

PROGRAMME

Équi-**Qualité**

Une démarche qualité pour les établissements équestres du Québec

MANUEL DES EXIGENCES

Préparé pour :

Fédération équestre du Québec
Québec à Cheval

Par :

Filière cheval du Québec
2005

Édition révisée juin 2007

Projet réalisé avec la contribution financière de :

Éducation,
Loisir et Sport
Québec 

Agriculture, Pêcheries
et Alimentation
Québec 



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1-2
CATÉGORIES D'ENTREPRISES.....	3
Ferme découverte	3
Classe nature.....	3
Camp de jour.....	3
Camp de vacances.....	3
Poney-Club	3
École d'équitation et d'attelage	3
Centre de formation pour randonneur	4
Centre équestre de randonnée	4
Centre de tourisme équestre	4
Écurie de pension	4
Centre d'équitation thérapeutique	4
Centre d'entraînement pour chevaux	4
LES EXIGENCES DU PROGRAMME ÉQUI-QUALITÉ.....	5
1. Assurance responsabilité civile.....	5
2. Respect des lois et des règlements	5
3. Accueil.....	5
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.....	5
3.4 Aménagement extérieur du site	5
3.5 Disposer d'un équipement sanitaire adéquat.....	6
3.6 Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte.....	6
4. Écurie.....	6
4.1 Boxes et entre-deux	6
4.2 Allées et portes.....	6
4.3 Sellerie et aire de détente et d'attente	6
4.4 Pièce de rangement.....	6
4.5 Hauteur des plafonds et ventilation.....	6
4.6 Éclairage.....	6
4.7 Affichage	7
4.8 Politique de prix, de paiement et de remboursement.....	7
5. Les chevaux et les poneys.....	7
5.1 Condition du cheptel.....	7
5.2 Qualité des aliments.....	7
5.3 Diversité du cheptel servant pour les cours ou la location	7
6. Aire de pratique et pâturage.....	7
6.1 Enclos d'exercice ou enclos pour garder des chevaux en permanence à l'extérieur	7
6.2 Carrières extérieures	8
6.3 Manège intérieur	8
6.4 Aire de départ de randonnée	8
6.5 Montoir.....	8

7. Matériel d'enseignement et de randonnée	8
7.1 Harnachement.....	8
7.2 Matériel d'enseignement et de randonnée.....	8
8. Encadrement et programmation	9
8.1 Formation des intervenants.....	9
8.2 Responsabilités des intervenants	11
8.3 Secourisme et soins de santé	12
8.4 Programmes disponibles.....	13
8.5 Code d'éthique Équi-Qualité et traitement des plaintes.....	13
9. Gestion des risques	13
9.1 Codes d'éthiques équestres	13
9.2 Codes d'éthiques en randonnée et tourisme équestre.....	14
9.3 Zones de pratique.....	14
9.4 Évacuation des participants.....	14
9.5 Prévention d'incendie	14
10. Services à la clientèle	15
10.1 Accueil et prise en charge des clients	15
10.2 Horaire.....	15
10.3 Entente client	15
10.4 Contrôle des présences.....	15
10.5 Évaluation de la qualité	15
Annexe 1 : Grille des exigences.....	16
Annexe 2 : Tableau des intervenants.....	17

INTRODUCTION

Le programme **Équi-Qualité** a été développé dans le but de permettre aux consommateurs québécois de mieux choisir l'exploitation équestre correspondant à leurs besoins. Le système prévoit une catégorisation des établissements ainsi qu'une appréciation de la qualité des services offerts.

Ce programme a été réalisé grâce à l'initiative de la Fédération équestre du Québec et de Québec à cheval.

L'inscription au programme **Équi-Qualité** se fait annuellement et sur une base volontaire. Une visite est obligatoire à tous les trois ans, sauf lorsqu'une certification est conditionnelle, qu'il y a un changement de propriétaire ou qu'une ou plusieurs plaintes justifiées ont été déposées. Dans ces cas, le dossier sera étudié et, au besoin, une ou plusieurs visites supplémentaires pourraient être exigées, et ce, au frais de l'exploitant. Toutes les visites régulières seront faites dans la même année de visite. L'année 2005 étant la première année, les prochaines visites auront lieu en 2008. Toutefois, les entreprises qui adhéreront après 2005 pourront être visitées avant 2008, mais leur deuxième visite aura lieu quand même en 2008.

