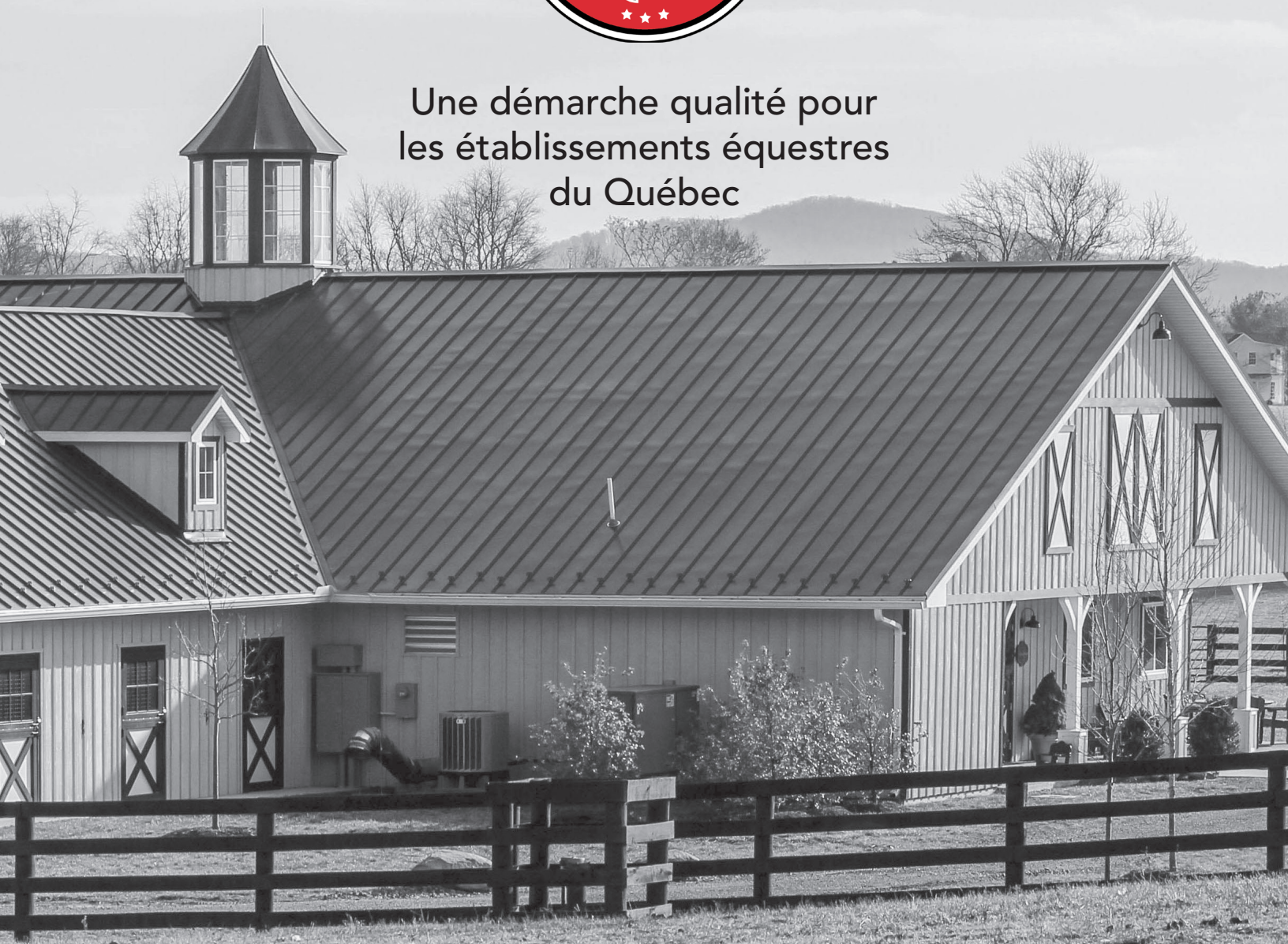




Une démarche qualité pour
les établissements équestres
du Québec



Guide des démarches de certification Équi-Qualité

UN PROGRAMME DE:



PROJET RÉALISÉ AVEC LA CONTRIBUTION
FINANCIÈRE DE:

Édition révisée septembre 2018



Table des matières

INTRODUCTION	3
DÉMARCHES POUR ÊTRE CERTIFIÉ	4
LES COÛTS	5
LES AVANTAGES DE LA CERTIFICATION	6
LES CATÉGORIES DE SERVICE	7
LES CONDITIONS	10
1. Assurance responsabilité civile.....	10
2. Respect des lois et des règlements	10
3. Accueil	10
4. Écurie.....	12
5. Les chevaux et les poneys	14
6. Aires de pratique et pâturages	15
7. Matériel d'enseignement et de randonnée	18
8. Encadrement et programmation	18
9. Santé et sécurité.....	19
10. Gestion des risques.....	21
11. Service à la clientèle.....	23
Annexe 1: Les intervenants requis par catégorie de service	24
Annexe 2: Tableau des intervenants.....	26
Annexe 3: Liste du contenu des trousse de premiers soins (humains et chevaux)	27

Introduction

Le programme **Équi-Qualité** a été développé dans le but de permettre aux consommateurs québécois de choisir un établissement équestre qui respecte les standards de sécurité des installations, de bien-être des chevaux et de compétence des intervenants. Le système prévoit une catégorisation des établissements ainsi qu'une appréciation de la qualité des services offerts. Équi-Qualité est un programme de Cheval Québec, reconnu par le gouvernement du Québec.

Le présent document s'adresse à toutes les entreprises équestres 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. De façon à fournir le plus d'information possible aux postulants et à leur faciliter la tâche, des documents et formulaires sont fournis sur le site Internet :

<http://cheval.quebec/Programmes-Equi-Qualite-Comment-certifier-un-centre>.

L'inscription au programme **Équi-Qualité** se fait annuellement et sur une base volontaire. Une visite est obligatoire et dans certains cas, une visite supplémentaire peut être exigée au frais de l'exploitant.

Les visites d'évaluation et de conseils sont faites par des conseillers engagés et formés par **Cheval Québec**. Les visites de première certification sont généralement réalisées entre les mois de mai et décembre, afin qu'il soit plus facile d'évaluer les conditions extérieures du site.

La norme «**Équi-Qualité**» est assortie de conditions obligatoires. Toutefois, toutes les conditions ne s'appliquent pas à chacune des catégories d'entreprise. La certification, pour une catégorie d'entreprise donnée, est accordée au postulant qui rencontre toutes les conditions qui s'appliquent à cette catégorie.

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.

La coordination du programme Équi-Qualité est assurée par madame Renée Lévesque. Pour la rejoindre, vous pouvez composer le 418 284-2013 ou lui envoyer un courriel au rlevesque@cheval.quebec. Les chèques sont émis à l'ordre de Cheval Québec et les formulaires d'ouverture de dossier sont postés ou acheminés par courriel à :



Cheval Québec
Programme Équi-Qualité
4545, av. Pierre-De Coubertin
Montréal QC
H1V 0B2

rlevesque@cheval.quebec



Démarche pour être certifié

Vous êtes intéressé à rejoindre le groupe des établissements certifiés Équi-Qualité?

La démarche est facile.

Il y a quatre étapes pour obtenir la distinction!

- 1- Expédier votre demande** en complétant le [formulaire d'ouverture de dossier](#) accompagné d'un paiement lié aux frais administratifs et à la visite conseil au bureau de Cheval Québec au soin du Programme Équi-Qualité.
- 2- Demander un rendez-vous** à votre convenance pour une visite d'évaluation (prévoir environ 3 heures) en contactant Renée Lévesque au 418 284-2013 ou par [courriel](#). À noter que les visites sont effectuées généralement entre le 1^{er} mai et le 1^{er} décembre et qu'un rapport d'évaluation complet est expédié au postulant au plus tard 2 semaines après la visite.
- 3- Faire le ou les suivis inscrits sur le rapport d'évaluation** et faire parvenir les documents nécessaires à l'attention de Renée Lévesque selon le mode d'envoi qui vous convient parmi les suivants:

Courriel: rlevesque@cheval.quebec

Courrier: Cheval Québec (Équi-Qualité), 4545, ave Pierre-De Coubertin, Montréal, QC, H1V 0B2

Messagerie texte: 418 284-2013.
- 4- Acquitter le paiement** de l'adhésion à la réception de la facture, et voilà, votre établissement est certifié Équi-Qualité!

