



Plan Régional Qualité Établissements Équestres





LE PRQ GLOBALEMENT

C'est une formation qui s'adresse aux dirigeants des clubs adhérents à la FFE

- Tourisme équestre
- Poney-club
- Cheval club
- Écurie de compétition
- Écurie de valorisation
- Hébergement
- *Élevage*



LE PRQ GLOBALEMENT

- Module collectif en salle : 1 journée de formation = préparation et formation au pré diagnostic, sensibilisation au développement durable
- module individuel dans l'EE : accompagnement pour la réalisation du diagnostic de l'entreprise et mise en place d'un plan de progrès
- module collectif en salle 1/2 journée de formation : bilan collectif et recherches des actions à inclure dans le PRQ



LA SUITE DONNEE A LA FORMATION

Les plans de progrès individuels permettent d'identifier

- Des axes d'amélioration simples
- Des besoins en formation finançables (OPCA)
- Des investissements : petit matériel, réaménagements ou nouvelles constructions

Le club s'engage sur son plan de progrès

La synthèse des données permet d'établir

- Un diagnostic régional
- Un plan de progrès collectif

Le plan de progrès est construit à l'occasion du module 3 de la formation



LA SUITE DONNEE A LA FORMATION

Le plan de progrès collectif = Plan Régional Qualité est piloté par le CRE avec l'appui de la FFE

- Mise en œuvre des formations (dirigeant, salariés) identifiées
- Identification des aides existantes – Europe / État / Région / Autres territoires
- Appui au montage de dossier pour les demandes de cofinancement et avis favorable du CRE
- Négociations avec le Conseil Régional pour la recherche de soutiens spécifiques : vers un contrat territorial dédié aux adhérents du PRQ



LE CONTRAT TERRITORIAL

→ réorienter l'affectation des aides ou inclure dans l'affectation des aides utilisateurs de chevaux sport et loisir : les EE

Exemple Bretagne



DEROULEMENT DE LA JOURNEE MATIN

► Les enjeux de la qualité

Pause, distribution des fiches individuelles de renseignement

► Méthode d'analyse d'un centre équestre

Le centre équestre / 3 zones : Accueil , Activité, Technique

Les enjeux de chacune des zones

Pause déjeuner



DEROULEMENT DE LA JOURNEE APRES MIDI

- La grille d'auto diagnostic (Méthode d'utilisation, modes d'évaluation, Exemples concrets)
- L'audit accompagné (objectif et modèle compte-rendu et plans de progrès individuels et collectifs)

Pause, restitution des fiches individuelles de renseignement

- Le développement durable
- La grille diagnostic vue sous l'angle du développement durable
- Le questionnaire de satisfaction
(enjeux, méthode et réalisation de l'enquête)
- Conclusion, débats et discussions
- Planification du module 2



PRO MODULE 1 **PREAMBULE**

DES OUTILS ET DES METHODES POUR

PORTER UN REGARD NOUVEAU SUR VOTRE ENTREPRISE,

**ANALYSER OBJECTIVEMENT VOS PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

**IMPLIQUER TOUTE VOTRE EQUIPE DANS VOTRE DEMARCHE
D'ANALYSE ET D'AMELIORATION CONTINUE**

Nous ne sommes pas dans le jugement : pas de complexes



LES ENJEUX DE LA QUALITE

➔ LA QUALITE?



LA QUALITE ?

- Qualité : Manière d'être de quelque chose ; état caractéristique (Petit Larousse illustré 2000)
- Adéquation => bonne qualité
- Inadéquation => mauvaise qualité

Exemples



LA QUALITE POUR UN Établissement EQUESTRE

Tout un ensemble de fonctions ou prestations qui mobilisent tout un ensemble de moyens humains, matériels et immatériels

- Cœur de métier
- Prestations périphériques



ETABLISSEMENT EQUESTRE CŒUR DE METIER

le cœur du métier = vendre de l'équitation

FONDAMENTAUX QUALITE

- 1 Définir clairement ses activités – **PRODUITS** – en fonction de publics –cibles - bien identifiés
Projet éducatif, pédagogique, d'animation, sportif
- 2 Valider l'adéquation entre les activités proposées et les moyens disponibles :
Situation, équipements, compétences, cavalerie, public visés, réglementation de l'activité...