Les visites seront faites par des conseillers à la certification engagés et formés par **Équi-Qualité** et elles se feront aux frais de l'établissement équestre qui désire être certifié et ainsi, utiliser la bannière «**Équi-Qualité**». Les visites seront réalisées au cours des mois de mai à novembre, afin qu'il soit plus facile d'évaluer les conditions extérieures d'un emplacement (exception faite des entreprises offrant des services en hiver seulement).

De façon à conserver l'uniformité de la qualité des entreprises certifiées, les conseillers à la certification, au nombre de deux (2) ou trois (3), se déplaceront individuellement dans différentes régions et effectueront des évaluations pour diverses catégories d'entreprises.

La norme «**Équi-Qualité**» comporte des exigences obligatoires et d'autres qui sont qualifiées de souhaitables¹. Toutefois, toutes les exigences ne s'appliquent pas à chacune des catégories d'entreprises. La certification, pour une catégorie d'entreprise donnée, est accordée au postulant qui rencontre toutes les exigences obligatoires qui s'appliquent à cette catégorie et à son entreprise. De même, le postulant doit recevoir une évaluation satisfaisante (obtenir A ou A+)² pour au moins la moitié des exigences souhaitables qui s'appliquent à cette catégorie.



Obligatoire



Souhaitable



Document à produire



Optionnel

Le document ci-joint s'adresse donc à toutes les entreprises désireuses d'adhérer à la bannière **Équi-Qualité**. L'adhésion est une façon de se distinguer des autres établissements et, de plus, elle apporte une plus-value qui rassure la clientèle sur la qualité constante des services offerts. Dans un premier temps, le postulant doit déterminer pour quelle(s) catégorie(s) d'entreprise(s) il désire une certification. Les exigences sont décrites ci-dessous. De façon à fournir le plus d'information possible aux postulants et à leur faciliter la tâche, des documents et formulaires sont fournis dans la trousse du postulant³ ou sur le site Internet: www.equi-qualite.qc.ca.

- ¹ Voir annexe 1
- ² Pour plus de détails, il faut consulter la trousse du postulant.
- ³ La trousse du postulant est disponible sur support électronique.

Le coût annuel d'inscription au programme **Équi-Qualité** a été fixé à 275\$ plus taxes et celui des visites à 195\$. Les années où il n'y a pas de visite, les exploitants qui affichent la bannière **Équi-Qualité** doivent effectuer leur paiement au plus tard le 31 janvier accompagné du formulaire de renouvellement dûment rempli. Les années où il y a une visite ou lors d'une première inscription, les postulants doivent payer des frais d'inscription de 95\$ plus taxes et de visite de 195\$ qui ne sont pas remboursables. L'entreprise qui rencontre toutes les exigences devra alors réaliser un second paiement d'inscription, cette fois de 180\$ plus taxes et le faire parvenir à **Équi-Qualité** le plus tôt possible.

Équi-Qualité n'est pas uniquement un programme de certification d'entreprises. Il vise non seulement à améliorer l'offre d'activités équestres auprès de la population québécoise, mais également à en faire la promotion. C'est pourquoi une partie (180\$) du coût d'inscription servira à payer les frais de promotion (site Internet, bottin, publicité, etc.).

Le secrétariat d'**Équi-Qualité** sera tenu par la registraire madame Céline Lebel. Pour la rejoindre, vous devez composer le 514 252-3053 poste 3504 ou le 1 866 575-0515. Les chèques doivent être faits à l'ordre de Fédération équestre du Québec – **Équi-Qualité** et les formulaires d'adhésion doivent être postés à :

Équi-Qualité
4545, av. Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succ. M
Montréal QC
H1V 3R2

CATÉGORIES D'ENTREPRISES

FERME DÉCOUVERTE

La ferme découverte offre un service d'animation dans le cadre d'une activité éducative et récréative. Ce service est axé sur la découverte des chevaux et des activités qui peuvent être pratiquées avec eux. Les sujets principalement abordés sont: l'alimentation, les races, les couleurs des robes, les parties du cheval, les activités pratiquées et le travail qu'il peut faire. La ferme découverte se distingue par la qualité constante de l'accueil, des aménagements et par la pertinence du contenu des animations en parallèle avec l'âge des participants. Les activités pratiquées avec les chevaux se limitent à des ballades au pas, à cheval ou en voiture ou à un carrousel de poneys. L'entreprise doit avoir au moins deux (2) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CLASSE NATURE

