



**PROGRAMME « ÉQUI-QUALITÉ »**  
Une démarche qualité pour les établissements équestres du Québec

**DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES**  
**CONCERNANT LES EXIGENCES**

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>LES EXIGENCES DU PROGRAMME ÉQUI-QUALITÉ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Assurance responsabilité civile</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Respect des lois et des règlements</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Accueil</b> .....	<b>5</b>
3.1 Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent. ....	5
3.2 Offrir des outils d'information adaptés .....	5
3.3 Disposer d'une signalisation extérieure adéquate .....	6
3.4 Aménagement extérieur du site .....	6
3.5 Disposer d'un équipement sanitaire adéquat .....	7
3.6 Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte .....	7
<b>4. Écurie</b> .....	<b>8</b>
4.1 Boxes et entre-deux .....	8
4.2 Allées et portes.....	8
4.3 Sellerie et aire de détente et d'attente.....	8
4.4 Pièce de rangement.....	9
4.5 Hauteur des plafonds et ventilation .....	9
4.6 Éclairage.....	9
4.7 Affichage.....	10
4.8 Politique de prix, de paiement et de remboursement .....	10
<b>5. Les chevaux et les poneys</b> .....	<b>11</b>
5.1 Condition du cheptel.....	11
5.2 Qualité des aliments .....	11
5.3 Diversité du cheptel servant pour les cours ou la location.....	11
<b>6. Aire de pratique et pâturage</b> .....	<b>12</b>
6.1 Enclos d'exercice ou enclos pour garder des chevaux en permanence à l'extérieur.....	12
6.2 Carrières extérieures .....	12
6.4 Aire de départ de randonnée .....	13
6.5 Montoir.....	13
<b>7. Matériel d'enseignement et de randonnée</b> .....	<b>14</b>
7.1 Harnachement .....	14
7.2 Matériel d'enseignement et de randonnée.....	14
<b>8. Encadrement et programmation</b> .....	<b>15</b>
8.1 Formation des intervenants .....	15
8.2 Responsabilités des intervenants .....	15
8.3 Secourisme et soins de santé.....	15
8.4 Programmes disponibles .....	16
8.5 Code d'éthique Équi-Qualité et traitement des plaintes .....	17
<b>9. Gestion des risques</b> .....	<b>18</b>
9.1 Codes d'éthiques équestres .....	18
9.2 Codes d'éthiques en randonnée et tourisme équestre.....	18
9.3 Zones de pratique.....	18
9.4 Évacuation des participants.....	19
9.5 Prévention d'incendie.....	20

<b>10.</b>	<b>Services à la clientèle .....</b>	<b>21</b>
10.1	Accueil et prise en charge des clients.....	21
10.2	Horaire .....	21
10.3	Entente client .....	21
10.4	Contrôle des présences .....	22
10.5	Évaluation de la qualité.....	22


## INTRODUCTION

Le document qui suit a été réalisé dans le but de faciliter l'adhésion des postulants au Programme Équi-Qualité. Il a été élaboré par la Filière cheval du Québec avec la collaboration de plusieurs organismes :

- Ø Fédération équestre du Québec
- Ø Québec à cheval
- Ø Fédération québécoise d'équitation thérapeutique
- Ø Poney-clubs du Québec Inc.
- Ø Aventure Écotourisme
- Ø Tourisme Québec
- Ø Agricotours

La trousse du postulant inclut différents documents dont :

- Ø Le texte de chaque exigence

Légende : Obligatoire  Souhaitable  Document à produire  Optionnel 

- Ø Des informations complémentaires relatives à ces exigences
- Ø La grille d'évaluation utilisée pour chaque exigence souhaitable

D'autres documents sont également disponibles sur le site du Programme Équi-Qualité ou sur demande par la poste. [www.equi-qualite.qc.ca](http://www.equi-qualite.qc.ca)

Il faut retenir que tous les aspects de ce document ne s'appliquent peut-être pas à votre établissement, mais à une autre entreprise inscrite dans une catégorie différente. De plus, étant donné que nous souhaitons que votre entreprise continue à s'améliorer, nous avons inclus diverses informations vous permettant d'intervenir dans un processus d'amélioration de la qualité.

Pour toutes autres questions, vous pouvez contacter la registraire ou la coordonnatrice:

Céline Lebel  
Téléphone : 514 252-3053, poste 3504  
Ligne sans frais : 1 866 575-0515

[clebel@feq.qc.ca](mailto:clebel@feq.qc.ca)

Renée Lévesque  
Téléphone: 418-268-5854

[info@filiere-cheval.com](mailto:info@filiere-cheval.com)

# LES EXIGENCES DU PROGRAMME ÉQUI-QUALITÉ

## 1. Assurance responsabilité civile

*L'entreprise doit obligatoirement souscrire à des polices d'assurance (dites « étendues ») d'une valeur minimale de deux millions de dollars (2 M\$) pour couvrir sa responsabilité civile. Elles doivent comporter des **garanties adéquates** selon la nature des activités offertes.*

### Information complémentaire:

Garanties adéquates: (en général, la formule d'assurance dite « étendue » du Bureau d'assurance du Canada comprend les garanties décrites ci-dessous) :

- Ø responsabilité civile incluant notamment les garanties pour les dommages matériels, les dommages corporels, la privation de jouissance, les préjudices personnels;
- Ø responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, lorsque l'organisation est admissible à une telle protection;
- Ø responsabilité contractuelle;
- Ø responsabilité de commercialisation.

Utiliser la Déclaration A et la joindre à votre formulaire d'inscription.

## 2. Respect des lois et des règlements

*L'entreprise doit obligatoirement démontrer son respect des lois et des règlements applicables à ses activités, ainsi que celui des sous-traitants à son service, en fournissant une déclaration écrite. Cette déclaration doit inclure une liste des lois et des principaux règlements applicables à ses activités dans lesquelles, notamment, une attestation ou un permis est exigé, ainsi que la liste des sous-traitants avec lesquels l'entreprise collabore.*

### Définitions:

Sous-traitant: Se dit d'une personne physique ou morale proposée par l'exploitant d'un marché pour exécuter, sous la responsabilité de l'exploitant, une partie des prestations. Ex.: Auberge, camping, traiteur, droit de passage pour sentiers, transport, etc.

### Information complémentaire:

**Utiliser la Déclaration B et la joindre à votre formulaire d'inscription.** La **Déclaration B** comporte une liste de lois et de règlements que le postulant doit cocher pour indiquer quelles lois et règlements s'appliquent à son entreprise. Cette déclaration doit être signée pour être valide.