QUALITE CŒUR DE METIER PROJET D ENTREPRISE

Les projets - éducatif – sportif – d’animation – touristique constituent le **projet d’entreprise** d’un établissement équestre

Bien construire son projet d’entreprise implique :

- une TB connaissance de soi – de son environnement et capacités mais **également des valeurs et des comportements à inculquer...**

...Qui conditionneront le bon ou le mauvais comportement des cavaliers qui lui même aura un impact fondamental sur le bien être général de chacun

Projet d’entreprise peu ou mal défini

=

Pas d’épanouissement des acteurs du CE



QUALITE CŒUR DE METIER PROJET D ENTREPRISE

Construire sérieusement son projet d'entreprise c'est permettre de satisfaire aux besoins d'épanouissement personnel du dirigeant et de son équipe

Pas d'épanouissement personnel = pas de satisfaction client



QUALITÉ DU PERSONNEL

Vos salariés sont des acteurs essentiels

Acteurs de la satisfaction de vos clients et du bien être des équidés

PAS D IMPROVISATION!

→ établir les fiches de poste → définir ainsi les critères de recrutement → recruter → établir les grilles de parrainage et d'essai → encadrer la période d'essai → évaluer la période d'essai
→ prendre une décision objective.

En début de toute période d'essai établissez une grille de parrainage.

A la fin de toute période d'essai, la grille complètement traitée doit vous permet de prendre une décision sur des critères objectifs que vous aurez vous même définis.



QUALITE : SELLERIE

Autres ressources qui garantissent la réussite de la prestation

Local de sellerie, aires de soins, écuries

Sécurisation, hygiène et propreté, fonctionnalité

Matériel de sellerie et pédagogique

Point faible de toutes les enquêtes réalisées

20% d'insatisfaits en moyenne

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| 760 € ht =Tarif équipement complet Cheval ou poney D | 1650 h d'utilisation / 30h / mois / 11 mois / (renouvelleme nt tous les 5 ans) | 76 € = coût d'entretien équipement cheval ou poney D | 0,50 € = impact d'une bonne selle club dans l'heure de monte | Revente du matériel = 20% du prix d'achat non intégré dans la simulation |
|---|--|--|---|---|



QUALITE : ESPACES DE PRATIQUES

Aires de pratiques

Manèges, carrières, pleine nature

Choix des espaces en fonction des publics

Cohérence des créneaux horaires

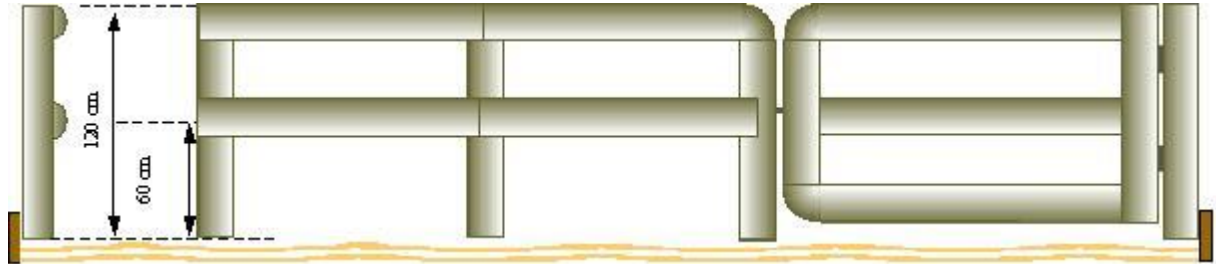
Confort des espaces de pratiques / sols / poussière / vent et nuisances diverses

➡ **Sécurité des espaces de pratiques**



SECURITE DES ESPACES DE PRATIQUES

Une aire de pratique correctement fermée participe directement à la sécurité des pratiquants et du public.

