



Tourisme autour du cheval

Charte qualité hébergement du Schéma Régional des Itinéraires Equestres de Basse-Normandie

Critère discriminant (pour l'obtention d'aide) : l'hébergement doit être labellisé et se situer à **moins de 3 km** d'un itinéraire équestre reconnu d'intérêt régional et doit être accessible aux chevaux et aux cavaliers

Depuis 2007, la Région Basse-Normandie et les départements du Calvados, de la Manche et de l'Orne, se sont associés pour travailler à la création et au développement d'itinéraires équestres en Basse-Normandie en réalisant un schéma régional des itinéraires équestres. L'évolution des comportements d'achat des clientèles, leur niveau d'exigence, la concurrence de plus en plus marquée obligent les acteurs du tourisme à mieux se structurer. La qualité est un élément incontournable de la stratégie de développement du tourisme local.

Aujourd'hui, il s'agit de la compléter en élaborant une charte qualité spécifique à l'accueil des cavaliers et de leurs chevaux dans les structures d'hébergement.

La création d'une charte qualité hébergement doit permettre d'offrir aux cavaliers et à leurs chevaux l'assurance qualité de services et de prestations de tout le réseau des hébergeurs du territoire bas-normand.

C'est une démarche volontaire qui consiste à mettre en place des points de repères à travers une grille d'analyse qualité.

L'analyse de cette grille a donc fait appel à l'analyse des besoins exprimés ou latents de la demande et la capacité et limite de l'offre à s'adapter à certaines exigences de cette demande. Ainsi, les éléments de cette grille de critères ont été réalisés de manière concertée entre les Comités Départementaux du Tourisme du Calvados, de la Manche et de l'Orne, les Comités Départementaux du Tourisme Equestre de la région, le Comité Régional d'Equitation de Basse-Normandie et le service Développement Touristique de la Région Basse-Normandie. Pour pouvoir adhérer à la charte qualité hébergement mise en place par la Région, les prestataires devront répondre à tous les critères obligatoires définis dans la grille.

Toutes les structures d'hébergement (chambres d'hôtes, gîtes, campings...) offrant des prestations de services adaptées aux cavaliers et à leurs chevaux pourront adhérer à cette charte qualité hébergement si elles sont en conformité avec les règles et les textes qui régissent le tourisme en France :

- avoir fait le nécessaire pour être classé « meublé saisonnier » (déclaration préfectorale du meublé saisonnier et son classement)
- respecter les textes relatifs à la commercialisation des séjours touristiques par les acteurs du tourisme (loi de 1992)
- appartenir à un label reconnu au niveau national

L'accès aux hébergements se fera directement à cheval, et devra donc être sécurisé pour que l'établissement puisse adhérer à la charte qualité hébergement.

1) L'ACCUEIL DU CHEVAL

a) les critères obligatoires

- ✓ Accueil des chevaux dans un espace vaste et sécurisé

A l'extérieur des anneaux d'attache ou des barres (pour le pansage et le douchage) ainsi qu'un tuyau souple et des seaux pour l'abreuvement, le nettoyage des mors. Cet espace extérieur doit être spacieux et si possible éclairé.

- ✓ Barres d'attache ou anneaux

Pour que le cavalier puisse desseller son cheval en arrivant sur le lieu d'hébergement, et le seller en partant, il est nécessaire de mettre en place des barres d'attache ou des anneaux. La barre d'attache devra être **très solide**. L'espace doit être plat, sécurisé, vaste (rien en dessus et rien en dessous) et suffisamment grand pour que les chevaux évoluent en toute sécurité. Eviter d'implanter la barre d'attache dans des endroits de passage mais préférer un lieu paisible. On doit pouvoir passer devant ou derrière sans être gêné ou coincé contre un mur ou autre.

- ✓ Espace d'hébergement pour les chevaux :

- hébergement extérieur

- o Le pré ou le paddock

Situé à moins de 500 m de l'hébergement, la surface minimum du paddock doit être de 50 m² par cheval. S'il est trop petit, le paddock peut être dangereux si le cheval fait des écarts. Il doit disposer de clôtures adaptées électrifiées, et si possible disposer d'un abri.

Les clôtures ne doivent pas être réalisées en fil de fer barbelé (Décret et Arrêté du 30 mars 1979 relatif à la Loi n°76-629).

Prenez des piquets appointés d'environ 1,80 m à 2 m que vous enfoncerez de 50 cm dans le sol. Espacez les de 1,50 m à 2 m. La clôture pourra être constituée de plusieurs rangs de fil de fer lisse torsadé (peu visible) ou de ruban de clôture électrique blanc. Une solution intéressante : 2 hauteurs de ruban à 0,70 m et 1,30 m. Les clôtures électriques à ruban large (spéciale chevaux) présentent comme avantages certains la sécurité, l'efficacité, le déplacement facile, la mise en place rapide et elle permet d'utiliser moins de piquets puisque l'espacement peut être porté à 4 ou 5 mètres.