### 3. Accueil

**L'accueil commence par « Bonjour » et se termine par « Au revoir ». Offrir un accueil aimable et efficace exige certains efforts:**

#### 3.1 Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent.

*Le préposé à l'accueil doit être courtois, et idéalement bilingue. En son absence, un service de messagerie ou un répondeur téléphonique doit prendre la relève. Le message doit être clair: il doit indiquer le nom de l'entreprise, les heures d'ouvertures et assurer en quelques mots, à l'appelant, que son message est important et qu'un retour d'appel sera fait rapidement (à l'intérieur de 24 heures pendant les journées ouvrables).*

#### Information complémentaire:

##### Accueil téléphonique

##### Voir Documents d'information

##### Message téléphonique

Écoutez votre propre message de répondeur ou de boîte vocale. Ce message est d'une importance capitale: travaillez-le car il doit être clair, informatif et invitant à la fois. Mentionnez votre site Internet si vous en possédez un. L'idéal est de répondre avant la 4<sup>e</sup> sonnerie.

Avant de décrocher, souriez et pensez que cette personne va fonder son premier jugement sur votre réponse. Pourquoi ne pas élaborer une façon type de répondre ? Grâce à cela, vous serez sûr de la constance de votre accueil. Apprenez-la à toutes les personnes susceptibles de répondre au téléphone.

Parlez clairement, articulez et prenez le temps d'annoncer le nom de l'entreprise, le futur client se sentira rassuré. Pour mettre fin à la conversation, résumez les éléments essentiels, terminez par une note positive et raccrochez le premier.

#### Évaluation

**B:** Accueil téléphonique inadéquat

**B+:** Présence partielle d'un préposé à l'accueil sans service de messagerie

**A:** Présence d'un préposé à l'accueil et d'un service de messagerie

**A+:** Présence d'un préposé à l'accueil courtois et bilingue avec un service de messagerie complet et invitant.

#### 3.2 Offrir des outils d'information adaptés

*Vos clients doivent connaître les coordonnées de votre entreprise et les caractéristiques des produits et services offerts. Un dépliant promotionnel indiquant ces informations est exigé. On pourra également y retrouver l'itinéraire, l'horaire, les facilités, etc. Lorsque l'entreprise a gagné des prix ou possède une accréditation, il est bon de le faire savoir aux clients. Assurez-vous aussi que l'information que vous véhiculez soit actualisée.*

#### Information complémentaire:

Vous pouvez rédiger des fiches informatives sur votre entreprise (historique, élevage, performances, etc.) et les afficher à l'entrée. Celles-ci serviront au personnel en votre absence et aux visiteurs en leur fournissant un support écrit. Cette information peut rester la même longtemps, ce qui n'est pas le cas des services ou programmes que vous offrez. Votre dépliant doit présenter des informations à jour. Il doit être complet, mais demeurer général. Préparez des outils de promotion différents pour vos divers programmes, cela vous fera économiser de l'argent.

**Votre dépliant promotionnel doit être joint à votre formulaire d'inscription.**

### 3.3 Disposer d'une signalisation extérieure adéquate



*Saviez-vous que la grande majorité des clients sont sécurisés par la signalisation lors de leurs trajets? L'affichage extérieur sur le site est essentiel. Il doit indiquer, de façon claire et esthétique, le nom de l'entreprise. Lorsque la réglementation municipale le permet, l'installation de panneaux aux abords du site, indiquant les directions à suivre pour s'y rendre, est une pratique idéale.*

#### Information complémentaire:

Vous pouvez installer les panneaux d'affichage que vous désirez sur votre terrain. Rares sont les cas où la réglementation municipale s'en mêlera. Toutefois, si vous désirez installer des panneaux indicateurs permanents aux abords de votre entreprise, vous devez demander l'autorisation de votre municipalité. Il faut savoir qu'il n'est pas possible de le faire soi-même aux abords d'une route provinciale. Dans ce cas, une entente avec Transport Québec est nécessaire et des frais annuels sont exigés.

#### Évaluation

- B:** Aucun affichage du nom de l'entreprise sur le site
- B+:** Affichage du nom de l'entreprise sur le site, mais incomplet ou en mauvais état
- A:** Affichage adéquat du nom de l'entreprise sur le site
- A+:** Affichage du nom de l'entreprise sur le site et présence d'une signalisation aux abords du site

### 3.4 Aménagement extérieur du site



*Le premier coup d'œil est important! La propreté des lieux est de rigueur partout sur le site. Le site doit aussi fournir suffisamment d'espace pour les activités des participants. Tout le matériel doit être rangé à l'endroit approprié. Une aire de stationnement suffisamment grande doit être disponible et indiquée à l'aide d'un panneau. Un éclairage suffisant doit aussi être installé aux abords du site, sur le stationnement et à l'entrée des bâtiments auxquels le public a accès. N'oubliez pas votre tas de fumier, disposez-le de façon à ne pas altérer le coup d'œil. Et pourquoi pas quelques arbres ou arbustes pour agrémenter le tout?*

#### Information complémentaire:

Les programmes que vous offrez et que vous devrez décrire plus loin (voir 8.4), serviront de référence aux inspecteurs. Par exemple, si vous recevez des groupes d'enfants, votre stationnement devra être suffisamment grand pour permettre à un autobus scolaire d'entrer et sortir facilement du site. Donc, cette exigence sera évaluée en fonction des services que vous offrez.

#### Évaluation

- B:** Site malpropre où du matériel traîne. Absence de stationnement et d'éclairage.
- B+:** Site malpropre où du matériel traîne. Présence d'un stationnement. Éclairage inadéquat
- A:** Site propre et suffisamment grand, matériel à sa place. Stationnement et éclairage adéquat.
- A+:** Site propre, rangé, suffisamment grand, et joliment aménagé. Stationnement et éclairage adéquat.

### 3.5 Disposer d'un équipement sanitaire adéquat

*Les participants doivent avoir accès en tout temps à de l'eau potable, à des équipements sanitaires salubres bien entretenus et en nombre suffisant ainsi qu'à un lavabo, du savon et des serviettes en papier (ou sèche-mains) permettant le lavage des mains.*

#### Information complémentaire:

L'exploitant doit assurer un accès à au moins une installation sanitaire propre et en bon état. Lorsque l'entreprise offre par l'intermédiaire d'un programme des visites ou activités à des groupes de plus de 50 personnes à la fois, une deuxième installation est souhaitable. En ce qui concerne l'accès à l'eau potable, il peut être fourni en disposant de verres jetables près d'un évier ou encore en vendant des bouteilles d'eau.

