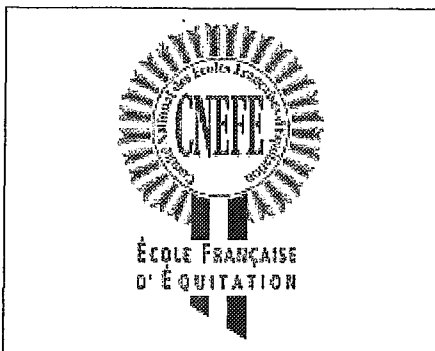


QUALITÉ

Le C.N.E.F.E : acteur expérimenté pour la promotion et la mise en place de démarches communes de qualité des établissements équestres.



Le Comité national des écoles françaises d'équitation (C.N.E.F.E) est mandaté par la Fédération Française d'Equitation (F.F.E) pour gérer la marque collective "Ecole Française d'Equitation" (E.F.E). Le Numéro 46 d'Equ'Idée (Printemps 2003) a relaté le Forum sur la qualité qu'il a organisé lors du Salon du Cheval, du Poney et de l'âne de décembre 2002. Le présent article fait le point actuel des travaux du C.N.E.F.E dans le cadre d'un entretien avec son Directeur, François PIQUEMAL. Le C.N.E.F.E explique le résultat des audits qu'il a effectué auprès des 1.300 établissements portant la marque E.F.E. Les entretiens réalisés dans le cadre du renouvellement de la possibilité d'utiliser la marque lui ont permis de travailler avec chacun d'eux par rapport à l'élaboration de leur plan de progrès basé sur la qualité de leurs prestations.

L'expérience acquise dans le cadre de ce réseau a convaincu le C.N.E.F.E de promouvoir le recours à la certification pour répondre aux attentes croissantes de garanties exprimées par les cavaliers vis à vis des prestations qui leurs sont proposées. Il réalise actuellement une démarche expérimentale de certification de services avec des E.F.E qui se sont portées volontaires pour s'engager dans cette procédure nouvelle pour les établissements sportifs. Cette phase le forme à la réalisation des audits de certification des établissements équestres et confirmera sa capacité à les réaliser. Il se prépare à faciliter la mise en place de systèmes de garanties pour répondre aux

conditions destinées à satisfaire l'objectif de développement durable qui vont être imposées lors de l'octroi des soutiens publics faisant l'objet d'un cofinancement européen. Il s'agit des aides financières aux exploitations agricoles ou en faveur du développement rural. Il annonce qu'il pourrait faire une proposition correspondant à cet objectif en élaborant une charte de bonnes pratiques pour les établissements équestres. Toutefois l'élaboration de cette charte relève de l'initiative conjointe des organismes fédérateurs des activités équestres. Il est donc prêt à répondre aux demandes que la Fédération Interprofessionnelle du Cheval de Sport, de Loisir et de Travail (F.I.V.A.L) et la F.F.E lui feraient pour constituer le document.

Le développement de la politique de marque de l'enseigne "Ecole française d'équitation" (E.F.E) a conduit le C.N.E.F.E à travailler étroitement avec chacun de ses membres, les Ecoles Françaises d'Equitation (E.F.E), afin d'associer la marque collective à l'offre de prestations de qualité.

Quels ont été les objectifs principaux des visites organisées auprès des E.F.E? Quels enseignements en avez vous tirés?

Depuis la fin 2002, le C.N.E.F.E a rencontré les dirigeants de 1.300 établissements équestres enseignant l'équitation dans toute la France (il en est répertorié 4000 sur son territoire). Ces rencontres ont porté sur l'audit de leur établissement par rapport aux exigences du cahier des charges conditionnant la référence à la marque collective "E.F.E". L'audit a permis de faire un tour complet des différents domaines qui contribuent à la qualité des prestations de ces établissements. Il s'agit de la possibilité d'accès, de l'organisation de l'accueil, de l'information des nouveaux usagers, des caractéristiques du personnel, de l'organisation de la pratique des activités physiques, de la constitution des

locaux et équipements fournis (cavalerie comprise), du suivi de la satisfaction des usagers.

Durant cette période de 30 mois, le C.N.E.F.E a approfondi sa connaissance des activités concernées. Ainsi, les connaissances acquises ont été mises à profit pour élaborer les recommandations d'amélioration des prestations en terme de qualité, de sécurité et d'hygiène. Suite à ces audits, il a été nécessaire de prendre des décisions portant sur les conditions du maintien de la possibilité de se référer à la marque collective "E.F.E" pour certains établissements. Pour garder l'enseigne 300 établissements se sont engagés dans une démarche de progrès. Faute de pouvoir atteindre les critères fixés, deux cents établissements ont renoncé à l'utiliser.