Les coûts

Les frais reliés à la certification Équi-Qualité sont divisés en trois parties.

Première certification

Ouverture de dossier	95,00\$ + taxes	Frais administratifs non remboursables
Visite conseil	195,00\$ + taxes	Dépenses reliées à la visite non remboursables

L'entreprise qui rencontre toutes les conditions devra alors réaliser un second paiement pour la cotisation, de 180\$ + taxes. La certification est valide du 1^{er} avril au 31 mars. Selon le mois durant lequel vous obtenez la première certification, le montant de la cotisation est calculé au prorata du nombre de mois restants dans l'année. Lorsque la première certification est obtenue après le mois d'août, le centre bénéficie, au même tarif, de 12 mois supplémentaires.

Cotisation annuelle de renouvellement

325,00\$ + taxes	Frais administratifs et promotion
------------------	-----------------------------------

La visite des établissements certifiés **Équi-Qualité** ne peut dépasser un intervalle de 3 ans sauf exceptionnellement pour une raison hors de notre contrôle. La coordonnatrice du programme détermine la fréquence. Les visites peuvent avoir lieu à n'importe quel moment de l'année et elles sont gratuites.

Les exploitants qui affichent la bannière Équi-Qualité confirment leur engagement à maintenir leur certification chaque année au plus tard le 31 mars de chaque année et le montant de l'adhésion est requis avant le 1^{er} décembre de l'année courante. Toutefois, après le 1^{er} avril des frais d'intérêts sont appliqués.

Lorsqu'un centre affiche une note parfaite, il pourrait se voir offrir une adhésion d'une période de 3 ans. En terme de document, seul le renouvellement de sa couverture d'assurance lui sera demandé annuellement à la date d'échéance.

La certification est valide du 1^{er} avril au 31 mars.



Les avantages de la certification

La certification Équi-Qualité permet aux propriétaires d'établissement d'augmenter leur notoriété.

Plusieurs outils et aides ont été mis en place :

- Diffusion du nom et des coordonnées de l'établissement dans le **répertoire annuel** ;
- Diffusion du nom et des coordonnées de l'établissement sur le **site Internet** ;
- **40 % de réduction** sur l'achat de publicité couleur dans la revue **Cheval Québec Magazine** ;
- **25 % de réduction** sur tous **travaux de graphisme** (carte d'affaires, montage de publicité, dépliants, etc.) auprès de **Les éditions Vice Versa** ;
- **Quatre publicités gratuites par an** dans le bulletin électronique **Cheval Branché** ;
- **Soutien gratuit** du **département des communications** de Cheval Québec en matière de relation de presse, de rédaction pour des documents de présentation, dépliant, documents promotionnels, etc.
- **Conception de site Internet** par **Les éditions Vice Versa** à un **coût préférentiel**. Document d'information disponible sur demande.

Participer activement à l'implantation de la relève

Seuls les établissements équestres certifiés Équi-Qualité sont choisis par Cheval Québec pour tenir des activités officielles.

- Location des locaux pour la tenue d'examens du Programme d'apprentissage de l'équitation ;
- Location des locaux pour la tenue d'examens de certification des instructeurs, entraîneurs, moniteurs-poney, accompagnateur de randonnée équestre, des guides, et des formateurs en équitation de plein air ;
- Aide de Cheval Québec pour développer au sein de votre établissement un programme Sport-études ou Concentration sport ;
- Aide de Cheval Québec pour implanter des services équestres dans la programmation des loisirs municipaux ;
- Aide technique de Cheval Québec pour l'aménagement de sentiers ;
- Service du contentieux du Regroupement Sport et loisir du Québec (RSLQ) disponible à un coût très avantageux ;
- Exonération de l'adhésion corporative à Cheval Québec pour participer aux compétitions avec un cheval propriété de l'entreprise certifiée Équi-Qualité.

Les catégories de service

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. 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 balades au pas, avec un cheval tenu en main ou à un carrousel de poneys. Les balades en voiture doivent être faites par un cocher certifié par Cheval Québec. L'entreprise a au moins deux (2) chevaux et / ou poneys à sa disposition.

CLASSE NATURE

La classe nature offre aux groupes scolaires une journée comportant une programmation conçue, animée et encadrée par un personnel formé et mettant l'accent 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 dont le cocher est certifié par Cheval Québec. L'entreprise a au moins cinq (5) chevaux et / ou poneys à sa disposition. La présence d'un intervenant certifié est nécessaire.

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. Durant les heures d'encadrement, la présence des participants est requise de façon continue. La structure d'accueil est adaptée aux clientèles, et à la programmation qui inclut un volet équestre. L'entreprise a au moins cinq (5) chevaux et / ou poneys à sa disposition. La présence d'un intervenant certifié est nécessaire pour toutes activités à cheval.

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 une équipe compétente, 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 est adaptée aux clientèles, et à la programmation qui offre un volet équestre. L'entreprise a au moins cinq (5) chevaux et / ou poneys à sa disposition. La présence d'un intervenant certifié est nécessaire pour toutes activités à cheval.

Les catégories de service

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-poney doivent être certifiés par Cheval Québec. L'entreprise a 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.

ÉCOLE D'ÉQUITATION ET D'ATTELAGE

Une école d'équitation est un endroit où des leçons d'équitation ou d'attelage sont dispensées par du personnel certifié par un programme reconnu par Cheval Québec. Au moins un instructeur pour débutants certifié est exigé pour chaque école. Les cours peuvent être offerts en leçon privée ou de groupe. L'entreprise a au moins trois (3) chevaux et / ou poneys à sa disposition. L'expérience des cavaliers détermine 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 EN RANDONNÉE ET TOURISME ÉQUESTRE

Le centre de formation en randonnée et tourisme équestre a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins dix (10) kilomètres. Il offre à ses clients de la formation de cavalier-randonneur et meneur à l'attelage de loisir. La formation est dispensée par un formateur en équitation de plein air ou un guide certifié par Cheval Québec. L'entreprise a au moins trois (3) chevaux et / ou poneys à sa disposition.

CENTRE DE TOURISME ÉQUESTRE POUR COURTES RANDONNÉES

Le centre de tourisme équestre pour courtes randonnées a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins dix (10) kilomètres. Il offre à ses clients des promenades à cheval ou en voiture hippomobile d'une durée ne dépassant pas une journée. Ces forfaits comprennent la location d'un cheval, l'équipement nécessaire, l'encadrement de guide(s), accompagnateur(s) ou cocher(s) professionnels certifiés par Cheval Québec, une courte initiation et, dans certains cas, un repas ou une collation. L'entreprise a au moins cinq (5) chevaux et / ou poneys à sa disposition.

CENTRE DE TOURISME ÉQUESTRE POUR LONGUES RANDONNÉES

Le centre de tourisme équestre pour longues randonnées a accès à un réseau de sentiers d'une longueur d'au moins quarante (40) kilomètres. Il offre à ses clients des randonnées à cheval ou en voiture hippomobile de plus d'une journée. Généralement, deux (2) types de séjour sont offerts: une randonnée avec retour au centre chaque soir, ou une 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 un ou plusieurs guides ou cochers professionnels certifiés par Cheval Québec, une courte initiation et le transport du matériel nécessaire (lunch, eau, etc.). L'entreprise a au moins cinq (5) chevaux et / ou poneys à sa disposition.