### 3.6 Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte



*Les entreprises qui indiquent sur leur matériel promotionnel que le site est accessible aux personnes à capacité physique restreinte doivent avoir obtenu l'autorisation auprès de Kéroul, organisme québécois dont le mandat est de promouvoir le tourisme et la culture pour les personnes à capacité physique restreinte.*

#### Information complémentaire:

Kéroul est un organisme québécois dont le mandat est de promouvoir le tourisme et la culture pour les personnes à capacité physique restreinte. Dans cette optique, Kéroul a développé un certain nombre de pictogrammes pour informer et sensibiliser la clientèle du niveau d'accessibilité dont peuvent bénéficier les personnes à capacité physique restreinte. Kéroul a élaboré des critères qui précisent la signification des pictogrammes. Il est possible d'obtenir toute l'information nécessaire relative à ces pictogrammes en s'adressant directement à Kéroul:

4545 avenue Pierre-De Coubertin,  
C.P. 1 000, succ. M,  
Montréal (Québec)  
H1V 3R2

Tél.: 514 252-3104  
Télec.: 514 254-0766  
Courriel: [info@keroul.qc.ca](mailto:info@keroul.qc.ca)  
Site Internet : [www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)

	Ce pictogramme signifie que les équipements utilisés répondent à tous les critères d'accessibilité déterminés par Kéroul pour les personnes à capacité physique restreinte.
	Ce pictogramme signifie qu'au moins un des critères d'accessibilité associés au pictogramme précédent n'est pas respecté. Certaines exceptions, que Kéroul peut préciser, sont cependant tolérées.

Cette exigence est optionnelle, mais les entreprises qui affichent l'un des deux pictogrammes présentés doivent fournir la preuve qu'ils ont reçu l'approbation de Kéroul pour le faire.

**Une copie de l'attestation de Kéroul doit être jointe au formulaire d'inscription.**

## 4. Écurie

**Propreté, confort et sécurité sont de mise.**

### 4.1 Boxes et entre-deux

*Les boxes et entre-deux doivent être suffisamment grands pour le type de cheval ou poney qui y vit. Ils doivent être en bon état, propres, éclairés, munis d'un abreuvoir ou d'une chaudière et avoir suffisamment de litière pour procurer un certain confort au cheval. Ils doivent aussi être munis d'un système efficace de fermeture. La mangeoire fixe à l'intérieur du box ou de l'entre-deux n'est pas obligatoire. Pour les chevaux qui sont gardés en permanence à l'extérieur, il faut se référer au point 6.1.*

#### Information complémentaire:

Pour déterminer si un cheval ou un poney dispose de suffisamment d'espace, il doit pouvoir se tourner, se coucher et se relever sans difficulté s'il n'est pas attaché. Lorsqu'il est attaché, le cheval ou le poney doit pouvoir se coucher et se lever sans difficulté. Le câble d'attache ne doit pas être trop long. La litière doit être propre et en quantité suffisante pour absorber l'urine d'un cheval pour une journée.

### 4.2 Allées et portes



*Les allées doivent être toujours propres. Elles doivent être suffisamment larges pour permettre à un cheval de tourner, et celles qui longent les entre-deux doivent permettre le passage sécuritaire des personnes et des chevaux. Les portes doivent avoir une largeur suffisante pour permettre le passage d'un cheval, ou d'un poney, harnaché et accompagné d'une personne.*

#### Information complémentaire:

Les allées doivent permettre le passage sécuritaire d'un client avec un cheval. Si la largeur de l'allée ne le permet pas, il devrait être interdit qu'un client puisse se déplacer avec ou aller chercher un cheval à cet endroit. L'allée et les portes doivent permettre le passage facile d'un cheval harnaché et d'une personne.

#### Évaluation

- B:** Allées et/ou portes non sécuritaires.
- B+:** Allées et/ou portes non sécuritaires avec une affiche interdisant l'accès aux clients dans une partie de l'écurie.
- A:** Allées et portes sécuritaires et propres
- A+:** L'écurie possède des allées assez larges pour permettre le passage facile de deux (2) chevaux ensemble et des portes d'au moins 48 pouces. Le tout très bien entretenu.

### 4.3 Sellerie et aire de détente et d'attente



*Les locaux de services et de rassemblement doivent être propres et agréables. La sellerie doit être conçue pour permettre un rangement pratique et fonctionnel de l'équipement. Si l'écurie offre un service de pension, la sellerie doit offrir un espace/casier suffisant à chacun des pensionnaires. L'espace de détente ou d'attente peut être aménagé avec des tables et des chaises installées à l'intérieur ou à l'extérieur.*

#### Information complémentaire:

Il faut prévoir un espace où les clients pourront se détendre ou attendre la personne qu'ils veulent rencontrer. L'espace doit être propre et aménagé de tables et de chaises. Il peut aussi être incorporé à la sellerie. En plein été l'espace peut être à l'extérieur, mais pas en hiver. Dans le manège intérieur, cet espace doit être sécuritaire. Il doit donc être installé derrière le pare bottes ou dans une salle adjacente munie d'une fenêtre. L'espace/casier doit être assez grand et pouvoir être fermé à clef.

## Évaluation

- B:** Absence d'espace aménagé pour les clients
- B+:** Aire d'attente et de détente dans le coin d'une allée ou du manège. Il n'est pas séparé de la circulation des chevaux. Si oui, il est séparé par une simple corde.
- A:** Aire de détente et d'attente dans une pièce fermée qui se trouve à être la sellerie en même temps. Dans le manège intérieur, l'espace pour les personnes qui accompagnent les clients est sécuritaire, mais pas confortable.
- A+:** Aire de détente et d'attente dans une pièce fermée autonome où le client a accès à des services minimum (café, eau, jus). Dans le manège intérieur, l'espace pour les personnes qui accompagnent les clients est sécuritaire et confortable.

### 4.4 Pièce de rangement



*Le matériel de nettoyage doit être rangé de façon à ce qu'il ne puisse causer aucun accident en entravant le passage d'un cavalier avec son cheval. Idéalement, il sera entreposé dans une pièce fermée ou un box inaccessible aux chevaux. Les grains seront conservés dans un contenant propre et fermé qui est lui aussi entreposé de façon sécuritaire.*

## Évaluation

- B:** Pas de pièce de rangement.
- B+:** Pièce ou espace de rangement malpropre.
- A:** Espace inaccessible aux clients pour le rangement du matériel de nettoyage. Coffre fermé pour entreposer le grain, inaccessible aux chevaux.
- A+:** Pièce fermée, permettant d'entreposer le matériel de nettoyage, différente de celle permettant d'entreposer le grain.