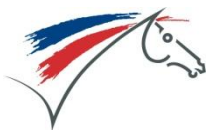


Généralités :

- Des clous ou des vis qui dépassent
- Des arroseurs non protégés qui dépassent
- Bordure pour retenir le sable à l'intérieur de la lice

Lices :

- Lice cassée
- Têtes de poteaux qui dépassent
- Lice trop basse
- Absence de lice intermédiaire pour les poneys
- Les lices horizontales posées à l'extérieur des poteaux



SECURITE DES ESPACES DE PRATIQUES



Porte :

- Absence de système permettant de fermer l'aire de pratique
- La porte crée un décrochement
- Les angles de la porte sont vifs

Sol :

- Glissant
- Dur
- Trop profond
- Fouillant
- Irrégulier
- Comportant des cailloux et des pierres



SECURITE DES ESPACES DE PRATIQUES



Pare botte :

- Absence de pare botte ou de lice
- Pare botte interrompu (par exemple au niveau de la porte du manège créant un décrochement)
- Présentant des aspérités

Poteaux non protégés :

- Dans le manège
- Poteaux de soutien au dessus du pare botte,
- Une hauteur sous plafond de 4m50 minimum est recommandée



SECURITE DES CAVALIERS

Casques à usage de prêt

Ne pas prêter plutôt que fournir un casque ne répondant pas à la norme

Registre de détention des casques

Registre de prêt et de suivi des casques

Certificat de conformité

Formation de l'encadrant (vérification, réglage du casque)

Salariés



QUALITE : CAVALERIE

La cavalerie

Choix des chevaux et poneys

Implication des enseignants dans la formation de la cavalerie

Évaluation de la cavalerie par les enseignants

- Analyse des chutes
- Evaluation de la cavalerie par les clients



QUALITE : MOINS DE CHUTES

ORGANISER LA TRACABILITE ET LE SUIVI DES CHUTES

| Date Niveau Enseignant | Cavalier équidé | Circonstances | Causes identifiées | Mesures correctives |
|------------------------------|--------------------|---------------|-----------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |

| Exemple de causes | Exemple de mesures correctives |
|--------------------------|--|
| Comportement des équidés | Travailler l'équidé Réserver l'équidé à un niveau de cavalier Remplacer l'équidé |
| Sol glissant | Entretien plus régulier (arrosage...) Investir dans l'amélioration du sol |



QUALITE : EVALUATION DE LA CAVALERIE

Cavaliers régulièrement consultés = cavalerie
mieux adaptée

Le point de vue des cavaliers est essentiel

Exemple

Réaliser auprès des nouveaux cavaliers
dès la fin du premier trimestre



QUALITE : BIEN ETRE DES EQUIDES

Communiquez sur le bien être des équidés Bien être des équidés = 1er critère de choix d'un club pour les cavaliers « confirmés »

- Entretien des litières
- Alimentation
- Suivi vétérinaire
- Suivi maréchal ferrant, dentiste
- Soins
- Hygiène : désinfection, dératisation, actions journalières
- Chevaux au repos, en soins...



QUALITE : DIVERSITE DES ACTIVITES

Activités proposées

Diversifiées

Adaptées : âges, niveaux, aspirations, créneaux horaires

Équipe pédagogique impliquée, à l'écoute

Équipe pédagogique compétente

Évaluation de la qualité des activités par les enseignants et animateurs

Évaluation des activités **PAR LES CLIENTS** : enquêtes



SECURISEZ LA ZONE DE PRATIQUE



- Les espaces et la circulation des chevaux et des poneys sont différenciés et libres de tout matériel ou engins
- Les aires de préparations sont adaptées au public et équidés accueillis (hauteur des anneaux, volumes...)
- Le matériel d'écurie est rangé dans un espace spécifique
- L'accès aux aires de pratiques et la circulation des chevaux et poneys se font en dehors de la circulation du public et des véhicules
- La sellerie est au plus près des aires de préparation
- Les aires de pratique sont sécurisées