Les défections ne sont pas liées à la taille des établissements. La qualité de leurs prestations n'a rien à voir avec la dimension de l'entreprise. De petits établissements fournissent un service de très bon niveau. Comme souvent, c'est l'accroissement de taille qui pose le plus de problèmes. En effet, ce changement nécessite de se doter de compétences nouvelles et de bien coordonner l'ensemble. L'emploi d'un personnel, la gestion de fonds plus importants, le recours accru à des outils de communication sont autant d'éléments nouveaux à bien maîtriser.

Comment vous êtes-vous organisés avec les E.F.E? De quelle façon les lecteurs d'Equ'Idée peuvent-ils obtenir plus d'informations sur l'activité du C.N.E.F.E?

Le C.N.E.F.E ne s'est pas limité à préconiser des méthodes aux E.F.E, il a aussi apporté des solutions techniques. Ces solutions concernent des domaines aussi divers que la signalétique, la constitution des surfaces consacrées aux pratiques équestres, les constructions et aménagements pour ces pratiques, les équipements destinés aux équidés...

Pour avoir plus d'informations les lecteurs d'Equ'Idée peuvent consulter le site Internet du C.N.E.F.E (adresse: www.cnefe.com). Ils pourront prendre connaissance d'informations portant sur la marque "E.F.E" et les activités du C.N.E.F.E. Ainsi en page accueil, ils s'initieront rapidement sur les Ecoles françaises d'équitation en accédant à la réponse aux cinq questions les concernant. L'accès à la rubrique "Un label de qualité" leur permettra de prendre connaissance de la garantie apportée par la marque. La page ouverte portant sur "Un label de qualité" comporte les liens concernant "L'évaluation-conseil" et les "Labels d'activité" qui permettront de distinguer les spécialistes.

A partir de cette page, ils pourront télécharger le document de référence que constitue "Le cahier qualité des E.F.E". Selon la préoccupation de satisfaire les cavaliers, le C.N.E.F.E conduit des enquêtes de satisfaction réalisées ensemble par les Ecoles françaises d'Equitation volontaires. L'accès à la page "Enquête de satisfaction" peut être réalisé par les rubriques "Actualités" ou "Dossiers". L'espace privé du site permet aux EFE de travailler ensemble dans le cadre commun du C.N.E.F.E. Je rappelle à ce propos que tous les établissements équestres peuvent être Ecole Française d'Equitation à la condition de respecter les statuts.

En mettant en place la première démarche de certification ouverte aux

établissements équestres, le C.N.E.F.E et les Ecoles Françaises d'Equitation s'organisent pour répondre à la demande grandissante d'obtention de garanties que les cavaliers expriment.

Lors du forum sur la qualité que vous avez organisé en décembre 2002, vous avez présenté votre projet de promouvoir la démarche de certification de la qualité des prestations de service fournies par les EFE. Où en êtes vous?

Les entretiens avec les responsables des établissements équestres et les enquêtes de satisfaction nous ont en effet convaincu du besoin d'engager les EFE dans la voie de la certification. Le premier paragraphe de la page d'accueil de notre site Internet est donc maintenant consacré au thème du "Service certifié, cavalier satisfait". Un lien permet d'accéder aux 7 questions concernant les raisons de l'engagement du C.N.E.F.E en faveur d'un service certifié. Vous pouvez insérer la page correspondante dans l'article afin de compléter notre entretien.

