

Valoriser les structures de tourisme équestre

Délivré par Cheval Qualité France depuis septembre 2007, le label Centre de Tourisme Équestre vise à identifier les établissements spécialisés dans l'organisation de l'activité Tourisme Équestre. En savoir plus.



Photo : Vercors à Cheval/E Minodier

1 - Label CTE, qu'est ce que c'est ?

Le label CTE était auparavant délivré par le CNTE. La gestion de ce label a été confiée à CQF en septembre 2007. Depuis cette date, CQF a visité les établissements qui avaient été labellisés par le CNTE ainsi que tous les nouveaux établissements ayant fait une demande de labellisation.

2 - Les méthodes d'évaluation utilisées sont-elles transparentes ?

Pour évaluer les établissements, Cheval Qualité France utilise un cahier des charges bien défini. Les critères d'évaluation ainsi que leur notation ont été réalisés avec les représentants du tourisme équestre.

À l'issue de l'évaluation, le centre équestre reçoit un compte-rendu confidentiel lui précisant les notes obtenues, ses points forts ainsi que les points sur lesquels des améliorations peuvent être apportées. Enfin, les évaluateurs-conseil de

Cheval Qualité France ont tous une solide connaissance du milieu du cheval, mais ne sont pas personnellement impliqués dans les régions dont ils ont la charge. Le nombre important d'établissements qu'ils audient chaque année leur permet d'avoir de nombreux points de comparaison pour évaluer un établissement et pour apporter des conseils. De plus, ils ont reçu une formation interne spécifique en partenariat avec le GHN. Le référentiel du label CTE a été testé avec des élus Tourisme Équestre. Chaque évaluateur de Cheval Qualité France a participé à des audits avec un représentant du tourisme équestre (président de CRTE, de CDTE...) afin de se sensibiliser aux spécificités du tourisme équestre.

3 - En quoi ce label est-il une démarche de progrès ?

S'engager dans une labellisation, c'est s'engager dans une démarche de progrès. Celle-ci se doit d'être

adaptée au cas de chaque structure en fonction de ses caractéristiques et des besoins.

Différentes étapes ponctuent cette démarche. Le cahier qualité et / ou le guide d'auto évaluation permet au dirigeant de faire un premier bilan point par point de son établissement et de mettre en évidence certains éléments à travailler.

La visite de l'auditeur est un regard à la fois nouveau et expert qui se pose sur l'établissement. Par habitude de l'établissement, on ne prête plus attention à certains aspects. Un regard nouveau permet de faire ressortir ces points souvent importants, que ce soit pour l'accueil d'un nouveau client, l'organisation interne...

Parce qu'il voit un grand nombre d'établissements par an, parce qu'il connaît les sources d'information, l'auditeur apporte des conseils quant à la manière de résoudre certains problèmes, d'améliorer certains points. Le compte-rendu qui résulte de cette visite permet d'établir un plan de progrès sur la base des points à travailler pour atteindre le niveau de labellisation et gommer les non-conformités.

Quel que soit le résultat de la visite, CQF peut rester en contact avec l'établissement pour l'accompagner dans sa démarche d'amélioration. Enfin le renouvellement du label est conditionné entre autres par les solutions apportées aux points de progrès mis en avant lors du précédent audit.

PAROLES DE PROS

Françoise Barbot, Haras du Bec Hellouin dans l'Eure

« Nous avons demandé ce label car aujourd'hui le public recherche des

Plus d'infos sur les labels :

- ▲ www.label-equitation.fr
- ▲ Cheval Qualité France, Parc Équestre, 41 600 Lamotte
- T 02 54 94 46 14. F 02 54 94 46 18
- ▲ Mèl : info@cheval-qualite.com
- ▲ www.cheval-qualite.com

signes de qualité, des garanties avant de s'engager dans une activité. Il est donc important d'être labellisé. De plus, pour nous, la démarche a été relativement simple. Etant donné que nous étions auparavant labellisés par le CNTE, nous avons été recontactés. Un évaluateur de CQF est passé visiter notre établissement et a confirmé que notre manière de travailler est en accord avec les critères de ce label qualité. »

Nicole Collard de Loisir Equitation dans la Marne

« Dans notre département, il y a peu de centres spécialisés dans le tourisme équestre. La majorité des établissements équestres du secteur sont spécialisés dans le CSO ou les autres disciplines olympiques. Les cavaliers et professionnels de ces établissements ont parfois une mauvaise image des centres de tourisme équestre. Obtenir le label est pour nous une façon de montrer que, dans le tourisme équestre, nous travaillons bien. Ce label nous aide à promouvoir une bonne image du tourisme équestre. »

DES DÉMARCHES RÉGIONALES QUI S'APPUIENT SUR CE LABEL QUALITÉ CORSE

« L'agence de Tourisme de la Corse (ATC) met en place un label Qualité Corse sur l'ensemble des acteurs du tourisme dans notre région (hôtellerie, restauration, camping et activité de pleine nature...) C'est à ce titre que les professionnels du tourisme équestre ont été sollicités afin de



Photo : Vercors à Cheval/E Minodier

donner leur avis sur les critères d'obtention du label. Notre métier ayant déjà une démarche qualité en place, nous avons demandé à ce que les établissements de tourisme équestre labellisés par CQF aient la double qualification Qualité Corse. Ce processus devrait aboutir à la certification d'établissements pour 2010. » Thierry Angot, dirigeant d'établissement (centre de formation, CTE et EFE à Corte)

EN ARDÈCHE

A la demande du CDE Ardèche, la DDJS de l'Ardèche a conduit avec les partenaires institutionnels départementaux de la filière équestre, une étude prospective de l'activité des centres équestres ardéchois. Un état des lieux a conduit à l'élaboration d'une charte de qualité minimale exigible pour une valorisation institutionnelle de

l'offre d'activité équestre. Cette charte de qualité s'appuie sur les démarches qualité EFE et CTE.

APPEL À PROJET « CENTRES ÉQUESTRES » EN PAYS DE LA LOIRE

Le Conseil régional des Pays de la Loire a lancé, fin 2007, un appel à projet aux centres équestres afin de favoriser l'émergence de projets de développement touristique, une démocratisation de la pratique, l'intégration des centres et fermes équestres dans une démarche qualité reconnue au niveau national. Le Conseil régional des Pays de la Loire apporte un soutien financier à la réalisation de ces projets. Il est plus important si l'établissement est labellisé, certifié ou obtient le label ou la certification dans un délai de 3 ans maximum.

Galops Western

Le cavalier détenteur d'une licence FFE peut bénéficier gratuitement de la mise à jour sur sa licence de son niveau de galop FFE correspondant à son niveau AFEW, et ce à compter du 1^{er} Juillet 2008 pour les examens AFEW passés avant cette date.

Envoyer une copie du diplôme de niveau AFEW avec mention du numéro de licence FFE à jour, par courrier adressé à FFE Club Parc Equestre 41 600 Lamotte ou par fax au 02 54 94 46 20.

La licence sera mise à jour avec validation du galop Western FFE correspondant. Il n'y aura pas d'édition de diplôme.



Photo : WQHA