QUALITE PRESTATIONS PERIHERIQUES

L'accueil / lieu stratégique

Local bien positionné et indiqué

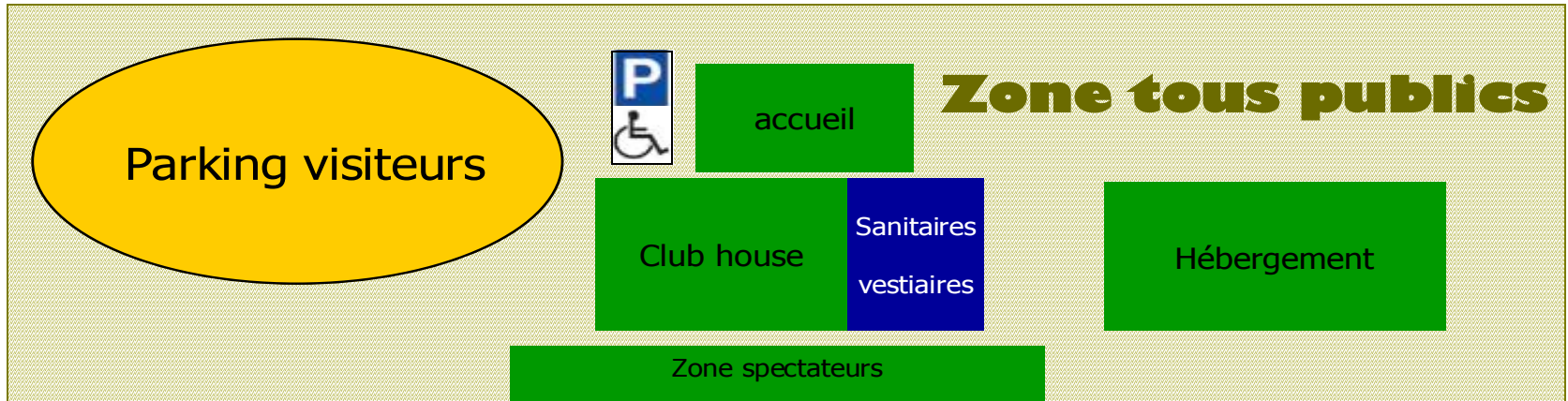
Hygiène et propreté

Bien équipé et organisé

Affichages réglementaires et autres : propres et complets



SECURISEZ LA ZONE D ACCUEIL



La circulation des chevaux est proscrite dans cette zone

Les véhicules du public ne circulent que sur le parking. Il est délimité et son accès est sécurisé

Les places réservées aux personnes handicapées se situent au plus près de l'accueil

Le stockage de matériel, engins ou matériaux ne se fait pas dans cette zone

Les premières consignes de sécurité sont affichées

Cet espace est propre et entretenu, des poubelles sont à disposition

L'accueil est fléché depuis le parking



QUALITE PRESTATIONS PERIHERIQUES

L'accueil / une fonction stratégique
partagée par tous les acteurs

Procédure d'accueil physique

Procédure d'accueil téléphonique

Livre de référence

Outils de communication

Modalités d'inscriptions / conditions générales de vente



QUALITE EFFORTS D'INTERGRATION

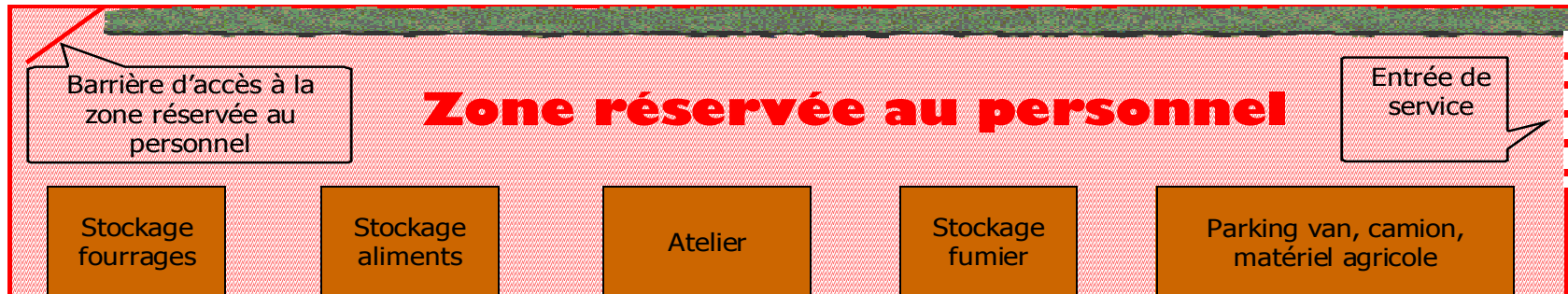
- Faire des efforts pour que la présence du centre équestre ne constitue pas une pollution pour l'œil