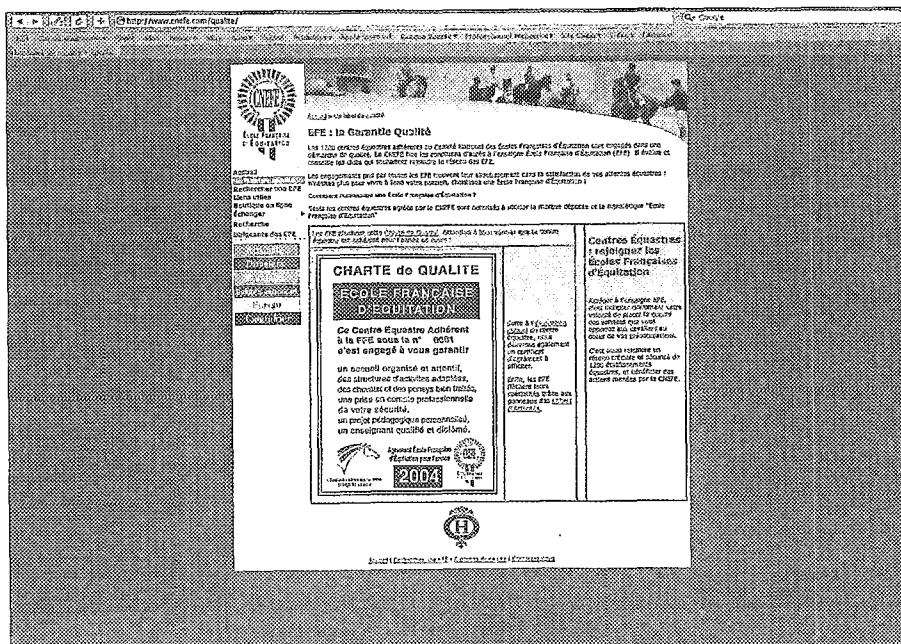
Je remercie les établissements qui se sont portés volontaires pour cette phase expérimentale dans le cadre de l'encouragement apporté par les Comités régionaux d'équitation. Mes remerciements vont aussi au Préfet de la Région Basse-Normandie et à la Direction régionale de l'agriculture et de la forêt pour l'aide financière que l'Etat apporte à la réalisation de cette phase. Je tiens aussi à citer les Haras nationaux au titre des conseils et appuis qu'ils nous fournissent pour la

conception et la mise en œuvre de nos démarches destinées à concrétiser notre volonté d'aider les établissements équestres à apporter les garanties toujours plus nombreuses qui leur sont demandées.

Je remercie les établissements qui se sont portés volontaires pour cette phase expérimentale dans le cadre de l'encouragement apporté par les Comités régionaux d'équitation. Mes remerciements vont aussi à la Direction régionale de l'agriculture et de la forêt de Basse-Normandie pour l'aide financière qu'elle apporte. Je tiens aussi à citer les Haras nationaux au titre des conseils et appuis qu'ils nous fournissent pour la conception et la mise en œuvre de nos démarches destinées à concrétiser notre volonté d'aider les établissements équestres à apporter les garanties toujours plus nombreuses qui leur sont demandées.

Le C.N.E.F.E se prépare pour répondre au défi européen de promouvoir une agriculture et un développement rural durable. Il annonce qu'il est prêt à contribuer à l'élaboration d'une Charte de bonnes pratiques des établissements équestres si la F.F.E et la F.I.V.A.L le lui demandent.

Des changements importants se profilent pour les établissements équestres. Le projet de Loi sur les territoires ruraux propose la reconnaissance du caractère agricole de leur activité et donc la possibilité pour ceux qui le veulent d'opter pour le statut agricole. Pour les aides européennes à l'agriculture et au développement rural comme pour les aides nationales correspondantes, c'est la mise en place du respect des conditions destinées à s'assurer que les bénéficiaires répondent aux attentes de la société pour répondre à l'objectif de développement durable (le respect de bonnes pratiques agricoles et environnementales, l'identification correcte de leurs animaux, l'application des mesures nécessaires pour assurer la santé des végétaux et des animaux, la considération du bien-être des animaux). Que préparez-vous afin de permettre aux établissements équestres d'être prêts pour satisfaire à ces conditions?



Le C.N.E.F.E n'a pas l'intention de se limiter à la seule certification des exigences définies dans le référentiel déposé par Qualicert. Il pense aussi à faciliter le recours au référentiel national pour l'agriculture raisonnée car celui-ci a vocation à simplifier les procédures de contrôle du respect des conditions pour l'octroi des aides européennes aux exploitations agricoles. A cette fin, il pourrait réaliser une démarche expérimentale pour la mise au point du plan de contrôle de l'activité équestre de l'exploitation agricole à certifier. Cette seconde démarche expérimentale ajoutée à celle en cours portant sur la certification de service permettrait de traiter de l'ensemble des attentes des cavaliers et de la société.