L'électrificateur peut être relié au secteur ou sur piles.

Les clôtures électriques ne sont pas utiles lorsqu'il existe déjà des lices en ciment ou des barrières en rondins.

La taille du paddock doit être adaptée en fonction du nombre de chevaux. Il est conseillé d'éviter la trop grande concentration de chevaux et de poneys sur une même surface. Plus le nombre d'animaux est important sur un même espace, plus le risque d'affrontement et de blessures entre eux sera grand s'ils ne sont pas habitués à vivre ensemble.

Prévoir la possibilité de fractionner le pré en plusieurs enclos différents, avec des clôtures légères.

La présence ou la proximité d'un point d'eau, de préférence courante plutôt que stagnante, est indispensable.

La présence d'arbres serait appréciée.

- hébergement intérieur

o la stalle

La stalle est un espace clos en 3 cotés. Les dimensions conseillées sont : 1,5 m x 3 m x 2,5 m avec un sol en pente de 1 à 2 % pour l'écoulement. La stalle doit comporter des séparations suffisamment hautes pour éviter que les chevaux ne se mordent. La séparation peut être un bas-flanc (peuplier), une barre (peu chère mais moins sûre) ou fixe (grille). Elle doit être munie d'un point d'attache solide, d'un point d'eau propre et d'un système d'éclairage.

Les séparations entre chaque stalle peuvent se faire en bois (démontables) ou parpaings pleins, d'une hauteur de 1,40 m. Ces espaces devront être paillés, de même que les boxes et le fumier évacué régulièrement.

o le box

Le box est idéal pour les chevaux difficiles. Il est donc conseillé d'en avoir 2

Les dimensions conseillées sont de 3 m X 3 m avec une hauteur de séparation supérieure à 2 mètres. Les portes doivent s'ouvrir de et vers l'extérieur.

Pour des séparations en agglo, prévoir le remplissage jusqu'à 1,40 mètres.

Sol pavé, briques sur chant ou béton rainuré, pente de 1 à 2 % d'avant en arrière et pour la rigole d'écoulement.

Possibilité d'acquérir des boxes en kit (revues spécialisées) Pour simplifier le projet, la solution peut être les boxes démontables (pas de permis de construire).

Cet espace doit être muni de paille ou de copeaux, d'un abreuvoir ou d'un point d'eau et d'un système d'éclairage.

Il serait nécessaire pour l'hébergement en boxes ou en stalles d'avoir quelques bottes de paille d'avance (un par box) et d'évacuer le fumier régulièrement.

✓ Mise à disposition de nourriture pour les chevaux

L'alimentation du cheval varie selon chaque cavalier. Lors de la réservation de l'hébergement, il sera proposé des fourrages : foin (5 à 10 kg /cheval, prix de vente conseillé : 2 € la botte), paille pour la litière en box ou en stalle.

En box, en stalle ou au paddock, de l'eau doit être à disposition en permanence :

- dans un seau : au moins 2 seaux par cheval
- dans un abreuvoir ou bidon découpé
- un robinet d'eau peut suffire, certains randonneurs possèdent un seau en toile.

Prévoir 30 litres d'eau /cheval pour une nuit

✓ Espace douche pour les chevaux

Prévoir une aire de douchage pour les chevaux et les poneys : barres ou anneaux d'attaches, robinet plus un tuyau d'eau (installé en hauteur de préférence) et évacuation.

✓ Espace pour entreposer le matériel

Cette pièce doit pouvoir fermer à clé.

Ce local « sellerie » doit permettre d'entreposer le matériel (selle, tapis, filet) à l'abri sur tréteaux ou bancs.

Le local devra contenir un point d'eau pour le lavage des mors.
Des casiers pourront y être installés afin de recevoir le matériel des visiteurs.

Un éclairage doit être prévu aux abords et à l'intérieur. Le sol doit être non glissant. Les portes doivent s'ouvrir de l'extérieur et posséder un système qui empêche le cheval ou le poney de l'ouvrir.

b) les critères optionnels

- ✓ Panneau avec le plan d'implantation des boxes, stalles et stabulations en indiquant le lieu d'hébergement du ou des chevaux attendus
- ✓ Alimentation du cheval

L'alimentation du cheval varie selon chaque cavalier. Lors de la réservation de l'hébergement, il pourra être proposé des aliments concentrés : type granulés pour dépanner le cavalier

- ✓ Prévoir un lieu de stockage sans humidité

Permet une meilleure gestion de l'alimentation de la cavalerie. Il est conseillé d'éviter les étages.

- ✓ Mise à disposition de petits matériels : pelle, balais, brouette

2) L'ACCUEIL DU CAVALIER

a) Critères obligatoires

).