QUALITE/SECURITE EFFORTS D'INTERGRATION

Aménager l'environnement pour

- éviter une pollution visuelle
- Limiter les risques



C'est un lieu à dangereux il est donc inaccessible au public (fermé ou panneaux)

Adapter les attitudes du personnel

Bien stocker pour :

• Limiter les risques d'incendie

• Limiter la propagation des flammes

• Eviter les incidents lors de la manipulation du fourrage

• Eviter les incidents avec le public qui ne respecterait pas les consignes et accéderait aux zones de stockage



SECURITE RESPECT OBLIGATIONS ERP

Obligations administratives applicables aux ERP
Vérifications des extincteurs et installations électriques
Accès personnes handicapées
Affichage obligatoire



1 / Les ENJEUX économiques

► Satisfaction client



Un client satisfait en parle à une personne, Un client insatisfait en parle à 10 personnes

► Fidéliser et développer sa clientèle

Il est plus facile de garder un client que d'en conquérir de nouveaux.

► Renforcer la communication POSITIVE



1 / Les ENJEUX humains, sociaux et environnementaux

- Sécurité des utilisateurs et du personnel
- Mobilisation et motivation de tous autour d'objectifs et de projets communs
- Valorisation des savoir-faire
- Valorisation de l'image de la profession, du métier, des établissements
- Respect de l'environnement
- Éducation
- Donner toute sa place au vivant