### 4.5 Hauteur des plafonds et ventilation



*La présence d'une ventilation adéquate dans l'écurie est essentielle. Au moins un ventilateur muni d'un rhéostat suffira pour répondre à cette exigence. À défaut de quoi, le postulant devra pouvoir démontrer qu'il rencontre l'exigence d'une façon différente. De plus, la hauteur des plafonds de l'écurie devrait être d'au moins huit (8) pieds.*

## Évaluation

- B:** Plafonds bas sans ventilation
- B+:** Plafonds d'une hauteur acceptable, mais sans ventilation
- A:** Plafonds d'une hauteur acceptable avec un ventilateur muni d'un rhéostat ou d'un système de ventilation approuvé par une personne compétente (ingénieur, inspecteur en bâtiment)
- A+:** Plafonds de plus de 8 pieds et ventilation parfaite.

### 4.6 Éclairage

*L'éclairage à l'intérieur des bâtiments doit être suffisant pour permettre de voir tout objet ou obstacle après le coucher du soleil. L'écurie doit être munie d'un système d'éclairage d'urgence approprié et en état de fonctionner, installé près des sorties et des issues d'urgence.*

## Information complémentaire:

Au moins un commutateur pour l'éclairage doit être installé près de chaque porte d'accès utilisée par la clientèle et le personnel. L'éclairage doit être suffisant pour permettre de voir des objets ou des obstacles qui pourraient s'avérer dangereux s'ils n'étaient pas visibles. Lors de l'inspection, l'éclairage d'urgence sera testé en coupant le courant dans le ou les bâtiments.

## 4.7 Affichage

*Les noms des pièces, les sorties et les mises en garde doivent être clairement affichés aux endroits appropriés. De même, les numéros de téléphone d'urgence (pompiers, ambulance, police, CLSC) doivent être affichés près du, ou des, appareil(s) de téléphone fixe(s). Il est aussi de bon goût d'inscrire le nom, la race et l'âge des chevaux ou poneys sur chaque box.*

### **Information complémentaire:**

Le nom des pièces (toilette, sellerie) doit être affiché à l'aide de panneaux, cartons ou autre sur les portes. Près de l'entrée principale, indiquer la direction des toilettes est recommandé. Les principales sorties doivent également être munies de voyant lumineux indiquant où elles se trouvent même lorsqu'il n'y a que peu d'éclairage. Les mises en garde et les interdictions doivent être indiquées clairement ne laissant aucun doute aux clients (Ex. corde pour empêcher le passage des personnes non désirées à cet endroit). L'affichage des numéros de téléphone d'urgence doit être fait à l'aide de matériel permettant un nettoyage facile ou encore il doit être changé régulièrement de façon à être lisible en tout temps. Assurez-vous que vous avez les bons numéros en vérifiant dans un annuaire récent. Laisser une lampe de poche à proximité du téléphone est une bonne pratique. De même, présenter les chevaux de votre écurie au moyen d'une plaque sur chaque box montre bien l'importance que vous leur accordez.

## 4.8 Politique de prix, de paiement et de remboursement

*L'entreprise doit élaborer sa politique de prix, de paiement et de remboursement. Cette politique doit être écrite et accessible à la clientèle. Il est suggéré de l'afficher.*

### **Information complémentaire:**

Rien n'est plus simple que d'afficher sa politique de prix, les méthodes de paiement acceptées et la politique de remboursement des services ou produits offerts. Si elle n'est pas affichée, assurez-vous que le client puisse se la procurer ou remettez-la lui en même temps que l'entente ou le contrat.

**Vous devez joindre une copie de votre politique de prix, de paiement et de remboursement à votre formulaire d'inscription.**

## 5. Les chevaux et les poneys

**Un cheptel en bonne condition attire la clientèle. Sa diversité et ses capacités favorisent la progression des cavaliers.**

### 5.1 Condition du cheptel

*Le cheptel inclut tous les chevaux et/ou poneys présents dans le centre, qu'ils soient gardés à l'intérieur ou à l'extérieur \*. Les chevaux et/ou poneys doivent être propres et en bon état (condition de chair, parage des pieds, propreté, absence de blessures négligées). Une preuve de l'application d'une bonne régie devra être soumise lors de l'inspection (Ex.: carnet de santé, charte de régie, copies de factures du vétérinaire et du maréchal ferrant.).*

*\* Pour les centres de randonnée et/ou de tourisme équestre, la propreté des chevaux qui vivent à l'extérieur ne sera pas jugée pour les fins de ce programme, mais elle sera remplacée par la vérification de la procédure appliquée pour la préparation des chevaux avant l'arrivée des clients.*

#### Information complémentaire:

Le conseiller en certification Équi-Qualité procède à l'évaluation du cheptel en regardant quelques chevaux dans l'écurie ou en les regardant tous et ce, selon son bon vouloir. Les critères utilisés sont ceux que vous pouvez retrouver dans la liste des indices de bonne et de mauvaise santé. Il ne s'agit pas de présenter des chevaux frais lavés, mais plutôt des chevaux propres, sans croûte ou taches d'urine et dont la crinière est relativement peignée. Les pieds doivent montrer qu'ils sont entretenus régulièrement. Si certains chevaux ont des blessures, elles doivent être soignées. Le conseiller en certification Équi-Qualité s'attend à retrouver dans les dossiers de l'exploitant soit une roulette de régie, carnet de santé, passeport ou des traces écrites d'une bonne régie. La présence de plusieurs chevaux en mauvais état pourrait faire en sorte que l'entreprise soit refusée, à moins que ces derniers soient arrivés depuis peu (preuve à l'appui).

### 5.2 Qualité des aliments

*Les aliments servis aux chevaux doivent être de bonne qualité. Ils doivent être entreposés dans un endroit propre permettant une bonne conservation. Le foin devra être exempt de poussière et de moisissure. De plus, les chevaux doivent avoir accès à de l'eau propre en quantité suffisante.*

### 5.3 Diversité du cheptel servant pour les cours ou la location

*Le cheptel devra être suffisamment diversifié pour répondre aux caractéristiques de la clientèle (poids, grandeur et expérience). Les chevaux et/ou poneys devront être âgés d'au moins trois (3) ans et avoir un tempérament adéquat pour les activités auxquelles ils sont destinés. Les étalons sont exclus pour toute activité s'adressant à des jeunes de moins de 18 ans. On exige qu'au moins 10% du cheptel possède une spécialisation (obstacle avancé, dressage avancé, reining avancé, cavalier IV, randonnée de longue durée, etc.). Pour demeurer en bonne condition, les chevaux doivent être montés de temps à autre par des cavaliers ou des cavalières expérimentés. À cette fin, le programme d'entraînement pour le cheptel ou pour chaque cheval devrait être disponible.*

#### Information complémentaire:

Pour répondre à cette exigence, l'exploitant doit fournir une liste de tous les chevaux servant pour les cours ou la location et ce, qu'ils soient sa propriété ou non. De plus, une photo de chaque cheval incluant son nom, son âge, son sexe, ses capacités, son ou ses propriétaires ainsi que sa spécialité doivent être également fournis. L'exploitant doit également fournir un document présentant les pratiques normales d'entraînement (fréquence, entraîneur, à la suite d'un arrêt, à l'arrivée) qu'il applique chez lui.