Les catégories de service

ÉCURIE DE PENSION

Une écurie de pension est un endroit où des services de pension pour chevaux sont offerts. Les installations et les autres services peuvent être très différents d'un endroit à l'autre. Elles ont en commun, 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 des services administrés par du personnel certifié par l'Association canadienne d'équitation thérapeutique (ACET) sont offerts. Les programmes individuels sont élaborés avec le support de personnel médical qualifié et les bénévoles qui apportent leur aide reçoivent une formation par le personnel certifié. L'entreprise a 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 des services d'entraînement pour chevaux sont offerts. Les installations et les autres services peuvent être très différents d'un endroit à l'autre. Ils ont en commun, la présence d'une personne ressource compétente pour entraîner les chevaux. Toutefois, cette personne n'est pas nécessairement disponible en tout temps.

CONCENTRATION SPORT ET SPORT-ÉTUDES

Pour concilier l'équitation et les études, les écoles d'équitation et d'attelage ainsi que les Centres d'entraînement pour compétiteurs peuvent demander la certification en Concentration sport et/ou en Sport-études. Dans cette dernière catégorie (Sport-études) les cavaliers sont des athlètes identifiés en équitation classique au sein du Programme de soutien au développement de l'excellence et seul un entraîneur de compétition ou de haute performance certifié dans le cadre du PNCE est responsable du programme. L'établissement certifié dans ces catégories est alors apte à signer un protocole d'entente avec un établissement scolaire.

CENTRE D'ENTRAÎNEMENT POUR COMPÉTITEURS

Les centres d'entraînement pour compétiteurs doivent respecter les mêmes exigences que celles pour les écoles d'équitation et d'attelage sauf qu'ils ne sont pas tenus de posséder ou d'avoir accès à des chevaux de service. Toutefois, les compétiteurs doivent avoir accès à un entraîneur de compétition de leur spécialisation certifié dans le cadre du PNCE.

FERME D'ÉLEVAGE

Les fermes d'élevage sont des établissements où un éleveur reconnu par Cheval Québec élève des chevaux enregistrés dans un registre reconnu par Cheval Québec.

Les exigences

Pour obtenir la certification Équi-Qualité, le propriétaire d'un établissement équestre doit répondre à des exigences.

Certaines de ces exigences sont spécifiques à certains services. Lorsqu'une exigence est spécifique, il est indiqué à la suite de son titre à quel service elle s'applique.

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. Il serait avisé, dans certaines circonstances de souscrire à une couverture d'assurance plus élevée, et ce, particulièrement dans les cas où l'établissement reçoit un plus grand nombre de personnes à la fois.

Document à fournir

- Déclaration A dûment remplie et signée;
- Lorsque l'entreprise est locataire, le propriétaire du site doit également être couvert par une assurance. Une preuve de cette assurance doit être fournie.

Information à fournir

- Le nombre de chevaux utilisés pour les services qui sont la propriété de l'entreprise ainsi que ceux dont elle n'est pas propriétaire.

2. RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

L'entreprise doit obligatoirement démontrer son respect des lois et des règlements applicables aux activités offertes, ainsi que celui des sous-traitants à son service s'il y a lieu.

Document à fournir

- Déclaration B dûment remplie et signée.

3. ACCUEIL

3.1 Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent

Le préposé à l'accueil est courtois. Idéalement en son absence, un service de messagerie ou un répondeur téléphonique prend la relève. Le message est clair: il indique le nom de l'entreprise, les heures d'ouverture et assure en quelques mots, à l'appelant, que son message est important et qu'un retour d'appel sera fait rapidement.

Validation

- Le conseiller de Cheval Québec évalue cette exigence en contactant l'entreprise par téléphone.



Les exigences

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, une carte d'affaires, une page Facebook ou un site Internet indiquant ces informations est requis(e). On pourrait également y retrouver l'itinéraire, l'horaire, les facilités, etc.

Une fois certifiée, l'entreprise appose le logo Équi-Qualité sur son ou ses outils de promotion en respectant les règles qui régissent son utilisation.

Document à fournir

- Fournir un exemplaire du ou des outils promotionnels ou encore, l'adresse du site Internet ou de la page Facebook.



3.3 Disposer d'une signalisation extérieure adéquate (exception ferme d'élevage)

L'affichage extérieur sur le site est essentiel. Il indique, de façon claire et esthétique le nom de l'entreprise. Lorsque la réglementation municipale le permet, l'installation d'un panneau sur le bord de la route est une pratique idéale.

Validation

- Le conseiller de Cheval Québec valide l'existence de la signalisation extérieure sur place ou sur réception d'une photographie.



3.4 Aménagement extérieur du site

La propreté des lieux est de rigueur partout sur le site. Il fournit un espace adéquat pour les activités des participants. Tout le matériel est rangé à l'endroit approprié. Une aire de stationnement est disponible. Un éclairage suffisant est aussi installé aux abords du site, sur le stationnement et à l'entrée des bâtiments auxquels le public a accès.

Validation

- Le conseiller de Cheval Québec valide sur place ou sur réception d'une photographie si la visite est effectuée l'hiver.



3.5 Fumier

La gestion du fumier est importante, l'entreprise élabore un protocole de gestion du fumier en fonction de l'espace disponible et du nombre de chevaux présents sur le site.

Document à fournir

- Fournir le protocole de gestion du fumier.



3.6 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.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. Une salle de bain dans l'écurie ou dans la maison privée est acceptée, de même qu'une installation temporaire (toilette sèche). L'installation doit être propre. L'eau potable peut être disponible à un évier ou par la vente de bouteille d'eau. Savon et serviette (en tissus, en papier ou sèche-mains) sont également requis.



Les exigences

3.7 Accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte (exigence optionnelle)

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.

Document à fournir

- Fournir l'autorisation de Kéroul.



4. ÉCURIE

4.1 Boxes et entre-deux

Les boxes et entre-deux sont suffisamment grands pour le type de cheval ou poney qui y vit. Ils sont en bon état, propres, sécuritaires, éclairés (voir 4.7 Éclairage) et être munis d'un abreuvoir ou d'un seau et d'une mangeoire. La surface sera plane et n'occasionnera pas de blessures (le béton sans litière est une surface inacceptable). 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. Les chevaux doivent manger le plus près du sol possible, et ce, pour faciliter leur digestion.

Il faut prévoir un enclos ou un box d'isolement pour les chevaux contagieux. Il sera installé à un endroit où tout contact sera impossible avec les chevaux des enclos ou boxes adjacents.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. La grandeur des boxes doit permettre au cheval de se tourner et de se coucher aisément. Pour les entre-deux, les chevaux doivent être attachés au moyen d'un câble et un autre câble, disposé derrière lui et attaché d'un mur à l'autre, l'empêchera de reculer dans l'allée.
- Le box ou l'enclos d'isolement doit être disponible ou facile à aménager.



4.2 Allées et portes (exception ferme d'élevage)

Les allées sont toujours propres avec une surface non glissante. Elles sont sécuritaires et suffisamment larges et dégagées pour permettre à un cheval de tourner. Les allées qui longent les entre-deux permettent le passage sécuritaire des personnes et des chevaux. De même, les portes sont suffisamment larges et hautes pour permettre le passage d'un cheval ou d'un poney, harnaché et accompagné d'une personne. Dans une école d'équitation, les allées utilisées pour la préparation des chevaux et la circulation de cavaliers débutants doivent être dégagées.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. À défaut de rencontrer un ou plusieurs éléments de cette exigence, des protocoles sécuritaires peuvent être mis en place par exemple pour la préparation des chevaux pour une leçon pour débutants dans le cas où les portes des boxes sont ouvertes dans le haut. Pour d'autres situations, une interdiction de passage peut être instaurée.



4.3 Sellerie et aire de détente et d'attente (exception ferme d'élevage)

Les locaux de services et de rassemblement sont propres. La sellerie est conçue pour permettre un rangement pratique et fonctionnel de l'équipement. Si l'écurie offre la pension, la sellerie est doté d'un espace/casier suffisant à chacun des pensionnaires et pouvant être verrouillé. L'espace de détente ou d'attente est aménagé avec des chaises.