La classe nature offre aux groupes scolaires une journée ou un séjour (moins de 2 jours) comportant une programmation conçue, animée et encadrée par un personnel formé et mettant l'emphase sur le développement de la personne dans un contexte de vie de groupe. Le programme constitue une expérience récréative et éducative, et se distingue par sa spécialisation « cheval » et sa complémentarité avec les programmes scolaires tels que définis par l'école, tout en s'adaptant à l'âge des participants. Les activités pratiquées avec les chevaux ou les poneys se font uniquement au pas, en main ou dans une voiture hippomobile. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CAMP DE JOUR

Le camp de jour offre une programmation variée à caractère éducatif et récréatif qui favorise la vie de groupe, un rapport avec le milieu et le développement intégral de la personne par une relation soutenue entre le personnel d'animation et les participants. Le programme peut être offert sur un ou plusieurs jours consécutifs ou non, sans hébergement sur place. Durant les heures d'encadrement, la présence des participants est exigée de façon continue. La structure d'accueil est adaptée aux clientèles, et à la programmation qui doit inclure un volet équestre. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CAMP DE VACANCES

Les camps de vacances offrent, à des individus ou à des groupes, une programmation avec hébergement. La programmation doit avoir un caractère éducatif et récréatif, et être animée et encadrée par un personnel certifié, qui favorise la vie de groupe et le développement intégral de la personne par une relation soutenue des participants avec l'environnement et le personnel. De plus, la structure d'accueil doit être adaptée aux clientèles, et à la programmation qui doit offrir un volet équestre. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

PONEY-CLUB

Le Poney-Club est un endroit où des jeunes apprennent à monter à cheval par le biais d'une méthode pédagogique axée sur le jeu. L'animation et l'encadrement se font par du personnel qui aime les enfants et ayant reçu une formation. Les moniteurs doivent être certifiés par la Fédération équestre du Québec. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) poneys à sa disposition et un espace réservé au poney-club dont l'ambiance se prête au développement des enfants. Ces services s'adressent aux jeunes qui sont généralement âgés entre 5 et 12 ans. La plupart du temps, les jeunes sont encouragés à monter plusieurs poneys différents, ce qui facilite leur apprentissage.

ÉCOLE D'ÉQUITATION ET D'ATTELAGE

Une école d'équitation est un endroit où l'on offre des leçons d'équitation ou d'attelage données par du personnel certifié par la Fédération équestre du Québec. Les cours peuvent être offerts sous forme individuelle ou de groupe. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition. L'expérience des cavaliers déterminera le nombre de participants par groupe. L'objectif est que le cavalier soit mis en confiance dans un environnement sécuritaire et qu'il progresse dans son apprentissage tout en s'amusant.

CENTRE DE FORMATION POUR RANDONNEUR

Le centre de formation pour randonneur a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins dix (10) kilomètres. Il offre à ses clients de la formation pour randonneur à cheval ou attelé. L'encadrement doit être fait par du personnel accrédité par Québec à cheval. L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CENTRE ÉQUESTRE DE RANDONNÉE

Le centre équestre de randonnée a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins dix (10) kilomètres. Il offre à ses clients, individus ou groupes, des promenades à cheval d'une durée de deux (2) heures ou des courtes randonnées d'une journée ou moins, incluant ou non le temps d'un repas. Ces forfaits comprennent la location d'un cheval, l'équipement nécessaire, l'encadrement de personnel accrédité par Québec à cheval, une courte initiation et, dans certains cas, le transport du matériel nécessaire (lunch, eau, etc.). L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CENTRE DE TOURISME ÉQUESTRE

Le centre de tourisme équestre est un centre équestre de randonnée qui a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins quarante (40) kilomètres. Il offre à ses clients, individus ou groupes, de longues randonnées à cheval d'une durée de plus d'une journée. Généralement, deux (2) types de séjours sont offerts: une longue randonnée avec retour au centre chaque soir, ou une longue randonnée itinérante avec un nouveau lieu d'hébergement chaque soir. Ces forfaits comprennent les repas, l'hébergement, la location d'un cheval, l'équipement nécessaire, l'encadrement par du personnel accrédité par Québec à cheval, une courte initiation et le transport du matériel nécessaire (lunch, eau, etc.). L'entreprise doit avoir au moins cinq (5) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

ÉCURIE DE PENSION

Une écurie de pension est un endroit où l'on offre des services de pension pour chevaux. Les installations et les autres services offerts par ces écuries peuvent être très différents d'un endroit à l'autre. Ce qu'elles ont en commun, c'est la présence d'une personne ressource compétente pour s'occuper des chevaux. Toutefois, cette personne n'est pas nécessairement disponible en tout temps.