**Utiliser la Déclaration C et la joindre à votre formulaire d'inscription.**

## 6. Aire de pratique et pâturage

### La sécurité avant tout !

#### 6.1 Enclos d'exercice ou enclos pour garder des chevaux en permanence à l'extérieur



Les clôtures des enclos doivent être en bon état et non dangereuses. **La broche barbelée est interdite.** Les portes doivent s'ouvrir vers l'extérieur et être munies d'un système qui empêche les animaux de l'ouvrir. Il faut éviter une trop grande concentration de chevaux sur une même surface. Lorsque les chevaux sont gardés plusieurs heures par jour ou en permanence à l'extérieur, l'enclos sera muni d'un abri (naturel ou construit qui possède au moins deux (2) ouvertures) protégeant les chevaux du soleil ou du mauvais temps, et d'abreuvoirs ou contenants pour l'eau, accessibles facilement et en nombre suffisant. La surface doit être exempte d'objets, matériel, ou autres. Le fauchage des refus est recommandé.

#### Information complémentaire:

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifie si les clôtures respectent les critères décrits ci-haut. L'essentiel est de s'assurer que les chevaux sont gardés dans un endroit sécuritaire pour eux et pour l'environnement.

#### 6.2 Carrières extérieures

La surface doit être non glissante, égale et exempte de roches. Un sol souple, mais non profond constitue l'idéal. Les clôtures doivent être solides, construites avec du matériel en bon état et d'une hauteur minimale de 1,2 mètre. Elles doivent être sans aspérité et composées d'au moins deux (2) éléments horizontaux distants d'au moins 0,2 mètre posés à l'intérieur. Si les clôtures sont en broche, les carreaux doivent être suffisamment petits pour qu'un cheval ne puisse pas s'y prendre les membres. **La broche barbelée est interdite.** La porte doit s'ouvrir facilement à pied ou à cheval. La carrière doit être libre de tout matériel de quelque nature que ce soit, non nécessaire à l'enseignement ou à la pratique (exception faite des obstacles qui doivent être disposés de façon à ne pas nuire aux cavaliers lorsqu'ils ne sont pas utilisés).

#### Information complémentaire:

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifie si les clôtures respectent les critères décrits ci-haut. L'essentiel est de s'assurer que les cavaliers peuvent monter en toute sécurité. Les clôtures fabriquées en d'autres matériaux ne sont pas exclues. Ils seront évalués en fonction des critères de sécurité. L'établissement doit avoir au moins une carrière extérieure respectant toutes les caractéristiques de cette exigence. Les autres carrières doivent être sécuritaires pour les chevaux et les cavaliers sans toutefois respecter nécessairement toutes les caractéristiques (Ex.: carrière de dressage).

#### 6.3 Manège intérieur

Le manège intérieur doit avoir des murs lisses et sans aspérité, d'une hauteur minimale de trois (3) mètres. Si ce n'est pas le cas, il devra être muni d'un pare bottes continu sur tous les côtés ou d'une clôture (voir 6.2). Dans les deux cas, la hauteur doit être d'au moins 1,2 mètre et le manège doit être suffisamment éloigné pour permettre un espace libre minimal de trois (3) mètres en hauteur. La surface doit être non glissante, égale et exempte de roches. Un sol souple, mais non profond constitue l'idéal. La porte doit s'ouvrir facilement à pied ou à cheval. Le manège doit être libre de tout matériel de quelque nature que ce soit, non nécessaire à l'enseignement ou à la pratique (exception faite des obstacles qui doivent être disposés de façon à ne pas nuire aux cavaliers lorsqu'ils ne sont pas utilisés).

#### Information complémentaire:

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifie si le manège intérieur et son pare bottes respectent les critères décrits ci-haut. L'essentiel est de s'assurer que les cavaliers peuvent monter en toute sécurité. Les pare bottes fabriqués en d'autres matériaux ne sont pas exclus. Ils seront évalués en fonction des critères de sécurité. Les exploitants qui permettent à des personnes d'assister à une leçon dans le manège intérieur, doivent leur fournir un espace sécuritaire et protégé soit par le pare botte, soit pas une clôture.

## 6.4 Aire de départ de randonnée

*L'aire de départ de randonnée équestre doit être libre de tout obstacle. Elle doit être suffisamment grande pour permettre à chaque participant et à sa monture d'effectuer les mouvements nécessaires aux départs. De plus, selon la procédure utilisée par le centre pour préparer un départ, le conseiller en certification Équi-Qualité jugera de la pertinence d'avoir une aire de départ clôturée ou non.*

### Information complémentaire:

La principale difficulté ici, consiste à déterminer si l'aire de départ de randonnée est suffisamment grande et si elle nécessite d'être clôturée. L'exploitant doit présenter le processus d'affectation des chevaux aux cavaliers non expérimentés et justifier son choix de ne pas clôturer l'endroit.

## 6.5 Montoir

*La rampe d'accès ou le montoir doit être facile d'accès, en bon état et, si possible, séparé de la piste. S'il ne l'est pas, il ne doit pas comporter d'éléments protubérants susceptibles de blesser un cavalier sur la piste.*

### Information complémentaire

Le conseiller en certification Équi-Qualité ne portera pas de jugement sur la façon dont a été fabriqué le montoir, il doit simplement s'assurer qu'il n'entrave pas ou ne rend pas la pratique de l'équitation dangereuse.

## **7. Matériel d'enseignement et de randonnée** **Avoir du matériel sécuritaire et en quantité suffisante.**

### **7.1 Harnachement**

*Le harnachement utilisé doit être propre et en bon état. De plus, chaque cheval doit être harnaché avec du matériel qui lui est propre, pour éviter les mauvais ajustements.*

#### **Information complémentaire**

Pour vérifier cette exigence, le conseiller en certification Équi-Qualité visitera la sellerie pour s'assurer que le matériel est entretenu et en bon état. Chaque cheval de cours ou de location doit posséder sa bride et sa selle. Cela évite les ajustements de dernière minute mal faits et les blessures dues à une selle qui ne convient pas à un cheval.

### **7.2 Matériel d'enseignement et de randonnée**

*Le matériel utilisé pour l'enseignement ou la randonnée (obstacles, barils, voitures, etc.) doit être en bon état et en quantité suffisante.*

#### **Information complémentaire**

Selon les services offerts par l'entreprise, le conseiller en certification Équi-Qualité examinera le matériel servant pour les leçons, pour la randonnée et pour l'entraînement. Celui-ci devra être en bon état, sécuritaire et en quantité suffisante.