Les exigences

Validation

- La validation est faite par le conseiller. Les pièces (sellerie et club house) n'ont pas besoin d'être fermées, mais les casiers des pensionnaires doivent pouvoir être verrouillés. De même, il est acceptable que la porte de la sellerie soit munie d'une combinaison à numéro auquel cas, les casiers n'ont pas besoin d'être munis d'un mécanisme de verrouillage.



4.4 Pièce de rangement

Le matériel de nettoyage est 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, un box, un coin ou une allée où il n'y a pas de passage de chevaux.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. La pièce ou le coin rangement n'a pas besoin d'être fermé(e).



4.5 Ventilation

La présence d'une ventilation adéquate dans l'écurie est essentielle. Au minimum, un ventilateur muni d'un rhéostat est nécessaire pour répondre à cette exigence. À défaut de quoi, le postulant devra pouvoir démontrer que la ventilation est adéquate avec une autre méthode.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. Une ventilation adéquate pour l'écurie est nécessaire, soit un ventilateur muni d'un rhéostat dans chaque allée.



Document à fournir (au besoin)

- Attestation d'un professionnel stipulant que la ventilation de l'écurie est adéquate pour le nombre de chevaux en toutes saisons.



4.6 Hauteur des plafonds

Pour le confort des chevaux et une meilleure circulation d'air, la hauteur des plafonds de l'écurie devrait être d'au moins 9 pieds (3 m).

Validation

- La validation est faite par le conseiller. Tous les chevaux peuvent étirer leur encolure sans toucher au plafond.



Document à fournir (au besoin)

- Protocole de fonctionnement.



4.7 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'appoint et en état de fonctionner, installé près des sorties et des issues d'urgence ou à tout endroit critique pour pallier les cas de panne de courant.

De plus, dans chaque box il doit y avoir suffisamment de lumière naturelle (fenêtre) ou artificielle (électrique) pour qu'un cheval qui reste à l'intérieur bénéficie d'autant de clarté en terme de durée que s'il était gardé dehors.

Les exigences

Validation

- La validation est faite par le conseiller.
- Un éclairage d'appoint en cas de panne de courant est nécessaire dans chaque allée de l'écurie, dans le manège intérieur, dans le club house et dans les cages d'escaliers.

Document à fournir (au besoin)

- À défaut d'avoir une fenêtre dans chaque box, un protocole d'ouverture des lumières de l'écurie peut être mis en place.

4.8 Affichage (exception ferme d'élevage)

Les toilettes, les sorties et les mises en garde sont clairement affichées aux endroits appropriés. De même, les numéros téléphoniques d'urgence sont affichés près du, ou des appareil(s) téléphonique(s) avec une source d'éclairage d'appoint (lampe de poche) à proximité.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

4.9 Politique de prix, de paiement et de remboursement (exception ferme d'élevage)

L'entreprise élabore sa politique de prix, de paiement et de remboursement. Cette politique est écrite et accessible à la clientèle. Il est suggéré de l'afficher ou de la distribuer.

Document à fournir

- Fournir la politique de prix, de paiement et de remboursement.

4.10 Protection contre la vermine et les insectes

L'entreprise doit instaurer des protocoles afin de réduire les sites où les insectes se reproduisent, de protéger les chevaux des insectes trop accablants et de contrôler la vermine.

Validation

- La validation des équipements de contrôle, de l'absence d'accès de la vermine à une source d'alimentation, est faite par le conseiller.

Document à fournir (au besoin)

- Un protocole pour la protection des chevaux contre les insectes trop accablants;
- Un protocole de contrôle de la vermine ou une copie du contrat avec un exterminateur;
- Un protocole de gestion de l'entreposage des poches de moulée.

5. LES CHEVAUX ET LES PONEYS

5.1 Condition du cheptel

Le cheptel inclut **tous** les chevaux et/ou poneys présents dans l'établissement, qu'ils soient gardés à l'intérieur ou à l'extérieur. Les chevaux et/ou poneys doivent être propres et en bon état (parage des pieds, absence de blessures négligées). L'indice d'état de chair doit être entre 4 et 8. Dans le cas contraire, des mesures correctives doivent être prises. Une preuve de l'application d'une bonne régie devra être fournie. Celle-ci devra inclure la mise en place d'un programme antiparasitaire et de soins dentaires.



Les exigences

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

Document à fournir

- 2 copies de facture ou une lettre d'un médecin vétérinaire;
- 2 copies de facture ou une lettre d'un maréchal-ferrant;

5.2 Qualité des aliments

Les aliments servis aux chevaux sont de bonne qualité. Ils sont entreposés dans un endroit propre permettant une bonne conservation. Le foin est exempt de poussière et de moisissure. De plus, les chevaux ont accès à de l'eau propre en quantité suffisante pour répondre à leur besoin quotidien. L'équipement qui sert à nourrir est entretenu régulièrement.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

Document à fournir (au besoin)

- Protocole d'entretien de l'équipement;
- Protocole pour le mouillage du foin si présence de poussière.

5.3 Exercices et contacts sociaux

Les chevaux doivent faire de l'exercice soit en les mettant en liberté, en les montant, en les longeant ou en les marchant en laisse à moins d'être confinés au box pour des raisons médicales ou en raison de mauvaises conditions extérieures.

Validation

- La validation est faite par le conseiller en comparant le nombre de chevaux et la disponibilité de pâturages et d'enclos de mise en liberté, en prenant connaissance du tableau hebdomadaire des sorties des chevaux et en discutant avec le propriétaire, en constatant le nombre de chevaux en liberté au moment de la visite et en s'assurant des pratiques du centre en matière de sortie des chevaux inscrites dans le contrat de pension.

6. AIRES DE PRATIQUE ET PÂTURAGE

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, visibles et sécuritaires. Les portes sont munies d'un système qui empêche les animaux de l'ouvrir. Il faut éviter une trop grande concentration de chevaux sur une même superficie. Chaque cheval doit avoir suffisamment d'espace pour se mouvoir facilement, avancer, tourner en tout confort et se coucher dans une position normale de repos. Il doit aussi y avoir suffisamment d'espace pour qu'un cheval dominé soit en mesure d'échapper à toute agression. En toutes saisons, les chevaux doivent avoir accès à une aire exempte de boue et bien drainée où ils pourront se coucher et être debout. Des abreuvoirs ou contenants pour l'eau sont accessibles facilement et en nombre suffisant pour répondre au besoin quotidien de chaque cheval. Les aliments sont donnés dans une mangeoire ou au sol pourvu que ce dernier ne soit pas contaminé par du fumier ou d'autres déchets. La surface est exempte d'objets, de débris, ou de plantes toxiques. Le contrôle des mauvaises herbes est recommandé.



Les exigences

Lorsque des chevaux sont gardés en permanence à l'extérieur, l'enclos est muni d'un abri d'un minimum de 9 pi (3 m) de hauteur. Il peut être naturel ou construit. Dans ce cas, il doit posséder au moins: 1 mur, 1 toit et une ou plusieurs ouvertures mesurant au moins 4 pi (1,2 m) par cheval (5 chevaux = 20 pi (6,1 m)) d'ouverture totale. À noter, si l'enclos est muni de plusieurs abris, l'addition des dimensions des ouvertures de chacun de ces abris sera prise en compte. Les mangeoires et abreuvoirs doivent idéalement être installés à l'extérieur de l'abri.