CENTRE D'ÉQUITATION THÉRAPEUTIQUE

Le centre d'équitation thérapeutique est un endroit où l'on offre des services administrés par du personnel certifié par l'Association canadienne d'équitation thérapeutique (ACET). Les programmes individuels sont élaborés avec le support de personnel médical qualifié et les bénévoles qui apportent leur aide doivent recevoir une formation par le personnel certifié. L'entreprise doit avoir au moins deux (2) chevaux et/ou poneys à sa disposition.

CENTRE D'ENTRAÎNEMENT POUR CHEVAUX

Le centre d'entraînement pour chevaux est un endroit où l'on offre des services d'entraînement pour chevaux. Les installations et les autres services offerts par ces établissements peuvent être très différents d'un endroit à l'autre. Ce qu'elles ont en commun, c'est la présence d'une personne ressource compétente pour entraîner les chevaux. Toutefois, cette personne n'est pas nécessairement disponible en tout temps.

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.

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.

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).

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 certification, il est bon de le faire savoir aux clients. Assurez-vous aussi que l'information que vous véhiculez est actualisée.

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.

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 ?

 Obligatoire

 Souhaitable

 Document à produire

 Optionnel

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.

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.

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 boxe 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.

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. De même, les portes doivent avoir une largeur suffisante pour permettre le passage d'un cheval ou d'un poney, harnaché et accompagné d'une personne.

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.

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 boxe inaccessible aux chevaux. De même, les grains seront conservés dans un contenant propre et fermé qui sera lui aussi entreposé de façon sécuritaire.

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.

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.

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 boîte.

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.

 *Obligatoire*

 *Souhaitable*

 *Document à produire*

 *Optionnel*

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, 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, etc.).

* 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.

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.

6. AIRES 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 lorsqu'il y a plus de 2 chevaux dans l'enclos, autrement une seule ouverture suffit) 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.

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). Les établissements doivent posséder au moins une carrière extérieure conforme à la description ci-haut mentionnée. Les autres carrières doivent être jugées sécuritaires pour les cavaliers et les chevaux.

6.3 Manège intérieur **OP**

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). Dans le manège intérieur, l'aire de détente et d'attente doit être sécuritaire. Il doit donc être installé derrière le pare-bottes, une clôture ou dans une salle adjacente.

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, l'inspecteur jugera de la pertinence d'avoir une aire de départ clôturée ou non.

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.

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. Il est recommandé que chaque cheval ait une bride attitrée pour s'assurer d'avoir un bon ajustement.

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.

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 (annexe 2).

8.1.1 Ferme découverte

L'intervenant de cette catégorie d'entreprise (pilote), n'est pas obligé de suivre une formation particulière. La personne doit posséder une certaine expérience équine telle un brevet de cavalier, de l'expérience en tant que cavalier ou éleveur. La description de ces expériences devra être faite dans la demande d'adhésion. Le matériel didactique (dépliant, affiche, livre, etc.) utilisé devra avoir été préparé ou approuvé par un organisme du milieu équin tel: Fédération équestre du Québec, Québec à cheval, Filière cheval du Québec, Comité conjoint des races chevalines du Québec, Agri-Réseau Cheval, Institut de technologie agricole, etc.).

8.1.2 Classe nature

L'animateur des classes nature doit posséder un cavalier randonneur du premier niveau ou une expérience équestre correspondant au moins au cavalier de niveau 1 classique ou de niveau 2 western ou l'équivalent⁴. De plus, il doit suivre une formation en animation donnée par un intervenant accrédité par l'un des organismes suivants: Fédération équestre du Québec, Québec à cheval, Poneys Clubs du Québec Inc. ou Association des camps du Québec (Programme assistant moniteur). Pour obtenir la certification d'**Équi-Qualité**, une entreprise offrant des classes nature doit avoir à son emploi au moins un intervenant accrédité par un organisme équestre (moniteur poney, accompagnateur, guide, instructeur, entraîneur).