## 8. Encadrement et programmation Du personnel compétent et des programmes adaptés.

### 8.1 Formation des intervenants

*Pour chacune des catégories d'entreprises, l'exploitant doit fournir une liste de tous les intervenants en précisant leurs qualifications, ainsi que la liste des programmes dans le cadre desquels ils interviennent. Un tableau présentant les différences entre les catégories d'intervenants se trouve à la fin du présent document.*

#### Information complémentaire

Les exigences de l'article 8.1 seront évaluées en utilisant la **Déclaration D**. Chaque intervenant fera l'objet d'une vérification de statut auprès de l'organisme concerné. Il est important que le personnel apparaissant sur ce formulaire concorde avec la liste des programmes offerts, il faut donc aussi inscrire le personnel à temps partiel et celui engagé à l'occasion.

**Utiliser la Déclaration D et la joindre à votre formulaire d'inscription.**

### 8.2 Responsabilités des intervenants

*L'exploitant ainsi que tous les intervenants parmi ceux décrits au point 8.1 (exception faite de 8.1.1 et 8.1.10) qui offrent des services dans un établissement équestre certifié Équi-Qualité doivent prendre connaissance du;*

- Ø Règlement de sécurité de la Fédération équestre du Québec (**annexe 2**) pour les intervenants décrits en 8.1.2, 8.1.4, 8.1.5 et 8.1.6
- ou
- Ø Règlement de sécurité de Québec à cheval (**annexe 3**) et le Guide de pratique et d'encadrement sécuritaire, section Randonnée équestre (normes, procédures et pratiques généralement reconnus) (pour obtenir ce dernier document, vous devez contacter Québec à cheval au 450-434-1433)
- ou
- Ø Description de la certification et Évaluation complète de la gestion des risques de l'Association canadienne d'équitation thérapeutique (**annexe 4**), pour les intervenants décrits en 8.1.11
- ou
- Ø Credo et engagements des Poney-Clubs du Québec Inc. (**annexe 5**) pour les intervenants décrits en 8.1.3 et signer un formulaire d'engagement à appliquer le ou les dits règlements ou guides (voir **DÉCLARATION E**).

*Pour le tourisme et la randonnée équestre, une personne doit être nommée responsable du groupe, cette personne doit avoir des qualifications en fonction de la durée de l'activité ainsi que de la zone où se déroule cette activité.*

#### Information complémentaire

Avant de remplir la **Déclaration E**, le postulant doit lire les règles qui se rapportent aux activités offertes par son entreprise et les faire lire par tous les intervenants. Il doit ensuite cocher les cases appropriées sur la **Déclaration E**, puis signer et faire signer chacun des intervenants qui travaillent pour cet établissement équestre.



### 8.3 Secourisme et soins de santé

#### 8.3.1 Intervenants

*Tous les intervenants qui encadrent les participants dans les entreprises doivent détenir un certificat en secourisme d'un organisme reconnu, sauf les animateurs ou assistants. La présence d'au moins une personne certifiée en secourisme est indispensable au fonctionnement d'une entreprise qui offre des programmes d'activités à des groupes comportant jusqu'à 50 enfants. Pour les groupes plus nombreux, il est nécessaire d'avoir un intervenant certifié en secourisme additionnel pour chaque groupe supplémentaire de 50 enfants.*

#### Information complémentaire

Vous devez vous assurer que parmi vos employés, il y a un nombre suffisant de personnes qui détiennent un certificat en secourisme. La Déclaration D, nous permettra de vérifier que c'est le cas. N'omettez aucun de vos employés sur cette déclaration.

### 8.3.2 Fiche santé

*Les entreprises qui offrent des activités de plus d'une journée, ou dont la pratique s'échelonne sur plusieurs séances (cours), doivent détenir une fiche santé à jour pour chacun des participants. Cette fiche doit inclure: ses coordonnées, les coordonnées d'une personne à rejoindre en cas d'urgence, son expérience en rapport avec l'activité prévue ainsi qu'un bilan de santé (allergies, médicaments, régime particulier, opérations récentes, etc.). Également, toutes les entreprises doivent détenir une fiche santé pour chacun des employés et/ou intervenants à leur service.*

*Lorsqu'il s'agit d'enfants, la fiche doit également inclure: la posologie des médicaments à administrer avec l'autorisation de le faire, une autorisation à l'entreprise d'agir dans le cas d'une intervention d'urgence et la signature des parents ou tuteurs.*

*Pour les centres d'équitation thérapeutique, la fiche doit être encore plus complète et fournir les renseignements pertinents à l'élaboration du programme d'intervention auprès de chaque client en utilisant le formulaire fourni de l'ACET.*

*Pour les entreprises de catégorie « classes nature », les responsables doivent s'assurer que la personne en charge du ou des groupes détient une fiche santé pour chaque participant.*

## Information complémentaire

Vous pouvez aisément vous servir de votre formulaire d'inscription comme fiche santé, en y ajoutant une partie couvrant les questions de santé. Ce formulaire pourrait également inclure une partie couvrant la reconnaissance et l'acceptation des risques. Vous trouverez 3 exemples de formulaires (1,2 et 3) qui peuvent vous servir à créer le vôtre.

**Un exemplaire de votre fiche santé doit être joint à votre formulaire d'inscription.**

### 8.3.3 Trousse de premiers soins

*Les trousse de premiers soins (pour les humains et pour les chevaux) doivent être accessibles en tout temps par le personnel responsable. La trousse d'urgence pour les sorties, la randonnée et le tourisme équestre doit être compacte et facile à transporter. Les trousse doivent contenir tout le matériel décrit en **annexe 7,8 et 9**.*

## Information complémentaire

Le contenu des trousse sera vérifié par le conseiller en certification Équi-Qualité lors de son passage. Il faut consulter les informations complémentaires sur le site Internet.

### 8.3.4 Armoire à médicament

*Tous les médicaments doivent être rangés dans un (ou plusieurs) endroit(s) sécuritaire(s), approprié(s) (réfrigéré(s) si nécessaire) et accessible(s) uniquement au personnel autorisé. L'administration pré-autorisée de tout médicament ou traitement à un participant doit être consignée dans un registre qui est conservé par l'entreprise.*

## Information complémentaire

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifiera l'armoire à médicament, son emplacement ainsi que son accessibilité. Il devra également pouvoir voir le registre où sont consignés les informations relatives à l'administration de médicament. Il peut s'agir d'un simple cahier indiquant la date, l'heure, le nom du participant, le nom du médicament et le dosage utilisés.