Validation

- La validation est faite par le conseiller en tenant compte de différents critères pour évaluer les clôtures de chaque site: grandeur du parc, accessibilité au pâturage ou au foin, grosseur du troupeau, accessibilité à l'eau, abri et régularité des sorties.
- Pour les clôtures, les matériaux acceptés sont le bois, les fils ou bandes électriques, la broche à petits carreaux (moins grands que les pieds des plus petits chevaux utilisant l'enclos), la broche à grands carreaux dans la mesure où elle est doublée à mi-hauteur par un fil ou une bande électrique, fil de fer avec points de rupture et muni de rubans pour la visibilité et autres à faire approuver.
- Pour les poteaux/piquets, les matériaux acceptés sont le bois, le PVC, les tuyaux d'au moins 2 po. de diamètre, les barres en T dont l'extrémité visible est protégée par un bouchon ou dont l'isolant est posé au bout.
- Lorsque plusieurs chevaux de clients sont mis en liberté ensemble, une porte rigide ou une zone tampon est exigée. Celle-ci peut-être à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enclos ou couvrir l'ensemble du site.
- Les clôtures électriques amovibles ne sont pas acceptées.
- La broche barbelée n'est pas tolérée à moins d'être dans de très grands pâturages et qu'elles soient doublées d'un fil ou d'une bande électrique.

6.2 Carrières extérieures (exception ferme d'élevage)

La surface n'est pas glissante, elle est égale et exempte de roches. Un sol souple, mais non profond constitue l'idéal. Les clôtures sont solides, construites avec du matériel en bon état. Elles sont sans aspérité et le ou les éléments horizontaux sont posés à l'intérieur. Si les clôtures sont en broche à carreaux, ces derniers sont suffisamment petits pour qu'un cheval ne puisse pas s'y prendre les pieds. La broche barbelée et les clôtures électriques sont interdites.

Une porte doit s'ouvrir facilement à pied ou à cheval et une ouverture d'au moins 9 pi (3 m) doit être prévue pour permettre le passage d'une ambulance et du tracteur pour l'entretien.

La carrière est 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 écoles où des cours pour débutants sont offerts, doivent posséder au moins une carrière extérieure conforme à la description ci-haut mentionnée, mais avec 2 éléments horizontaux posés à l'intérieur (lorsqu'il y a des chevaux d'écoles seulement) ou 3 (lorsqu'il y a des poneys et des chevaux d'école), s'ils ne possèdent pas de manège intérieur conforme à la norme Équi-Qualité.

Les autres carrières doivent être jugées sécuritaires pour les cavaliers et les chevaux qu'elles soient clôturées ou non. Les propriétaires d'écoles sont invités à consulter le *Règlement de sécurité, enseignement et pratique* disponible sur le site de Cheval Québec <http://cheval.quebec/Le-Cheval-Que-savoir-avant-de-monter-a-cheval-Reglement-de-securite-Pratique-et-enseignement>.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.



16

Les exigences

6.3 Manège intérieur (optionnel)

Le manège intérieur est doté de murs lisses et sans aspérité, d'une hauteur minimale de 7 pi (2,1 m), et permettant un espace libre minimum de 9 pi (2,7 m) en hauteur pour le passage du cavalier et de sa monture. Si ce n'est pas le cas, un pare-bottes continu sur tous les côtés ou une clôture (voir 6.2) est installé(e) pour éloigner suffisamment le cavalier et sa monture du ou des murs. Le sol n'est pas glissant, il est égal et exempt de roches.

Un sol souple, mais non profond constitue l'idéal. Une porte doit s'ouvrir facilement à pied ou à cheval et une ouverture d'au moins 9 pi (3 m) doit être prévue pour permettre le passage d'une ambulance et du tracteur pour l'entretien. Le manège est 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 propriétaires d'écoles sont encouragés à prendre connaissance du *Règlement de sécurité, enseignement et pratique* disponible sur le site de Cheval Québec <http://cheval.quebec/Le-Cheval-Que-savoir-avant-de-monter-a-cheval-Reglement-de-securite-Pratique-et-enseignement>.

Validation

- La validation est faite par le conseiller. La présence de tout équipement ou autre sur les murs du manège fera l'objet d'une vérification.



6.4 Espace d'observation permanente et temporaire

Un espace extérieur d'observation pour les invités peut être aménagé dans le manège intérieur ou dans la carrière extérieure. S'il est permanent, il doit être sécuritaire et aménagé derrière une protection fixe. S'il est temporaire, la protection n'a pas besoin d'être fixe.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.



6.5 Aire de départ de randonnée (centre de formation en randonnée et tourisme équestre et centre de tourisme équestre pour courtes et longues randonnées)

L'aire de départ de randonnée équestre est libre de tout obstacle. Elle est suffisamment grande pour permettre à chaque participant et à sa monture d'effectuer les mouvements nécessaires aux départs et elle doit être clôturée sur au moins 3 côtés. La présence de béton ou d'asphalte à cet endroit est interdite. Il est important de prévoir une façon d'empêcher les chevaux de retourner dans l'écurie si la porte de l'écurie reste ouverte pendant les randonnées. Les propriétaires de centres de randonnée et de tourisme équestre sont invités à prendre connaissance du *Règlement de sécurité, Équitation de plein air* disponible sur le site de Cheval Québec http://cheval.quebec/Download/ReglementSecurite/RS-Equitation_en_plein_air_printQ.pdf.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.



6.6 Rampe d'accès (centre d'équitation thérapeutique) (optionnelle)

La rampe d'accès ou le montoir doit être facile d'accès, en bon état et, si possible, séparé(e) de la piste. S'il ou elle ne l'est pas, il ou elle ne doit pas comporter d'éléments protubérants susceptibles de blesser un cavalier qui utilise cet espace de monte. Lorsque la rampe n'est pas utilisée, l'accès est fermé.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.



Les exigences

7. MATÉRIEL D'ENSEIGNEMENT ET DE RANDONNÉE (ENTREPRISE CONCERNÉE)

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. Les selles utilisées ne doivent pas causer de blessures aux chevaux. Il doit y avoir suffisamment d'équipements pour le nombre de chevaux de service.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

Document à fournir (au besoin)

- Un protocole de vérification régulière du harnachement peut-être exigé.

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.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

8. ENCADREMENT ET PROGRAMMATION

8.1 Formation des intervenants

Pour chacune des catégories d'entreprise, 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 le ou les différents rôles de chacune des catégories d'intervenant se trouve à la fin du présent document (Annexes 1 et 2).

Tous les centres équestres certifiés ont à leur emploi, pour un minimum de quinze (15) heures par semaine, au moins un intervenant certifié selon les services qui sont offerts. Le nom d'un intervenant ne peut apparaître dans le dossier de plus d'un centre d'équitation certifié.

Validation

- La validation du statut des intervenants est faite chaque année avant d'accorder la certification. Il est possible, lors de la première certification d'une entreprise, d'obtenir une certification conditionnelle pour une période maximale de 12 mois afin que l'intervenant en service obtienne une certification.

Document à fournir

- Déclaration D dûment remplie.

8.2 Responsabilités des intervenants et code d'éthique Équi-Qualité

L'exploitant ainsi que tous les intervenants parmi ceux décrits au point 8.1 qui offrent des services dans un établissement équestre certifié par Équi-Qualité doivent prendre connaissance des codes d'éthique et des règlements de sécurité de Cheval Québec et signer la Déclaration E préalablement remplie par le propriétaire du centre.

LES RÈGLEMENTS DE SÉCURITÉ DE CHEVAL QUÉBEC ONT PRÉSÉANCE SUR LE PRÉSENT DOCUMENT.



Les exigences

Document à fournir

- Déclaration E dûment remplie et signée par le propriétaire et les intervenants apparaissant sur la Déclaration D.



8.3 Certificat de secourisme

Tous les intervenants certifiés en règle avec Cheval Québec détiennent un certificat en secourisme d'un organisme reconnu. La présence d'au moins une personne certifiée en secourisme est indispensable au fonctionnement d'une entreprise qui offre des programmes d'activités équestres ou autres à des groupes comportant jusqu'à 50 personnes. Pour les groupes plus nombreux, il est nécessaire d'avoir un intervenant certifié en secourisme additionnel pour chaque groupe supplémentaire de 50 personnes.

Document à fournir

- Certificat de secourisme ou diplôme d'infirmière requis pour chaque intervenant non certifié nécessaire pour répondre au besoin du ou des groupes de participants.