Toutefois la réalisation de cette approche d'ensemble ne peut être envisagée qu'en application de la volonté des organismes fédérateurs de l'équitation de promouvoir le rôle des établissements équestres par rapport aux enjeux de notre société. L'adhésion de la F.F.E et de la F.I.V.A.L à une charte de bonnes pratiques qui définirait et crédibiliserait les possibilités offertes par les sports et loisirs équestres organisés pour répondre aux défis actuels en serait l'expression. L'application de cette charte par les établissements équestres répondrait à la demande de garantie pour l'octroi de soutiens publics à leur profit quel que soit leur statut juridique. Le C.N.E.F.E offre donc ses compétences pour l'élaboration de son contenu. Il pourra ulté-

rieurement vérifier le respect de ses engagements, par les établissements équestres adhérent à titre individuel.

Pour conclure, je dois ajouter que le but du C.N.E.F.E c'est bien l'amélioration constante de la compétitivité des établissements équestres grâce à la progression de la qualité de leurs activités. A cette fin, il développe des compétences propres à la filière hippique et recherche les solutions destinées à réduire le coût des certifications qu'il propose pour l'ensemble des établissements équestres.

PH. FRAÏOLI

Service certifié, cavalier satisfait !

L'enjeu majeur de la certification de services est la satisfaction de l'utilisateur, dans un centre équestre qui affiche clairement ses engagements et ses moyens. La demande du consommateur est satisfaite et l'engagement entre le club et le cavalier clarifié. La certification Qualicert est un nouveau challenge pour les centres équestres, pour un bon équilibre économique.

tera formellement d'une prise en compte professionnelle de la qualité des services. Pour le dirigeant du centre équestre la certification est un outil de management interne qui révolutionne le comportement des salariés : l'exigence de qualité est partagée par tous et mesurée par un tiers indépendant. Pour un patron c'est très confortable. Pour le secteur, pour l'image de notre sport, c'est un atout considérable. L'équitation démontrera comme elle l'a si souvent fait, qu'encore une fois elle est en avance. Enfin et surtout plus de qualité c'est plus de chiffre d'affaires. L'enjeu numéro un c'est le développement économique.

un organisme répondant aux exigences Qualicert. Dans le cadre d'un contrat de certification de services multisites, il aura donné compétence au CNEFE pour mettre en place des outils et réaliser des audits qui serviront à obtenir la certification. Le CNEFE assurera la gestion documentaire liée aux centres équestres certifiés et il veillera, par l'intermédiaire d'audits annuels au respect des engagements des-dits centres équestres. Il fournira également aux centres demandeurs les outils et les conseils nécessaires quant à la réalisation et la mise en place de la démarche qualité liée à la certification Qualicert. Il restera présent à tout moment comme interlocuteur privilégié en tant qu'acteur de suivi et de conseils aux centres ayant obtenus la certification.

CHARTRE de QUALITE

ECOLE FRANÇAISE D'EQUITATION

Ce Centre Equestre Adhérent
à la FFE sous le n° 0001
s'est engagé à vous garantir

un accueil organisé et attentif,
des structures d'activités adaptées,
des chevaux et des poneys bien traités,
une prise en compte professionnelle
de votre sécurité,
un projet pédagogique personnalisé,
un enseignant qualifié et diplômé.



Agrément École Française
d'Équitation pour l'année

2004



Qualicert, qu'est-ce que c'est ?

Qualicert est une marque de certification de services liée à la qualité, donc à la satisfaction du client. Elle permettra aux EFE volontaires de faire certifier leurs engagements par SGS ICS, organisme certificateur indépendant.

SGS ICS est une filiale du groupe SGS leader mondial en contrôle, inspection et analyse. Précurseur en certification de services, SGS ICS élabore en collaboration avec ses clients des référentiels et délivre après audits et passage en comité le certificat Qualicert, aux entités ayant respecté les caractéristiques exigées.

Quel sera le rôle du CNEFE dans la démarche de certification

SGS aura certifié le CNEFE comme étant

La certification de services multisites, oui, mais pourquoi ?

Plusieurs raisons ont amené le CNEFE à opter pour la certification Qualicert multisites :

Accompagner efficacement les EFE : Contrairement à la certification à titre isolée, le centre équestre bénéficiera des outils, des conseils et de l'accompagnement du CNEFE : une aide à une démarche de certification "clés en mains" !

Baisser les coûts d'obtention de la certification : Le CNEFE se propose de mobiliser les régions et départements et l'en-

Pourquoi s'engager dans la démarche de certification Qualicert ?

Pour le consommateur, l'obtention du certificat Qualicert par un centre équestre est un signe distinctif qui attes-