### 8.3.5 Rapport d'accident

*L'entreprise tient un dossier dans lequel sont conservés les rapports d'accidents. Ces derniers doivent contenir au moins les informations inscrites sur le formulaire proposé dans la trousse du postulant.*

## Information complémentaire

Le formulaire 4 indique les informations minimales qui doivent être relevées lors d'un accident. La façon de remplir ce document est également jointe. Lors de son passage, le conseiller en certification Équi-Qualité vous demandera de lui montrer vos formulaires ainsi que l'endroit où vous les ranger lorsqu'ils sont complétés

## 8.4 Programmes disponibles

*Chaque entreprise doit faire la liste des services et des programmes qu'elle offre en indiquant clairement: la nature de l'activité, la durée, la fréquence (s'il y a lieu), la saison, la localisation, la zone d'activité (voir 9.3), la clientèle visée, l'objectif visé, les règles de*

*sécurité particulières, le ratio participants/intervenants, le nom des intervenants impliqués et indiquer s'il s'agit d'un service offert en sous-traitance. Pour les entreprises qui reçoivent des groupes de plus de huit (8) personnes, il leur faut prévoir des solutions alternatives en cas d'imprévu (mauvaise température, absence du personnel, etc.). Une copie du matériel didactique utilisé par les fermes découverte et/ou une bibliographie devront être jointes à la description du programme.*

## Information complémentaire

Le formulaire 5 vous donne une idée de la façon de compléter ce genre de formulaire. Le formulaire 6 peut être photocopié pour vous permettre de décrire chacune des activités et/ou des services offerts.

**Vous devez joindre à votre inscription une Fiche descriptive de l'activité pour chacune des activités que vous offrez.**

## 8.5 Code d'éthique Équi-Qualité et traitement des plaintes

*Tout le personnel des entreprises certifiées Équi-Qualité doit s'efforcer de respecter le code d'éthique d'Équi-Qualité (annexe 10).*

*À cette fin, un formulaire d'engagement doit être signé par l'exploitant (Déclaration E).*

*La procédure pour le traitement des plaintes apparaît sur le site Internet d'Équi-Qualité et sur certains documents promotionnels publiés par le programme.*

*Le comité d'éthique peut, par résolution, radier tout exploitant qui omet de verser la cotisation à laquelle il est tenu. Il peut aussi, par résolution, suspendre pour une période qu'il détermine ou encore radier définitivement tout exploitant qui refuse ou omet de se conformer aux exigences, ou qui commet un acte jugé indigne, contraire ou néfaste aux buts poursuivis par le programme Équi-Qualité. La décision du comité d'éthique à cette fin sera finale et sans appel, et le comité d'éthique est autorisé à adopter et suivre en cette matière la procédure qu'il pourra de temps à autre déterminer en autant que l'exploitant visé soit informé de la nature exacte de l'acte ou de l'omission qu'on lui reproche et qu'il ait l'occasion de se faire entendre sur ce sujet.*

## Information complémentaire

Vous trouverez le code d'éthique Équi-Qualité en annexe 9. Vous devez en prendre connaissance avant de compléter la Déclaration E.

**La Déclaration E confirme votre adhésion au Code d'éthique Équi-Qualité.**

## 9. Gestion des risques

*Ne dit-on pas : Mieux vaut prévenir que guérir...*

### 9.1 Codes d'éthiques équestres



*Les codes d'éthiques équestres sont des regroupements de règles qui facilitent la gestion des risques. L'entreprise peut afficher les codes d'éthiques qui ont trait aux services qu'elle offre. Elle peut également les compléter à l'aide de règles, de sanctions ou de procédures qui lui sont propres.*

#### Information complémentaire

L'**annexe 10** présente trois (3) exemples de code d'éthique : à l'écurie, en manège et à l'endroit des chevaux. Il n'est pas nécessaire de les appliquer tous à la lettre. Toutefois un code de conduite pour les clients de l'établissement devrait être développé pour faciliter la gestion des risques et l'harmonie.

#### Évaluation

- B:** Absence d'un code d'éthique
- B+:** Utilisation d'un code d'éthique
- A:** Utilisation d'un code d'éthique clair
- A+:** Utilisation d'un code d'éthique clair et affiché

### 9.2 Codes d'éthiques en randonnée et tourisme équestre

*Pour les entreprises de randonnée et de tourisme équestre, le code d'éthique environnemental (SANS TRACE) et celui du randonneur doivent être affichés, distribués ou mis à la disposition des clients. De plus, l'exploitant doit s'engager à les faire respecter. Ces codes d'éthiques sont inclus dans la trousse du postulant.*

#### Information complémentaire

Les codes d'éthiques en randonnée et tourisme équestre qu'il faut appliquer lorsque l'entreprise offre des services de randonnée et de tourisme équestres se trouve sur le site. Le postulant et son personnel doivent prendre connaissance de ces documents et signer une déclaration attestant le respect de ces deux (2) codes. Pour ce faire, il faut utiliser la **Déclaration E**.

### 9.3 Zones de pratique

*Tous les exploitants d'établissements équestres doivent déclarer dans quelles zones se situent leurs entreprises (**formulaire d'inscription**). Pour les entreprises de randonnée et de tourisme équestre, il faut également identifier dans quelle zone se déroule chaque activité (**Fiches descriptives des activités**). Lorsqu'une activité se déroule dans 2 zones, il faut indiquer la zone la plus à risque.*

#### Zone 1

##### Milieu périurbain

Communication facile et secours très accessibles et rapides (moins d'une heure)

Pour la randonnée, niveaux de difficulté facile et intermédiaire (sentiers connus)

#### Zone 2

##### Milieu peu habité

Communication facile et secours accessibles, mais dans des délais longs

Pour la randonnée, présence de tous les niveaux de difficulté (absence de sentiers à certains endroits)

### **Zone 3**

#### Région inhabitée

Assistance qui peut être problématique en cas d'urgence

Pour la randonnée, niveau de difficulté difficile (absence de sentiers à certains endroits)

### **Information complémentaire**

**L'identification de la zone où se trouve le centre équestre doit être indiquée sur le formulaire d'inscription.** De plus, pour chacune des activités ou services offerts, le postulant doit indiquer dans quelle zone elles auront lieu (Fiche descriptive).