9. SANTÉ ET SÉCURITÉ

9.1 Fiche santé (équitation thérapeutique)

Les centres d'équitation thérapeutique 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.). De plus, elle doit fournir les renseignements pertinents à l'élaboration du programme d'intervention auprès de chaque client en utilisant le formulaire fourni de l'ACET.

Toutes les entreprises doivent détenir une fiche santé pour chacun des employés et/ou intervenants à leur service.

Document à fournir

- Fournir la fiche santé pour les clients et les employés.



9.2 Trousse de premiers soins

Les trousse de premiers soins (pour les humains et pour les chevaux) sont placées dans un endroit facile d'accès et elles sont 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 de premiers soins

La trousse de premiers soins pour les randonnées de courte et de longue durée est compacte et facile à transporter. Les trousse contiennent tout le matériel décrit dans les documents préparés à cette fin. Le centre de randonnée de courtes et de longues durées ont autant de trousse qu'il y a de départs de randonnées simultanées.

Pour obtenir la liste du contenu des trousse, voir l'annexe 3 à la fin de ce document.

Validation

- La validation des trousse est faite par le conseiller.



Document à fournir (au besoin)

- Une copie de facture accompagnée de la liste du contenu de chaque trousse est acceptable, ainsi qu'une photo du contenu de chaque trousse.



19

Les exigences

9.3 Armoire à médicament

Tous les médicaments sont rangés dans un (ou plusieurs) endroit(s) sécuritaire(s), approprié(s), réfrigéré(s) si nécessaire et accessible uniquement par le personnel autorisé.

Validation

- La validation est faite par le conseiller.

9.4 Registre d'autorisation (camp de jour et camp de vacances)

L'administration préautorisée de tout médicament ou traitement à un participant (enfant) est consignée dans un registre qui est conservé par l'entreprise.

Document à fournir

- Fournir un exemplaire du registre.

9.5 Rapport d'accident (exception ferme d'élevage)

L'entreprise possède un dossier dans lequel sont conservés les rapports d'accident ou d'incident. Un rapport doit être préparé pour chaque accident ou incident.

Document à fournir

- Un exemplaire du rapport d'accident ou d'incident utilisé par l'entreprise.

9.6 Programmes disponibles et zone de pratique (exception ferme d'élevage, écurie de pension, centre d'entraînement pour chevaux)

Chaque entreprise liste les services et les 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 plus bas), 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.

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).



Les exigences

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).

Document à fournir

- Fiche descriptive des activités pour chaque service offert (cours, camp de jour et de séjour, concentration sport, sport études) par l'entreprise.



9.7 Politique et procédures de l'entreprise (centre de tourisme équestre pour courtes et longues randonnées)

Les entreprises de tourisme équestre possèdent un document de politique et procédures qui permet aux employés de connaître le déroulement précis de chaque forfait.

Document à fournir

- Politiques et procédures de l'entreprise.



10. GESTION DES RISQUES

10.1 Règles d'écurie (exception ferme d'élevage)

Les codes de conduite équestres sont des regroupements de règles qui facilitent la gestion des risques. L'entreprise peut afficher les codes de conduite 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.

Document à fournir

- Code de conduite de l'entreprise.



10.2 Téléphone

Un téléphone fixe ou un portable est installé ou laissé en état de marche dans l'écurie en tout temps, de façon à ce que quiconque puisse appeler les secours en cas d'urgence.

Validation

- La validation est faite par le conseiller lors de la visite.
- Un téléphone cellulaire sous la charge, mais non activé est acceptable.



10.3 Communication (centre de formation en randonnée et tourisme équestre et centre de tourisme équestre pour courtes et longues randonnées)

Un système de communication adéquat et fonctionnel relié au responsable est mis à la disposition des intervenants, et ce, pour chaque départ de randonnée.

Validation

- La validation est faite par le conseiller lors de la visite. Des téléphones cellulaires sont acceptables dans la mesure où un réseau est disponible partout sur le site et pour tous les réseaux de sentiers utilisés.



Les exigences

10.4 Évacuation des participants (exception ferme d'élevage)

Un plan des lieux et un protocole d'évacuation des participants doivent être fournis par chaque entreprise en cas de feu ou en cas d'accident, et ce, pour chacune des activités offertes. Le protocole 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.

Document à fournir

- Plan des lieux (bâtiments, enclos, carrières, manèges, sorties, extincteurs doivent apparaître sur le plan) indiquant le point de rassemblement;
- Protocole d'évacuation.



10.5 Évacuation des participants lors des sorties (centre de formation en randonnée et tourisme équestre et centre de tourisme équestre pour courtes et longues randonnées)

Un plan de l'itinéraire utilisé pour chacune des randonnées de l'entreprise doit être fourni. Il doit être accompagné d'un protocole d'évacuation détaillé qui tient compte des accès pour les secours.

Document à fournir

- Plan du réseau de sentiers indiquant les accès pour les secours et le type de véhicules de secours qui peuvent intervenir à cet endroit.
- Protocole d'évacuation pour chaque forfait/sentier.



10.6 Mesures d'urgence pour les chevaux

Les situations d'urgence exigent de sortir rapidement les chevaux de leur lieu d'hébergement ou de les évacuer de la ferme sans délai. Un plan de mesures d'urgence est disponible pour les urgences susceptibles de survenir dans votre région (feu, inondation).

Document à fournir

- Protocole d'évacuation des chevaux.



10.7 Prévention d'incendie

L'entreprise doit être consciente que des risques d'incendie sont réels. Il est obligatoire donc de disposer des extincteurs (minimum 10 ABC) dans l'écurie et le manège intérieur. Ils doivent être rechargés et inspectés chaque année. De plus, l'entreposage de matériaux inflammables tels que l'essence, la peinture ou le kérosène est interdit dans l'écurie et dans un bâtiment adjacent à l'écurie s'il n'y a pas d'extincteur à proximité.

Validation

- La validation est faite par le conseiller lors de la visite. La date la plus récente indiquée sur les extincteurs ne doit pas dépasser de plus de 12 mois la date de la visite. Pour établir la date, une copie de facture est également acceptable.



Les exigences

11. SERVICES À LA CLIENTÈLE

11.1 Accueil et prise en charge des clients

L'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mis 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. Ayez du personnel facile à identifier et faites en sorte que les clients soient bien reçus. 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 et il est recommandé qu'ils soient affichés sur la porte d'entrée principale.

Validation

- La validation est faite par le conseiller lors de la visite.



11.2 Fiche d'inscription et entente client

L'entreprise détient, pour chaque client, une entente écrite ou un formulaire sur lequel on peut retrouver : son nom, son adresse, son expérience équestre, les caractéristiques particulières sur sa santé qui devraient être connues par l'intervenant en charge, les frais d'inscription, de réservation ou de la session, les conditions de paiement, une reconnaissance de risques, 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). De plus, un contrat ou entente pour le service de pension est également nécessaire. Ce dernier inclut une clause concernant les sorties du cheval en l'absence du propriétaire ou lorsque ce dernier est souvent absent.

Documents à fournir

- Formulaire d'inscription pour les services ;
- Contrat ou entente de pension.



11.3 Contrôle des présences (camp de jour et camp de vacances)

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 ? De plus, une procédure doit prévoir que le retour du campeur sera autorisé seulement si c'est le même parent qu'à l'arrivée qui vient le chercher à moins d'avoir obtenu une indication contraire de ce parent.

Document à fournir

- Protocole de contrôle de présences incluant tous les aspects cités dans l'exigence.



11.4 Contrôle 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. À la limite, une boîte de suggestions est installée dans l'écurie.

Validation

- La validation est faite par le conseiller lors de la visite. Une boîte de suggestions disposée à l'écurie est suffisante.



Les intervenants requis pour chaque catégorie de service

Ferme découverte

L'intervenant de cette catégorie d'entreprise (pilote) n'est pas obligé de suivre une formation particulière. Les intervenants certifiés peuvent tous jouer le rôle d'un pilote sauf si des balades en voiture sont offertes. Dans ce cas on exige une formation de cocher professionnel ou une certification d'instructeur d'attelage de Cheval Québec. Autrement la personne doit posséder une certaine expérience équine tel un brevet de cavalier, de l'expérience en tant que cavalier ou éleveur.