8.1.3 Poney-Club

Les intervenants des Poney-clubs qui donnent des sessions de formation à cheval aux enfants doivent tous posséder une certification de moniteur poney de la Fédération équestre du Québec ou être un assistant sous la supervision d'un moniteur poney. Pour obtenir l'accréditation d'**Équi-Qualité**, un Poney-Club doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un (1) moniteur poney âgé d'au moins 18 ans et certifié par la Fédération équestre du Québec. Le moniteur poney peut être âgé de 16 ans ou plus et il doit posséder un cavalier randonneur de deuxième niveau ou une expérience équestre correspondant au cavalier de niveau 2 classique ou de niveau 4 western ou l'équivalent. Il doit également détenir un certificat de secourisme d'un organisme reconnu et une formation en animation de la Fédération équestre du Québec. Le moniteur poney peut avoir des assistants qui devront posséder une expérience équestre, avoir suivi une formation donnée par un moniteur poney et travailler sous la supervision d'un moniteur poney.

8.1.4 Camp de vacances

L'initiation équestre dans un camp de vacances peut être donnée par un moniteur camp, un moniteur poney, un instructeur, un entraîneur, un accompagnateur enseignant ou un guide enseignant. La randonnée équestre pratiquée dans un camp de vacances doit se faire sous la supervision d'au moins un moniteur, un accompagnateur ou un guide. L'enseignement de l'équitation peut être offerte par un instructeur, un entraîneur ou un aspirant, et la formation à cheval par un moniteur poney. Pour obtenir sa certification **Équi-Qualité**, le camp de vacances doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un instructeur, un entraîneur, un accompagnateur, un guide, un moniteur poney ou posséder l'accréditation de l'Association des camps du Québec.

 *Obligatoire*

 *Souhaitable*

 *Document à produire*

 *Optionnel*

4 Les demandes d'équivalence doivent être faites sur le formulaire prévu à cette fin (voir trousse du postulant).

Les moniteurs camp qui supervisent l'initiation équestre doivent posséder les qualifications suivantes:

- être âgé d'au moins 16 ans ;
- posséder un cavalier randonneur du deuxième niveau ou une expérience équestre correspondant au cavalier de niveau 2 classique ou de niveau 4 western ou l'équivalent⁵ ;
- détenir un certificat en secourisme d'un organisme reconnu suivre une formation d'animateur (Programme assistant moniteur [PAM] offert par l'ACQ ou l'équivalent).

Tous ces intervenants peuvent être épaulés par des assistants moniteurs formés par le responsable du camp.

8.1.5 Camp de jour

L'initiation équestre dans un camp de jour peut être donnée par un moniteur camp, un moniteur poney, un instructeur, un entraîneur, un accompagnateur enseignant ou un guide enseignant. La randonnée équestre pratiquée dans un camp de jour doit se faire sous la supervision d'au moins un moniteur, un accompagnateur ou un guide. L'enseignement de l'équitation peut être offert par un instructeur, un entraîneur ou un aspirant et la formation à cheval, par un moniteur poney. Pour obtenir sa certification **Équi-Qualité**, le camp de vacances doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un instructeur, un entraîneur, un accompagnateur, un guide, un moniteur poney ou posséder l'accréditation de l'Association des camps du Québec.

Les moniteurs camp qui supervisent l'initiation équestre doivent posséder les qualifications suivantes:

- être âgé d'au moins 16 ans ;
- posséder un cavalier randonneur du deuxième niveau ou une expérience équestre correspondant au cavalier de niveau 2 classique ou de niveau 4 western ou l'équivalent⁶ ;
- détenir un certificat en secourisme d'un organisme reconnu ;
- suivre une formation d'animateur (Programme assistant moniteur [PAM] offert par l'ACQ ou l'équivalent).

Tous ces intervenants peuvent être épaulés par des assistants moniteurs formés par le responsable du camp.

8.1.6 École d'équitation et d'attelage

Tout enseignement en équitation classique et western doit être dispensé par un instructeur ou un entraîneur certifié par la Fédération équestre du Québec, ou par un aspirant sous la supervision d'un entraîneur. En attelage, l'intervenant doit être certifié par la Fédération équestre du Québec ou par Québec à cheval. La certification doit être obtenue dans la discipline dans laquelle l'enseignement est dispensé. Toutefois, pour obtenir la certification d'**Équi-Qualité**, l'école doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un entraîneur de niveau 1. Le nom d'un intervenant ou un guide enseignant d'attelage ne peut apparaître dans le dossier de plus d'une école d'équitation.

Pour être considéré aspirant, l'individu doit posséder un brevet de cavalier de niveau 2 classique ou de niveau 4 western.

8.1.7 Centre de formation pour randonneur

La formation dispensée aux randonneurs doit être faite soit par un enseignant 1 ou 2 accrédité par Québec à cheval. Pour obtenir une certification **Équi-Qualité**, le centre de formation pour randonneur doit avoir à son emploi (un minimum de 15 heures par semaine) au moins un enseignant 1 accrédité par Québec à cheval. Le nom de cette personne ne peut apparaître dans le dossier de plus d'un centre de formation.

