situé à proximité de l'aire de préparation, 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 meneur. 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 meneurs en rappelant les préconisations liées aux équipements de protection : casque, gilet de protection lorsque nécessaire.

INSTALLATIONS

- Des porte-filets, porte-bridés, portes harnais, porte-selles.
- 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 : norme européenne.
- Mise à disposition de protège dos pour les séances de maniabilité combinée et marathon (norme NF EN 13158).

L'exigence EFA

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, de préparation et de mise à la voiture

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

- Pansage, préparation.
- Soins vétérinaires.
- Maréchalierie.

Adapté aux équidés qui vont y être préparés, 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'air de mise à la voiture permet aux meneurs de mettre leur(s) équidé(s) à la voiture en toute sécurité. Il doit être aéré et permettre de manœuvrer facilement la voiture. Un sol non glissant et stabilisé optimisera sécurité et fonctionnalité.

Idéalement, il se situe à proximité de l'aire de préparation et de la remise à voiture afin de limiter les déplacements de matériel.



La remise à voitures

Lorsque les voitures ne sont pas utilisées, elles doivent être rangées dans un endroit réservé. Cela évite notamment qu'elles encombrent les allées et soient la cause d'incident pour les meneurs et équidés. Correctement rangées, les voitures verront également leur longévité améliorée.

Afin d'isoler au mieux votre matériel de la poussière et des intempéries, il est important que la remise à voiture soit couverte. Vos meneurs sauront apprécier la propreté du matériel.



Les voitures



Les voitures doivent présenter toutes les sécurités nécessaires et être en bon état. Elles sont évidemment adaptées aux équidés qui les tractent (rapport taille de l'équidé/taille et poids de la voiture). Toutes les voitures doivent permettre d'être à 2 sur la voiture. L'encadrant ou un coéquipier peuvent être présents ; la sécurité est ainsi augmentée.

Les voitures type sulky peuvent être utilisées pour les poneys

A. Les équidés jusqu'à 1m49 pourront être attelés à des voitures 2 roues ; elles devront toutefois être équipées de freins et avoir une voie minimum de 1m25, l'idéal étant de proposer des voitures 4 roues. Pour les chevaux, vous devez proposer des voitures à 4 roues pour optimiser la sécurité et permettre à l'enseignant d'intervenir sur la voiture sans pour autant qu'un coéquipier doive en descendre.

La modularité, voire la variété des voitures peut permettre de diversifier les activités proposées : atteler en paire...

L'exigence EFA

Pour obtenir la moyenne à ce critère, les voitures devront être en bon état et adaptées à la taille des équidés. Elles devront également permettre à l'encadrant d'accompagner l'élève.

Le harnachement



Le matériel est adapté aux équidés. Les harnais doivent pouvoir être équipés d'un reculement pour les voitures ne disposant pas de freins. La qualité des harnais, brides et autres cuirs est gage de sécurité et de confort tant pour l'équidé que pour le meneur. Le harnachement doit donc être l'objet d'une attention particulière et d'un entretien régulier.

La cavalerie



Une école d'attelage qui veut faire progresser ses meneurs doit avoir une cavalerie dressée, bien adaptée à la taille et au niveau des enfants ou adultes. L'objectif est de faire évoluer les meneurs en toute sécurité.

Disposer d'une cavalerie polyvalente permet de proposer des activités diversifiées : mener en extérieur, en paire...

Etat sanitaire

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

L'exigence EFA

Pour obtenir la moyenne à ce critère, la cavalerie doit être en bon état sanitaire et adaptée à l'activité proposée.

L'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 meneurs 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.

Le matériel pédagogique



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

Les possibilités sont nombreuses : simulateur, cônes, barres, longues guides, matériel de marathon... Il est important que le simulateur soit installé de manière à pouvoir être utilisé en permanence.

Le matériel, afin d'éviter les pertes, dégradations 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 cours ; il contribue à la qualité de l'enseignement en donnant corps aux idées de l'enseignant.

L'exigence EFA

Pour obtenir la moyenne à ce critère, le matériel pédagogique doit être varié et en bon état.

Les aires de pratique



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

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

L'aire de pratique doit être délimitée par une lice, voire un pare-bottes dans les manèges. Cet entourage doit être continu et exempt d'arête saillante. L'entourage doit être suffisamment haut pour éviter que les chevaux sautent ; une lice intermédiaire empêchera les poneys de passer en dessous.

L'activité attelage nécessite que le sol de l'aire de pratique soit plat et pas trop tirant. Dans l'objectif de préparer les meneurs aux premières compétitions, il est nécessaire qu'une carrière de 80*40 puisse être installée.