Le matériel didactique (dépliant, affiche, livre, etc.) utilisé devra avoir été préparé ou approuvé par un organisme du milieu équin tel : [Cheval Québec](#), [Agri-Réseau Cheval](#), [Institut de technologie agricole](#), etc.).

Classe nature

L'animateur des classes nature doit posséder un brevet de cavalier randonneur niveau 1 ou une expérience équestre correspondant au moins au brevet de cavalier niveau 6 en équitation classique ou niveau 4 en équitation western. Une entreprise offrant des classes nature doit avoir à son emploi au moins un intervenant certifié par Cheval Québec.

Poney-Club

Un Poney-Club doit avoir à son emploi, au moins un (1) moniteur poney âgé d'au moins 18 ans et certifié par Cheval 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 sa supervision.

Camp de vacances et camp de jour

L'initiation équestre dans un camp de vacances doit être donnée par un intervenant certifié par Cheval Québec. La randonnée équestre pratiquée dans un camp de vacances doit se faire sous la supervision d'au moins un formateur, guide ou accompagnateur de randonnée. L'enseignement de l'équitation peut être offert par un instructeur, un entraîneur certifié par Canada Équestre, un moniteur poney ou un candidat instructeur.

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

- être âgé d'au moins 16 ans ;
- posséder un brevet de guide de tourisme équestre ou une expérience équestre correspondant aux brevets de cavalier niveau 6 en équitation classique ou de niveau 4 en équitation western ;
- détenir un certificat en secourisme d'un organisme reconnu.

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

École d'équitation et d'attelage ainsi que Concentration sport et Sport Études

Tout enseignement en équitation classique, western et en attelage doit être dispensé par un instructeur ou un entraîneur certifié par un programme reconnu par Cheval Québec, ou par un candidat sous la supervision d'un intervenant certifié. La certification doit être obtenue dans la discipline dans laquelle l'enseignement est dispensé.

À noter que l'entraîneur spécialiste est requis pour les programmes de Sport Études.

Pour être considéré candidat, l'individu doit posséder un brevet de cavalier de niveau 6 en équitation classique ou de niveau 4 en équitation western et détenir un brevet de secourisme.

Centre de formation en randonnée et tourisme équestre

La formation dispensée aux randonneurs doit être faite par un formateur ou un guide certifié par Cheval Québec.

Centre de tourisme équestre pour courtes randonnées

Tous les intervenants d'un centre de tourisme équestre pour courtes randonnées doivent posséder une certification de guide, formateur ou accompagnateur de randonnée de Cheval Québec. En randonnée et tourisme équestre, il ne faut pas oublier que selon le nombre de participants (voir ratio dans le Règlement de sécurité http://cheval.quebec/Download/ReglementSecurite/RS-Equitation_en_plein_air_printQ.pdf), il sera nécessaire de recruter d'autres intervenants pour accompagner le groupe (second et serre-file).

Centre de tourisme équestre pour longues randonnées

Tous les intervenants d'un centre de tourisme équestre pour longues randonnées doivent posséder une certification de guide de Cheval Québec. En randonnée et tourisme équestre, il ne faut pas oublier que selon le nombre de participants (voir ratio http://cheval.quebec/Download/ReglementSecurite/RS-Equitation_en_plein_air_printQ.pdf), il sera nécessaire de recruter d'autres intervenants pour accompagner le groupe (second et serre-file).

Centre de pension

La disponibilité d'au moins un intervenant certifié est obligatoire. Il peut s'agir d'un moniteur poney, d'un instructeur, d'un entraîneur, d'un guide, d'un formateur, d'un instructeur, d'un instructeur adjoint ou d'un palefrenier diplômé. Les détenteurs d'un diplôme de Techniques équines du campus de La Pocatière sont également admis ainsi que ceux qui ont un diplôme d'une autre institution d'enseignement dans le domaine équestre ou agricole.

Centre d'entraînement pour chevaux

La disponibilité d'au moins un intervenant certifié est obligatoire. Il peut s'agir d'un moniteur poney, d'un instructeur, d'un entraîneur, d'un guide, d'un formateur, d'un instructeur ou d'un instructeur adjoint. Les détenteurs d'un diplôme de Techniques équines du campus de La Pocatière sont également admis ainsi que ceux qui ont un diplôme d'une autre institution d'enseignement dans le domaine équestre.

Centre d'équitation thérapeutique

Tous les programmes d'équitation thérapeutique doivent être offerts sous la supervision 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.

Centre d'entraînement pour compétiteurs

La disponibilité d'un entraîneur spécialiste certifié par un programme reconnu par Cheval Québec est nécessaire pour cette catégorie d'entreprise.

Ferme d'élevage

La disponibilité d'un éleveur reconnu par Cheval Québec est nécessaire pour cette catégorie d'entreprise.

Tableau des intervenants

Légende

Cheval Québec

ACET: Association canadienne d'équitation thérapeutique

1: Ferme découverte

2: Classe nature

3: Pony-Club

4: Camp de vacances

5: Camp de jour

6: École d'équitation et d'attelage

7: Centre de formation en randonnée et tourisme équestre

8: Centre équestre de tourisme équestre pour courtes randonnées

9: Centre de tourisme équestre pour longues randonnées

10: Écurie de pension

11: Centre d'équitation thérapeutique

12: Centre d'entraînement pour chevaux

13: Concentration sport

14: Sport-études

15: Centre d'entraînement pour compétiteurs

16: Ferme d'élevage

TITRE	TÂCHE	SUPERVISION	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, 13	Canada Équestre	Voir programme de formation
ENTRAÎNEUR	Enseigne l'équitation ou l'attelage et prépare les cavaliers ou les meneurs à la compétition	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 6, 10, 12, 13, 14, 15	Canada Équestre	Voir programme de formation
CANDIDAT INSTRUCTEUR	Enseigne l'équitation	Agit sous la supervision d'un instructeur ou d'un entraîneur certifié	1, 2, 4, 5, 6	Cheval Québec	Brevet de cavalier niveau 6 en équitation classique ou niveau 4 en équitation western
GUIDE 1	Supervise les randonnées équestres de moins de 3 jours	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
COCHER PROFESSIONNEL	Supervise des promenades avec une voiture hippomobile	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
GUIDE 2	Supervise les randonnées équestres de moins de 6 jours	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
GUIDE 3	Supervise des promenades, des courtes et des longues randonnées	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
FORMATEUR EN ÉQUITATION DE PLEIN AIR	Supervise des randonnées équestres de moins de 8 heures	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
ACCOMPAGNATEUR DE RANDONNÉE ÉQUESTRE	Supervise des randonnées équestres de moins de 4 heures	AUCUNE	1, 2, 4, 5, 8, 10, 12	Cheval Québec	Voir programme de formation
MONITEUR PONEY	Fait de la formation à cheval en utilisant la méthode pédagogique par le jeu	AUCUNE	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 12, 13	Cheval Québec	Voir programme de formation
INSTRUCTEUR (ET)	Dispense des services d'équitation thérapeutique	AUCUNE	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	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 sous supervision d'un moniteur poney, instructeur ou entraîneur certifié	4, 5		Brevet de cavalier de niveau 6 en équitation classique ou de niveau 4 en équitation western ou l'équivalent* ou brevet de cavalier-randonneur niveau 2 et secourisme et formation en animation
PILOTE	Fait découvrir les chevaux	Les activités pratiquées avec les chevaux se limitent à des balades au pas, à cheval tenu en main ou à un carrousel de poney	1		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	1, 2		Brevet de cavalier de niveau 2 en équitation classique ou de niveau 2 en équitation western ou l'équivalent* ou brevet de cavalier-randonneur niveau 1
ASSISTANT MONITEUR	Épaule le moniteur camp ou le moniteur poney	Agit en présence d'un moniteur poney, d'un moniteur camp, d'un instructeur et ou d'un entraîneur.	2, 3, 4, 5		Déterminée par le moniteur camp ou le moniteur poney
ÉLEVEUR RECONNU	Élève des chevaux	AUCUNE	16	Cheval Québec	Voir programme de reconnaissance