5-6 Les demandes d'équivalence doivent être faites sur le formulaire prévu à cette fin (voir trousse du postulant).

8.1.8 Centre de randonnée équestre

Tous les intervenants d'un centre de randonnée équestre doivent posséder une accréditation guide 1, 2 ou 3 accrédité par Québec à cheval. Pour obtenir une certification **Équi-Qualité**, le centre de randonnée équestre doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un guide 1, 2 ou 3 accrédité par Québec à cheval. Le nom de cette personne ne peut apparaître dans le dossier de plus d'un centre de randonnée équestre.

8.1.9 Centre de tourisme équestre

Tous les intervenants d'un centre de tourisme équestre doivent posséder une accréditation guide 1, 2 ou 3 accrédité par Québec à cheval. Pour obtenir une certification **Équi-Qualité**, le centre de tourisme équestre doit avoir à son emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un guide 2 ou 3 accrédité par Québec à cheval. Le nom de cette personne ne peut apparaître dans le dossier de plus d'un centre de tourisme équestre.

8.1.10 Centre de pension et Centre d'entraînement pour chevaux

La disponibilité d'au moins un intervenant accrédité est obligatoire. Il peut s'agir d'un moniteur/poney, d'un instructeur, d'un entraîneur, d'un guide 1, 2 ou 3, d'un instructeur (ET), d'un instructeur adjoint ou d'un palefrenier. Les détenteurs d'un diplôme de Techniques équines du campus de La Pocatière sont également admis.

8.1.11 Centre d'équitation thérapeutique

Tous les programmes d'équitation thérapeutique doivent être offerts sous la supervision de et en présence d'un instructeur (ET) ou d'un instructeur adjoint certifié par l'Association canadienne d'équitation thérapeutique (ACET). Toutefois, il est à noter que l'instructeur adjoint ne peut agir auprès de plus d'un client à la fois. Pour obtenir une certification **Équi-Qualité**, le centre d'équitation thérapeutique doit avoir à son emploi un instructeur ou un instructeur adjoint certifié par l'ACET.

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 accrédité par **Équi-Qualité** doivent prendre connaissance du :

- Règlement de sécurité de la Fédération équestre du Québec pour les intervenants décrits en 8.1.2, 8.1.4, 8.1.5 et 8.1.6
- ou
- Règlement de sécurité de Québec à cheval et Guide de pratique et d'encadrement sécuritaire, section randonnée équestre (Normes, procédures et pratiques généralement reconnues), pour les intervenants décrits en 8.1.2, 8.1.4, 8.1.5, 8.1.7, 8.1.8 et 8.1.9
- ou
- Description de la certification et Évaluation complète de la gestion des risques de l'Association canadienne d'équitation thérapeutique, pour les intervenants décrits en 8.1.11
- ou
- Crédo et engagements des Poney-Clubs du Québec pour les intervenants décrits en 8.1.3

et signer un formulaire d'engagement à appliquer le ou les dits règlements ou guides.

 **Obligatoire**

 **Souhaitable**

 **Document à produire**

 **Optionnel**

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 (voir 9.3) où se déroule cette activité (voir tableau).

**TABLEAU DES ACCRÉDITATIONS DES INTERVENANTS
SELON LA DURÉE ET LA ZONE DES ACTIVITÉS**

	Promenade	Courte randonnée	Longue randonnée
Zone 1	Guide 1, 2 ou 3	Guide 2 ou 3	Guide 2 ou Guide 3 si plus de 2 jours
Zone 2	Guide 1, 2 ou 3	Guide 2 ou 3	Guide 2 ou Guide 3 si plus de 2 jours
Zone 3		Guide 2 ou 3	Guide 2 ou Guide 3 si plus de 2 jours

* Il ne faut pas oublier que selon le nombre de participants (voir ratio), il sera nécessaire de recruter d'autres intervenants pour accompagner le groupe (second(s) et serre-file).

8.3 Secourisme et soins de santé

8.3.1 Intervenants

Tous les intervenants qui encadrent les participants dans les établissements équestres 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.

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.

8.3.3 Trousse de premiers soins

Les trousse de premiers soins (pour les humains et pour les chevaux) doivent être situées dans un endroit facile d'accès et elles doivent être disponibles en tout temps. L'établissement doit être muni d'un nombre adéquat de trousse (le temps requis pour avoir accès à une trousse doit être inférieur à 5 minutes). 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 dans le document préparé à cette fin et qui est disponible sur le site www.equi-qualite.qc.ca ou au bureau de la Fédération équestre du Québec.