L'exigence EFA

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

Spring garden et extérieurs



La pratique de l'attelage ne se limite pas seulement à la carrière, un spring garden et un accès facile en extérieur permet de varier les situations.

Il s'agit d'aires d'évolution autres que les manèges et carrières. Ce peut être l'occasion pour les meneurs de faire leurs premiers pas en extérieur et ainsi acquérir plus d'autonomie.

Le spring garden doit être régulièrement entretenu ; il peut comporter des mouvements de terrain et être agrémenté de difficultés de PTV, d'obstacles de marathon par exemple.

Sa proximité avec la carrière de dressage est un avantage et permettra facilement de mettre en place un parcours de maniabilité combinée.

Les chemins de promenades doivent être facilement accessibles et les circuits parcourus doivent être adaptés au niveau des meneurs.

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 meneurs, leur famille, leurs amis autour d'un thème préalablement défini, contribuant ainsi à renforcer la vie de club. L'attelage devient alors prétexte au rassemblement de meneurs 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 meneurs 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 meneurs 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 meneurs une saison sportive qui concerne tous les meneurs du galop® 2 au galop® 7 et plus, constitue un formidable outil pour fidéliser les meneurs, 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, INTERREGIONALES ET NATIONALES

Participer aux finales c'est matérialiser la progression et le niveau du club. C'est aussi offrir aux meneurs 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 meneurs de maîtriser l'attelage 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 meneurs ».

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 meneur sur deux aux examens témoigne de sa volonté d'offrir des objectifs à ses meneurs.

AUTO ÉVALUATION EFA

Faire connaître son EFA

Supports d'information – communication : 4 points max.

critères	-	2	+
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 (site mis à jour, réseaux sociaux,...), presse

Signalisation : 2 points max.

-	2	+
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, visible suffisamment à l'avance. De leur taille, lisibilité, emplacement. 		

Accueillir et convaincre

Parking et chemin d'accès : 10 points max.

-	5	+
<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	Parking sécurisé vis à vis des équidés 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 : 10 points max.

-	5	+
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 : 8 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	Espace clairement identifiable Chauffé, 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 et bien fourni	Plusieurs WC WC hommes/femmes distincts Lavabo, vestiaires, douches Sanitaires accessibles aux handicapés Sanitaires propres

Propreté : 10 points max.

-	5	+
Nombre de poubelles insuffisant Mal aménagé, sale. vieillissant	Propreté générale du site agréable	Locaux entretenus, matériel en bon état, propre. Sanitaires régulièrement nettoyés.

Quelques éléments à ne pas sous-estimer

Licences : 2 points max.

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

Enseigne : 3 points max.

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

Douche : 2 points max.

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

Transport : 3 points max.

0	1	2	+
Déplacement d'équidés impossible	Sécurité pas assurée	Capacité de transport adaptée aux besoins du club : chevaux et voitures	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

Faire Pratiquer

Hébergement des équidés : 8 points max.

-	4	+
Boxes trop petits, 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, de préparation et de mise à la voiture : 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 meneurs
<u>Aire de mise à la voiture</u> : Point d'attache en mauvais état Espace exigu. Nécessité de manœuvres.	<u>Aire de mise à la voiture</u> : Zone située à proximité de la remise à voiture. Espace plat et non glissant. Sa taille est adaptée au nombre d'attelages accueillis et permet de manœuvrer facilement. Il est équipé d'un point d'attache. La sortie de cet espace se fait directement sans manœuvrer.	Espace couvert. Particulièrement fonctionnel

Remise à voiture : 4 points max.

-	2	+
Voiture stockée au milieu d'autre matériaux. Peu fonctionnelle.	Espace dédié au stockage des voitures. Le sol est stabilisé. Les voitures sont abritées des intempéries et de la poussière.	Aire de lavage

Voitures : 8 points max.

-	4	+
<p>⊗ Les voitures ne permettent pas de monter à 2.</p> <p>⊗ Voie des voitures <1m25</p> <p>Voitures vieillissantes. Peu de diversité.</p>	<p>Les voitures utilisées sont adaptées à la cavalerie (rapport poids/taille) et aux activités proposées.</p> <p>Voitures à 4 roues à partir des poneys D.</p> <p>Les voitures sont équipées de freins</p>	<p>Les voitures permettent d'atteler :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en paire - tout type d'équidés

Harnachement : 8 points max.