AMELIORATION CONTINUE de la QUALITE

Le principe PDCA: Plan – Do – Check – Act

Planifier

FIXER les objectifs INTER , FINAL

Faire

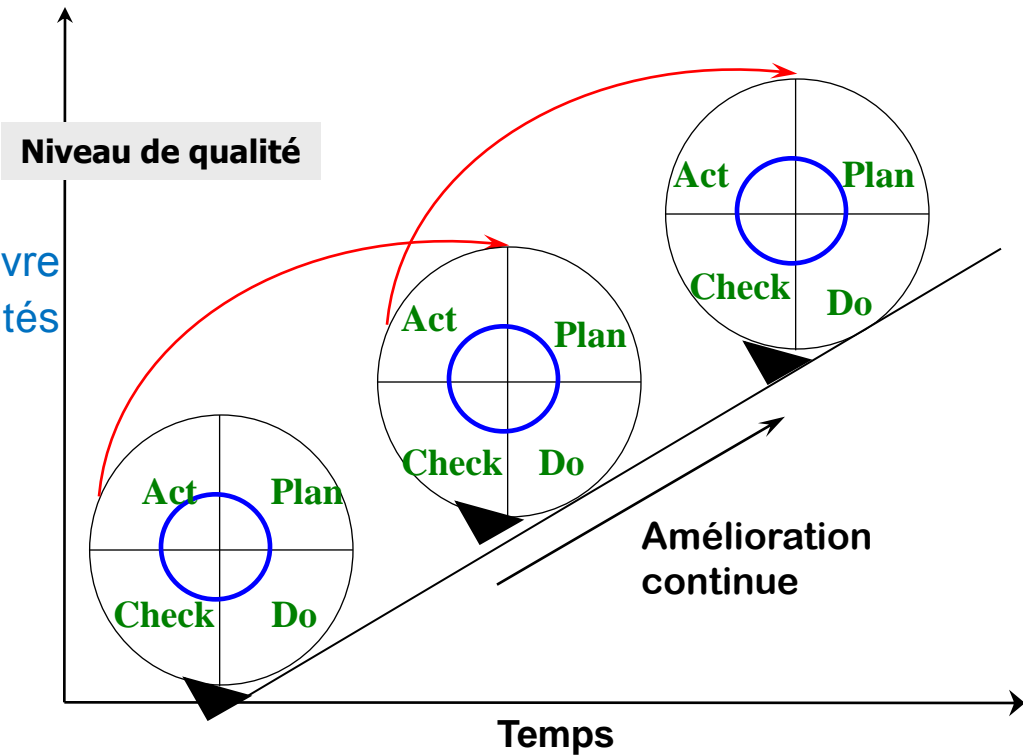
Mettre en oeuvre

Vérifier

Le déroulement de mise en oeuvre
Identifie les qualités et non qualités

Agir / Réagir

Je mets en oeuvre des actions
correctives





PLAN REGIONAL QUALITE

MODULE 1

➡ FICHES TECHNIQUES EN SUPPORT DE
L'INTERVENTION



OPTIMISER SA MARGE BRUTE

EQUIDES

PERSONNEL ENSEIGNANT

ALIMENTATION

ALLER CHERCHER LE CLIENT



METHODE D'ANALYSE Établissement Équestre

- Considérer que tout établissement équestre est constitué de 3 zones distinctes :
 - Zone d'accueil
 - Zone d'activité
 - Zone technique