8.3.4 Armoire à médicament

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

8.3.5 Rapport d'accident

L'entreprise possède 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.

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 joints à la description du programme.

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

Tout le personnel des entreprises accréditées par **Équi-Qualité** doit s'efforcer de respecter le code d'éthique d'**Équi-Qualité**. À cette fin, un formulaire d'engagement doit être signé par l'exploitant.

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.

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.

 Obligatoire

 Souhaitable

 Document à produire

 Optionnel

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.

9.3 Zones de pratique

Tous les exploitants d'établissements équestres doivent déclarer dans quelles zones se situent leurs entreprises. Pour les entreprises de randonnée et de tourisme équestre, il faut également identifier dans quelle zone se déroule chaque activité. 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).

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.

9.5 Prévention d'incendie

L'entreprise doit être consciente que des risques d'incendie sont réels. À cette fin, un guide (voir trousse du postulant) 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.

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.

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.

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.

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?

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.

 Obligatoire

 Souhaitable

 Document à produire

 Optionnel

ANNEXE 1 - GRILLE DES EXIGENCES

Légende

O	Obligatoire
S	Souhaitable
OP/O	Optionnelle, si présente obligatoire
NSP	Ne s'applique pas

	FERME DÉCOUVERTE	CLASSE NATURE	PONEY-CLUB	CAMP DE VACANCES	CAMP DE JOUR	ÉCOLE D'ÉQUITATION & D'ATELAGE	CENTRE DE FORMATION POUR RANDONNIER	CENTRE ÉQUESTRE DE RANDONNÉE	CENTRE DE TOURISME ÉQUESTRE	ÉCURIE DE PENSION	CENTRE D'ENTRAÎNEMENT POUR CHEVAUX	CENTRE D'ÉQUITATION THÉRAPEUTIQUE
Nbre. d'exigences obligatoires totales	24	27	29	29	29	29	31	30	30	22	22	30
Nbre. d'exigences souhaitables/rencontrées / nbre. total	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11	6/11
1. Assurance responsabilité civile	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
2. Respect des lois et des règlements	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
3.1 Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
3.2 Offrir des outils d'information adaptés	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
3.3 Disposer d'une signalisation extérieure adéquate	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
3.4 Aménagement extérieur du site	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
3.5 Disposer d'un équipement sanitaire adéquat	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
3.6 Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O
4.1 Boxes et entre-deux	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
4.2 Allées et portes	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4.3 Sellerie et aire de détente et d'attente	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4.4 Pièce de rangement	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4.5 Hauteur des plafonds et ventilation	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
4.6 Éclairage	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
4.7 Affichage	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
4.8 Politique de prix, de paiement et de remboursement	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
5.1 Condition du cheptel	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
5.2 Qualité des aliments	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
5.3 Diversité du cheptel servant pour les cours ou la location	NSP	O	O	O	O	O	O	O	O	NSP	NSP	O
6.1 Enclos d'exercice ou enclos pour garder des chevaux en permanence à l'extérieur	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
6.2 Carrières extérieures	OP/O	OP/O	O	O	O	O	O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	O
6.3 Manège intérieur	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O	OP/O
6.4 Aire de départ de randonnée	NSP	NSP	NSP	OP/O	OP/O	NSP	O	O	O	NSP	NSP	NSP
6.5 Montoir	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	O
7.1 Harnachement	O	O	O	O	O	O	O	O	O	NSP	NSP	O
7.2 Matériel d'enseignement et de randonnée	NSP	NSP	O	O	O	O	O	O	O	NSP	NSP	O
8.1 Formation des intervenants	NSP	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.2 Responsabilités des intervenants	NSP	O	O	O	O	O	O	O	O	NSP	NSP	O
8.3.1 Intervenants	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.3.2 Fiche santé	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.3.3 Trousse de premiers soins	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.3.4 Armoire à médicament	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.3.5 Rapport d'accident	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
8.4 Programmes disponibles	O	O	O	O	O	O	O	O	O	NSP	NSP	O
8.5 Code d'éthique Équi-Qualité et traitement des plaintes	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
9.1 Codes d'éthiques équestres	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
9.2 Codes d'éthiques en randonnée et tourisme équestre	NSP	NSP	NSP	OP/O	OP/O	NSP	O	O	O	NSP	NSP	NSP
9.3 Zones de pratique	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
9.4 Évacuation des participants	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
9.5 Prévention d'incendie	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
10.1 Accueil et prise en charge des clients	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
10.2 Horaire	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
10.3 Entente client	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
10.4 Contrôle des présences	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
10.5 Évaluation de la qualité	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