-	4	+
<p>Matériel en mauvais état ou mal entretenu.</p> <p>Eléments dangereux.</p>	<p>Harnais adaptés à la cavalerie, ajustés, en bon état et entretenus.</p> <p>Les harnais sont équipés de reculement.</p> <p>Des fouets/sticks sont à la disposition des meneurs.</p>	<p>Harnais en cuir ou synthétiques aspect cuir.</p> <p>Diversité ou modularité des harnais permettant de varier les attelages (solo, paire, tandem...).</p>

Cavalerie : 8 points max.

-	4	+
<p>Mauvais état sanitaire.</p>	<p>Cavalerie adaptée à l'activité et polyvalente (de l'initiation aux concours club).</p>	<p>Diversification des chevaux (shetland à-trait).</p> <p>Chevaux attelés en paire, tandem.</p>

Organisation pédagogique : 10 points max.

-	5	+
<p>Réflexion débutée mais pas finalisée</p>	<p>Projets éducatifs et pédagogiques clairement exprimés</p>	<p>Finalisée par écrit</p> <p>Diffusée au public</p>

Matériel pédagogique : 8 points max.

-	4	+
<p>Matériel en mauvais état.</p> <p>Peu de diversité.</p>	<p>Lettres, barres et plots permettant de matérialiser l'espace.</p> <p>Simulateur.</p> <p>Longues guides et surfaix.</p>	<p>Cônes et balles de maniabilité.</p> <p>Matériel de marathon amovible.</p> <p>Matériel de TREC, d'épreuves d'adresse.</p> <p>Support multimédia.</p>

Aires de pratique : 8 points max.

-	4	+
Sol trop profond, en devers, glissant. Espace mal adapté au niveau des meneurs.	Un espace clos permet de proposer les premiers niveaux d'initiation. Une carrière de 80*40m peut être installée dans un espace clos. Le sol est plat, pas trop tirant et praticable tout temps.	Un manège permet le travail à pied l'hiver (longues guides, longue).

Spring garden et extérieurs : 6 points max.

-	3	+
Obstacles vieillissants. Accès difficile aux chemins.	Espace sécurisé permettant d'aborder les mouvements de terrains. Quelques obstacles sont aménagés. Des chemins permettent des sorties en extérieur.	Variété des profils d'obstacle. Accessibilité des chemins. Variété des chemins.

Animations et stages : 6 points max.

-	3	+
Peu d'animations Thèmes exclusifs, récurrents Cible meneurs trop petite	Animations équestres et stages viennent compléter l'offre des "forfaits"	Diversité des thèmes de stages Fréquence des stages Niveaux des meneurs concernés

Compétition : 6 points max.

-	3	+
Participation occasionnelle sans réelle objectif de saison	Participations régulières aux compétitions FFE	Participation aux finales nationales Organisation de compétitions FFE

Galops® : 6 points max.

-	3	+
Pas d'élèves présentés	Meneurs présentés jusqu'au galop® 4	Meneurs présentés du galop® 5 au galop® 7

RÉSULTAT AUTO ÉVALUATION

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

- Etre en règle,
- Avoir un établissement propre et entretenu,
- Obtenir au moins 60% du total des points sur les paragraphes B, C, E **et** 70% sur D

Faire connaître son EFA	
Les supports de communication, d'information	/ 4
La signalisation	/ 2
Accueillir et convaincre	
Le parking et le chemin d'accès	/ 10
L'environnement	/ 10
Le fléchage interne	/ 5
Le(s) panneau(x) d'information	/ 7
L'accueil : Le local	/ 8
L'accueil : La présence	/ 4
L'accueil : La permanence téléphonique	/ 4
La salle de club	/ 10
Sanitaires et vestiaires	/ 8
Propreté	/ 10
Quelques éléments à ne pas sous-estimer	
Les licences	/ 2
L'enseigne	/ 3
La douche	/ 2
Le transport	/ 3
Le stockage des aliments et fourrages	/ 4
Le stockage du fumier	/ 4
Total	/ 100

Organisation de l'activité Attelage	
Hébergement des équidés	/ 10
La sellerie	/ 8
Les aires d'attache, de préparation et de mise à la voiture	/ 4
L'aire de mise à la voiture	/ 4
La remise à voitures	/ 4
Les voitures	/ 8
Le harnachement	/ 8
La cavalerie	/ 10
La douche pour les équidés	/ 4
L'organisation pédagogique	/ 10
Le matériel pédagogique	/ 6
Les aires de pratiques	/ 8
Spring garden et extérieurs	/ 6
Les animations et stages	/ 6
La compétition	/ 6
Les examens fédéraux	/ 6
Total	/100

Profitez du cahier qualité des EFA 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 Ecole Française d'Attelage.

Être labellisé École Française d'Attelage,
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