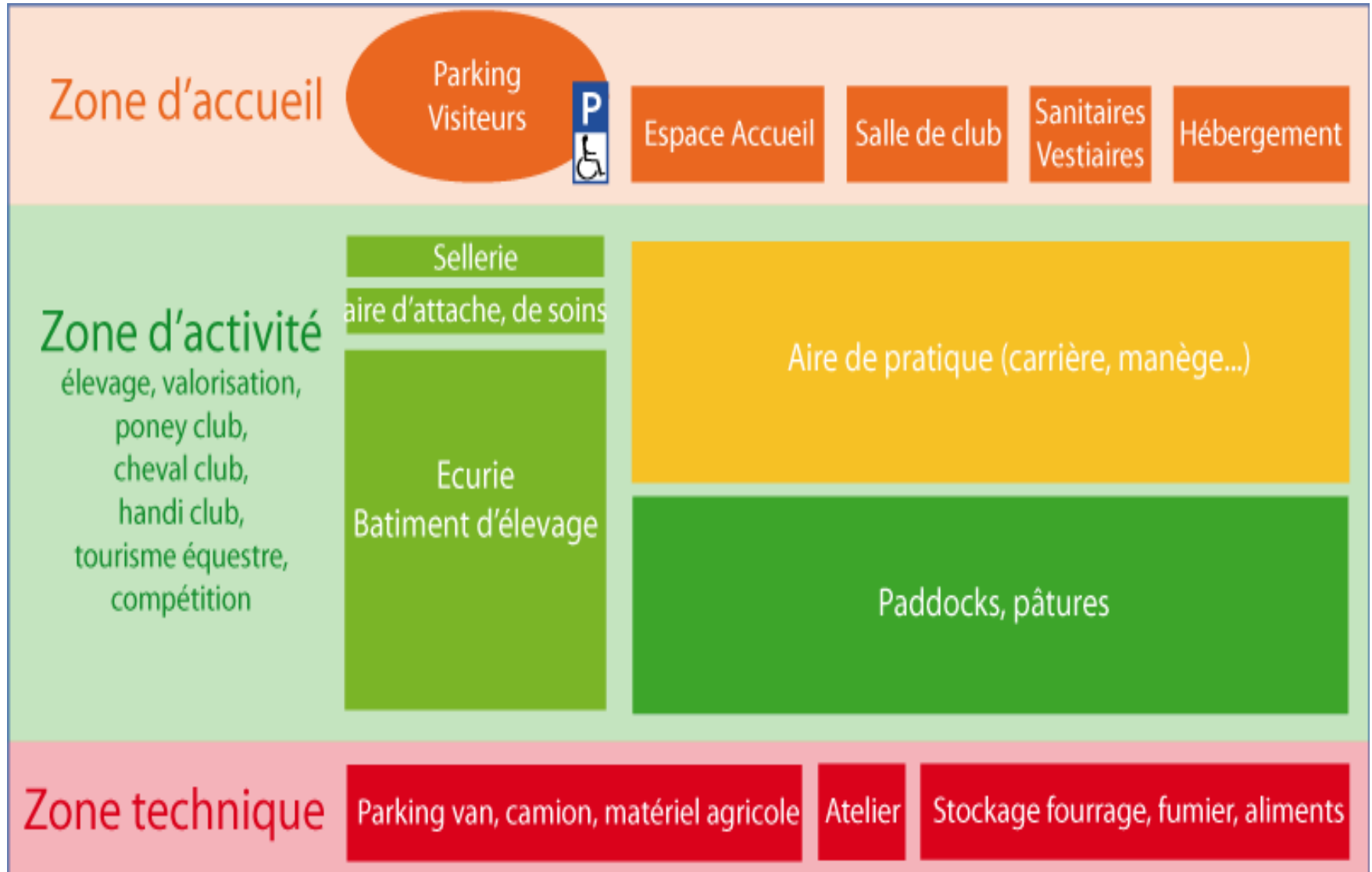


3 ZONES

| Zone d'accueil | Zone d'activité | Zone technique |
|---|--|---|
| <p>Tout public</p> <p><u>Sécurité :</u> véhicules, public néophyte,...</p> <p><u>Objectif :</u> ⇒ Accueillir</p> | <p>Cavaliers et personnel</p> <p><u>Sécurité :</u> des équidés, du public et des activités</p> <p><u>Objectif :</u> ⇒ Pratiquer</p> | <p>Personnel</p> <p><u>Sécurité :</u> réservé au personnel, stockage</p> <p><u>Objectif :</u> ⇒ Stocker sans nuisances</p> |



3 ZONES





OUTIL D'ANALYSE Établissement Équestre

La grille d'auto diagnostic

- Pour chaque exigence (déclinée dans la grille en thème, critère et observable), définir si l'établissement est conforme ou non-conforme
- Une exigence peut également être « Non applicable » *exemple*

Passer au document EXCEL



LE DIAGNOSTIC ACCOMPAGNE

- Objectifs : renseigner tous les critères de la grille, confronter les points de vue, s'accorder sur le plan de progrès le plus pertinent et utile



DIAGNOSTIC ACCOMPAGNE COMPTE RENDU

➡ DIAGNOSTIC PAR THEME

Public : hygiène et sécurité

Nombre de C et %

Nombre de NC et %

Liste des NC

Accessibilité public handicapé

Idem

Activités public handicapé

Idem

Équidés : hygiène sécurité et bien être animal

Idem

Obligations et déclarations légales

Idem

Développement durable

Écologique – social - économique



DIAGNOSTIC ACCOMPAGNE COMPTE RENDU

➔ Diagnostic par zone

| | ZONE D ACCUEIL ORGANISATION DE L'ACCUEIL | ZONE DE PRATIQUE ORGANISATION DES ACTIVITES | ZONE TECHNIQUE ORGANISATION |
|---|---|--|--|
| Public : hygiène et sécurité | | | |
| Accessibilité public handicapé | | | |
| Activités public handicapé | | | |
| Équidés : hygiène sécurité et bien être animal | | | |
| Obligations et déclarations légales | | | |
| Développement durable | | | |



DIAGNOSTIC ACCOMPAGNE COMPTE RENDU

A la fin du diagnostic accompagné, l'analyse du diagnostic aide le dirigeant à établir son plan de PLAN PROGRES

- REDUCTION D ECARTS SIMPLES = PAS d'investissement
- INVESTISSEMENT / MATERIEL
- INVESTISSEMENT / EQUIDES
- INVESTISSEMENT AMELIORATION INFRASTRUCTRES EXISTANTES
- INVESTISSEMENT NOUVELLES INFRASTRUCTURES
- FORMATION
- LABEL A OBTENIR
- AUTRE

Passer à doc SIF



PLAN REGIONAL QUALITE DEVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable

- La grille diagnostic vue sous l'angle du développement durable



PLAN REGIONAL QUALITE ENQUETE DE SATISFACTION

- Enjeux : mesurer la satisfaction des clients sur des points précis.
- Méthode :
 1. Jusque début avril proposer le questionnaire en ligne à ses clients : objectif : se mobiliser pour avoir le plus de réponses)
 2. Pour mobiliser : enquête en ligne sur site CRE, affiches, visuels, motivation du dirigeant et de son équipe
 3. Analyser les réponses (lors du module 3)



DIAGNOSTIC ACCOMPAGNE PLANNIFICATION



PLAN REGIONAL QUALITE

➡ Module 3 le 16 avril