ANNEXE 2 - TABLEAU DES INTERVENANTS

TITRE	TÂCHE	CONTRAİNTE	CATÉGORIES D'ENTREPRISES OÙ CET INTERVENANT PEUT AGIR	ORGANISME ACCRÉDITEUR	EXPÉRIENCE ÉQUESTRE EXIGÉE
INSTRUCTEUR	Enseigne l'équitation ou l'attelage	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 6, 10, 12	FEQ	Voir programme de formation
ENTRAÎNEUR	Enseigne l'équitation ou l'attelage	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 6, 10, 12	FEQ	Voir programme de formation
ASPIRANT	Enseigne l'équitation	Agit sous la supervision d'un entraîneur	1, 6	FEQ	Cavalier 3 classique ou cavalier 4 western
GUIDE 1	Supervise des promenades	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	QAC	Voir programme de formation
GUIDE 2	Supervise des promenades, des courtes et des longues randonnées de moins de 2 jours	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	QAC	Voir programme de formation
GUIDE 3	Supervise des promenades, des courtes et des longues randonnées	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	QAC	Voir programme de formation
ENSEIGNANT 1	Supervise des promenades, des courtes et des longues randonnées de moins de 2 jours et enseigne aux cavaliers randonneurs	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12	QAC	Voir programme de formation
ENSEIGNANT 2	Supervise des promenades, des courtes et des longues randonnées et enseigne aux cavaliers randonneurs	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 12	QAC	Voir programme de formation
MONITEUR PONEY	Fait de la formation à cheval par le biais du jeu	AUCUNE	1, 2, 3, 4, 5, 10, 12	PCQ & FEQ	Voir programme de formation
INSTRUCTEUR (ET)	Dispense des services d'équitation thérapeutique	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 10, 11, 12	ACET	Voir programme de formation
INSTRUCTEUR ADJOINT	Dispense des services d'équitation thérapeutique	Ne peut agir qu'auprès d'un seul client à la fois	1, 2, 4, 5, 10, 11, 12	ACET	Voir programme de formation
MONITEUR CAMP	Fait de l'initiation équestre	Les activités doivent avoir lieu dans un enclos ou dans un manège intérieur.	1, 2, 4, 5	EQ & ACQ	Brevet de cavalier de niveau 2 classique ou de niveau 4 western ou l'équivalent* ou Cavalier randonneur 2 et secourisme et formation en animation
PILOTE	Fait découvrir les chevaux	Les activités pratiquées avec les chevaux se limitent à des ballades au pas, à cheval ou en voiture ou à un carrousel de poney	1	EQ	Brevet de cavalier ou expérience équestre ou expérience en tant qu'éleveur
ANIMATEUR	Anime des activités touchant les chevaux et s'adressant à des groupes d'enfants	Les activités pratiquées avec les chevaux ou les poneys se font uniquement au pas, en main ou dans une voiture hippomobile.	1, 2	FEQ ou QAC ou PCQ ou ACQ	Brevet de cavalier de niveau 1 classique ou de niveau 2 western ou l'équivalent* ou Cavalier randonneur du premier niveau
ASSISTANT MONITEUR	Épaula le moniteur camp ou le moniteur poney	Agit en présence d'un moniteur poney ou d'un moniteur camp	3, 4 et 5	Aucune	Déterminée par le moniteur camp ou le moniteur poney

Légende

- FEQ: Fédération équestre du Québec
- QAC: Québec à cheval
- PCQ: Poney-Clubs du Québec
- ACQ: Association des camps du Québec
- ACET: Association canadienne d'équitation thérapeutique
- EQ: Équi-Qualité
- 1: Ferme découverte
- 2: Classe nature
- 3: Poney-Club
- 4: Camp de vacances
- 5: Camp de jour
- 6: École d'équitation et d'attelage
- 7: Centre de formation pour randonneur
- 8: Centre de randonnée équestre
- 9: Centre de tourisme équestre
- 10: Écurie de pension
- 11: Centre d'équitation thérapeutique
- 12: Centre d'entraînement pour chevaux

* Les demandes d'équivalence doivent être faites sur le formulaire prévu à cette fin.