Liste du contenu des trousse de premiers soins (humains et chevaux)

Trousse pour humains (toutes catégories de service)

- ✓ Un manuel de secourisme approuvé par un organisme reconnu en matière de premiers soins;
- ✓ Une liste indiquant les numéros de téléphone de l'ambulance, du CLSC ou de 2 médecins, d'un centre hospitalier, de la police, du service d'incendie;
- ✓ Du papier et un crayon de plomb;
- ✓ Un thermomètre;
- ✓ Une pince à écharde;
- ✓ 12 épingles de sûreté (grandeurs assorties);
- ✓ Une paire de ciseaux à bandage;
- ✓ 25 pansements adhésifs (25 mm X 75 mm) stériles enveloppés séparément;
- ✓ 25 compresses de gaze (101,6 mm X 101,6 mm) stériles enveloppées séparément;
- ✓ 4 rouleaux de bandage de gaze stérile (50 mm X 9 m) enveloppés séparément;
- ✓ 4 rouleaux de bandage de gaze stérile (101,6 mm X 9 m) enveloppés séparément;
- ✓ 6 bandages triangulaires;
- ✓ 4 pansements compressifs (101,6 mm X 101,6 mm) stériles enveloppés séparément;
- ✓ Un rouleau de diachylon (25 mm X 9 m);
- ✓ Deux bandages élastiques;
- ✓ Un savon doux;
- ✓ Un contenant de gouttes oculaires ou un bain ou douche oculaire;
- ✓ 25 tampons antiseptiques enveloppés séparément;
- ✓ 2 produits insecticides;
- ✓ Des sacs de plastique;
- ✓ Glace ou produit chimique équivalent;
- ✓ Gants de latex jetables;
- ✓ Masque de réanimation.



Trousse pour chevaux (toutes catégories de service)

- ✓ Un thermomètre (degrés Celcius);
- ✓ Des piqués propres (4);
- ✓ Des bandages (2 de type Vetrax et un bandage élastique);
- ✓ Des compresses de gaze d'au moins 4 " X 4 " (minimum 10);
- ✓ Des rouleaux de gaze (*kling*) d'au moins 4 ";
- ✓ Un bandage adhésif (*élastoplast*, *duct tape*);
- ✓ Du savon antiseptique (Hibitane ou Proviodyne ou équivalent);
- ✓ Un onguent antibiotique soluble à l'eau (ex: Nitrofurazone, Polysporin@...);
- ✓ Des gants de latex;
- ✓ Une paire de ciseaux à bandages;
- ✓ De la glace ou un sachet « instant ice »;
- ✓ Du cataplasme (Poultice);
- ✓ Une pince (pour retirer des clous).



Trousse de premiers soins pour les courtes randonnées

Les trousse d'urgence doivent être compactes et elles doivent contenir les éléments suivants :

Pour équins

- ✓ Pince à broche et à clou;
- ✓ Ciseaux coupants;
- ✓ Un couteau multi-usages;
- ✓ Lampe de poche et batteries neuves;
- ✓ Gants sans latex;
- ✓ Insecticide;
- ✓ 1 piqué propre et 1 bandage;
- ✓ 1 bandage (de type Vetrap ou élastique);
- ✓ 10 gazes stériles 101,6 mm;
- ✓ 2 rouleaux de gaze stériles;
- ✓ 2 serviettes sanitaires épaisses;
- ✓ 1 rouleau de bandage adhésif (*élastoplast, duct tape*);
- ✓ Savon antiseptique (Hibitane ou Proviodyne);
- ✓ 1 bouteille d'eau.

Pour humains

- ✓ Crayon et papier;
- ✓ Téléphone cellulaire ou radio émetteur-récepteur (un moyen de communication);
- ✓ Ciseaux coupants;
- ✓ Gants sans latex;
- ✓ 4 épingles de sûreté;
- ✓ Pince à échardes;
- ✓ 10 pansements adhésifs;
- ✓ 4 compresses stériles 101,6 mm;
- ✓ 4 compresses stériles 50 mm;
- ✓ 1 rouleau de bandage stérile 50 mm;
- ✓ 2 serviettes sanitaires épaisses;
- ✓ 2 bandages triangulaires;
- ✓ 4 pansements compressifs 101,6 mm;
- ✓ 1 bandage élastique;
- ✓ 1 savon doux;
- ✓ Un onguent antiseptique ou antibiotique;
- ✓ Gouttes oculaires (Visine);
- ✓ 1 détergent antiseptique Insecticide;
- ✓ 2 sacs en plastique;
- ✓ 15 mètres de corde de nylon solide.

* Utilisez des trousse distinctes pour les équidés et pour les humains. L'entreprise équestre doit posséder autant de trousse d'urgence qu'il y a de départs simultanés de groupes.



Trousse de premiers soins pour les longues randonnées

Les trousse d'urgence doivent être compactes et elles doivent contenir les éléments suivants :

Pour équins

- ✓ Crayon et papier;
- ✓ Pinces à broche et à clou;
- ✓ Ciseaux coupants;
- ✓ 1 couteau multi-usages;
- ✓ Stéthoscope;
- ✓ Lampe de poche et batteries neuves;
- ✓ Gants sans latex;
- ✓ Insecticide;
- ✓ 1 thermomètre (Celsius);
- ✓ 4 piqués propres et 4 bandages;
- ✓ 4 bandages (de type Vetrap ou élastique);
- ✓ 30 gazes stériles 101,6 mm;
- ✓ 4 rouleaux de gaze stériles;
- ✓ 1 rouleau de bandage adhésif (*élastoplast, duct tape*);
- ✓ Savon antiseptique (Hibitane ou Proviodyne);
- ✓ Onguent antibiotique soluble à l'eau (Nitrofurazone i.e. Furacin, Polysporin...);
- ✓ Chaudière stérile avec éponge propre;
- ✓ Marqueur permanent;
- ✓ Équipement de maréchal-ferrant (tricoise, cure-pied, râpe);
- ✓ Cataplasme;
- ✓ 2 laisses;
- ✓ 1 licou.

Pour humains

- ✓ Liste des numéros de téléphone importants;
- ✓ Téléphone cellulaire ou satellite;
- ✓ Crayon et papier;
- ✓ Ciseaux coupants;
- ✓ 1 paire de gants sans latex;
- ✓ 12 épingles de sûreté;
- ✓ Thermomètre;
- ✓ Pince à échardes;
- ✓ 25 pansements adhésifs;
- ✓ 25 compresses stériles 101,6 mm;
- ✓ 4 rouleaux de bandages stériles 50 mm;
- ✓ 4 rouleaux de bandages stériles 101,6 mm;
- ✓ 6 bandages triangulaires;
- ✓ 4 pansements compressifs 101,6 mm;
- ✓ 2 bandages élastiques;
- ✓ 1 savon doux;
- ✓ Onguent anti-inflammatoire;
- ✓ Onguent antiseptique ou antibiotique;
- ✓ 40 tampons antiseptiques enveloppés séparément;
- ✓ Gouttes oculaires;
- ✓ 1 détergent antiseptique;
- ✓ Insecticide;
- ✓ 2 sacs en plastique;
- ✓ Allumettes protégées de l'humidité;
- ✓ 1 boussole;
- ✓ 1 montre;
- ✓ 1 bouteille d'eau;
- ✓ 1 petite bouteille de Pural.

* Utilisez des trousse distinctes pour les équidés et pour les humains. L'entreprise équestre doit posséder autant de trousse d'urgence qu'il y a de départs simultanés de groupes.





CHEVAL
QUÉBEC

www.cheval.quebec