## **9.4 Évacuation des participants**

*Un plan d'évacuation des participants doit être fourni par chaque entreprise en cas de feu ou en cas d'accident et ce, pour chacune des activités offertes. Ce plan devra tenir compte de l'accessibilité des services d'urgence (ambulance, centre hospitalier, pompiers, système de communication, système de localisation, etc.), et prévoir une procédure en cas d'incident ou d'accident.*

### **Information complémentaire**

Les établissements équestres qui n'offrent aucune activité de randonnée ou de tourisme équestre ne sont pas tenus de préparer des plans d'évacuation pour toutes les activités qu'ils offrent. Ils doivent prévoir des mesures en cas d'accident et d'incendie qui s'appliqueront pour toutes les activités.

En plus de ce plan général, les établissements qui offrent des courtes et des longues randonnées doivent préparer des plans d'évacuation et de gestion des risques pour chacune de leur destination. Ces plans devront inclure :

- Ø La description de l'activité
- Ø L'identification des facteurs de risques dus à la température, aux accidents de terrain, au transport des clients et à la qualification des participants. Pour chacun de ces facteurs, ils devront donner les mesures qu'ils appliquent pour réduire ces risques
- Ø L'itinéraire du parcours
- Ø Les critères d'annulation de l'activité
- Ø La procédure d'inspection de l'équipement
- Ø Les moyens de communication en tenant compte de la zone où se déroule l'activité
- Ø Le moyen pour localiser les participants en cas d'accident en zone 3
- Ø Le processus d'évacuation du groupe et d'un blessé
- Ø La ou les personnes en charge de l'application du plan d'évacuation et de gestion des risques

Pour vous aider, consultez le document : Guide de pratique et d'encadrement sécuritaire de Québec à cheval (450-434-1433).

## 9.5 Prévention d'incendie

*L'entreprise doit être consciente que des risques d'incendie sont réels. À cette fin, un guide (**annexe 14**) qui décrit des pratiques pouvant limiter les risques d'incendie a été préparé. Toutefois, il est obligatoire d'avoir des extincteurs, tel que recommandé par le service d'incendie local ou la compagnie d'assurance concernée, dans l'écurie et le manège intérieur. Ils doivent être rechargés et inspectés chaque année. À cette fin, la carte d'inspection doit être datée et signée. De plus, l'entreposage de matériaux inflammables tels que l'essence, la peinture ou le kérosène est interdit dans l'écurie et dans son voisinage. Finalement, il est fortement recommandé de tenir un exercice de feu au moins deux fois par année, dont l'un en hiver.*

### Information complémentaire

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifiera, au cours de sa visite, l'état des extincteurs ainsi que les endroits où ils se trouvent. De même, il vérifiera les pratiques utilisées dans cet établissement pour minimiser les risques d'incendie incluant les exercices de feu.

## 10. Services à la clientèle

**Recruter de nouveaux clients est difficile, mais les garder l'est encore plus!**

### 10.1 Accueil et prise en charge des clients



*L'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mises en œuvre pour réussir l'approche du client dans le sens d'une relation humaine de qualité et dans le but de satisfaire sa curiosité, ses besoins, ses goûts et ses aspirations. Assurez-vous que chaque client perçoit qu'il a été pris en considération et qu'il recevra les renseignements ou les services qu'il attend. Limitez les temps d'attente en respectant vos engagements. Ayez du personnel facile à identifier et faites en sorte que les clients soient bien reçus (évittez, par exemple, que votre chien le fasse pour vous). La priorité est l'accueil de vos clients, s'ils doivent attendre, il faut déléguer les tâches qui ne relèvent pas du service réservé aux clients.*

#### Information complémentaire

Le document intitulé "L'accueil de personne à personne" présente les pratiques les plus courantes en matière d'accueil de personne à personne. Les employés qui s'occupent de recevoir les clients devraient tous en prendre connaissance. Le calendrier devrait être visible pour faciliter la prise des rendez-vous. Idéalement, le personnel de l'accueil devrait être facile à identifier et surtout il devrait arborer un sourire en tout temps.

#### Évaluation

- B:** Aucun protocole d'accueil
- B+:** Personnel courtois, mais sans protocole défini
- A:** personnel courtois avec un protocole défini
- A+ :** Personnel formé

### 10.2 Horaire

*Les entreprises, en période d'activité, doivent être en opération au moins cinq (5) jours sur sept (7) et ce, au moins trois (3) heures par jour pour l'ensemble des services qu'elles offrent. Assurez-vous que les horaires proposés sont adaptés aux besoins de votre clientèle. Le dépliant sert de document preuve.*

#### Information complémentaire

Le formulaire d'inscription ainsi que le dépliant serviront de document preuve.

### 10.3 Entente client



*L'entreprise détient, pour chaque client, une entente écrite sur laquelle on peut retrouver: son nom, son adresse, les frais d'inscription, de réservation ou de la session, les conditions de paiement, l'engagement des parties (quand il s'agit d'un groupe) et une signature (un adulte ou un parent pour les moins de 18 ans). La préparation de contrats types selon les services offerts est une excellente pratique.*

#### Information complémentaire

Le conseiller en certification Équi-Qualité vérifiera en regardant les dossiers de l'entreprise, la présence de contrats ou d'ententes avec les clients. Ce pourrait être le même document que la fiche santé ou d'inscription, dans la mesure où elle inclut le service vendu et les conditions de l'entente incluant les prix et modalités de paiement.

#### Évaluation

- B :** Absence de contrats ou d'ententes écrites
- B+:** Ententes sommaires
- A:** Utilisation de documents d'ententes sans suivi
- A+ :** Contrats en bon et dû forme avec suivi

## 10.4 Contrôle des présences

*Les camps de jour et les camps de vacances doivent prévoir une procédure pour contrôler les présences. Celle-ci doit répondre aux questions suivantes : qui, quand, comment et que faire si un participant manque à l'appel ?*

### Information complémentaire

Prévoir un protocole de contrôle des présences répondant aux questions :

- Ø Qui est responsable ?
- Ø Quand doit se faire ce contrôle ? À quelle fréquence par jour ?
- Ø Comment se fait ce contrôle ?
- Ø Quel protocole est utilisé au cas où un participant manque à l'appel ?

**Le protocole de contrôle des présences doit être joint au formulaire d'inscription.**

## 10.5 Évaluation de la qualité

*L'entreprise devrait développer des outils pour mesurer la satisfaction de ses clients et tenir compte de leurs commentaires. Elle devrait aussi déterminer une politique de suivi pour les mécontents. Une évaluation interne (rencontres avec le personnel) peut également lui permettre d'analyser la situation et de déterminer des actions à poser pour améliorer ses services.*

### Information complémentaire

L'entreprise doit développer au moins un des outils suivants, pour évaluer la qualité :

- Ø Boîte à suggestions
- Ø Questionnaire mesurant la satisfaction des clients
- Ø Politique de suivi des mécontents
- Ø Évaluation à l'interne (nombre de rencontres prévues avec le personnel)