- ✓ Forfait de base pour le cavalier

Nuit + petit déjeuner (excepté pour les gîtes et les meublés locatifs)

- ✓ Offrir la possibilité d'effectuer un départ matinal

Les cavaliers doivent pouvoir prendre leur petit déjeuner (ou mise à disposition d'en-cas) des 6h30 avec possibilité de régler la facture la veille.

- ✓ Mettre à disposition des cavaliers les informations touristiques et de services utiles à leur séjour

L'hébergeur doit être en mesure de conseiller le client sur les itinéraires équestres, les visites de sites ... Il doit pouvoir fournir la liste des restaurateurs (spécialités gastronomiques/assiettes de pays)

- ✓ Etre en mesure de conseiller le cavalier sur les activités proposées de la région (en cas de pluie)

L'hébergeur doit mettre à disposition de son client une documentation de base traduite en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- documentation touristique (carte touristique, guide hébergement restauration, guide pratique)
 - informations utiles (horaires train, bus, OT/SI)
 - documentation spécifique au cheval (topoguides équestres, liste des services liés au cheval : vétérinaires, maréchaux-ferrants ...)
- ✓ Bonne connaissance des itinéraires équestres par les hébergeurs et mise à disposition des fiches équestres éditées par la CDT, les Pays d'Accueil Touristiques ou le Comité Régional d'Equitation
 - ✓ Possibilité de dormir à la nuitée (pour les chambres d'hôtes)
 - ✓ Fléchage

Dès l'entrée, un plan général du site doit renseigner utilement les visiteurs. Un fléchage esthétique et visible conduit le cavalier vers les lieux importants : lieux d'accueil, toilettes, vestiaires, sanitaires, sellerie, hébergement.

- ✓ Tarifs

Les tarifs doivent être affichés et détaillés

b) Critères optionnels

- ✓ Capacité d'hébergement adaptée à de petits groupes de 10 à 15 personnes
- ✓ Accueil des chiens selon réglementation précise

Les chiens doivent être tenus attachés dans les hébergements, dans les relais et même sur certains itinéraires. Par mesures d'hygiène, ils ne doivent pas coucher dans les dortoirs ou dans les chambres

- ✓ Possibilité de dormir à la nuitée (uniquement pour les gîtes d'étape et les meublés locatifs)
- ✓ Usage de la langue anglaise pour le personnel d'accueil

3) les services

a) critères obligatoires

- ✓ Informar les cavaliers sur les conditions météorologiques

Les prévisions météorologiques devront être affichées sous forme de carte (hydrographie-température-vent) chez les hébergeurs adhérant à la charte.

- ✓ Assurer le transfert des bagages des cavaliers

L'hébergeur doit pouvoir assurer le transfert des bagages des cavaliers de son domaine au prochain point d'hébergement de son client.

A défaut d'assurer cette prestation lui-même, l'hébergeur fera appel à un prestataire extérieur (taxis par exemple)

- ✓ Mise à disposition des coordonnées des vétérinaires et maréchaux-ferrants les plus proches
- ✓ Pouvoir informer les cavaliers sur les événements équestres dans la région, sur les balades équestres organisées, les services de location d'attelage, de roulottes ...
- ✓ Offrir la possibilité de laver et sécher le linge

L'hébergeur doit mettre à disposition des cavaliers, les équipements nécessaires afin qu'ils puissent réaliser le lavage et le séchage de leurs vêtements :

- machine à laver ou évier pour laver le linge à la main
- sèche linge

- ✓ Disposer d'un parking

Le parking devra avoir une superficie en relation avec les besoins de l'hébergeur. La matérialisation des emplacements des véhicules aidera à leur rangement.

Son revêtement devra lui permettre d'être utilisé en toutes saisons, et notamment par temps de pluie.

Il est préférable que le parking soit implanté de façon à ce que les visiteurs n'aient pas à traverser une route pour se rendre dans l'hébergement.

- ✓ Responsabilité : déclaration auprès des assureurs

b) critères optionnels

- ✓ Mise à disposition d'un téléphone et / ou d'un fax

Le téléphone et le fax doivent être installés dans un lieu accessible à tous, à tous moments (service gratuit ou payant)

- ✓ Faciliter l'accès à internet (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit permettre aux cavaliers d'accéder à internet ou à défaut d'indiquer où il peut le faire.

4) la restauration

a) critères obligatoires

- ✓ Offrir un petit déjeuner adapté aux cavaliers

L'hébergeur devra proposer au moins 2 produits énergétiques en plus du petit déjeuner traditionnel : céréales, barres de fruits ou céréales, jus de fruits ou fruits frais

- ✓ Offrir la possibilité de proposer un panier repas pour le déjeuner

L'hébergeur doit être en mesure de préparer un panier repas sur demande du client (formulée au plus tard la veille)

✓ Les horaires des repas devront être adaptés aux besoins ponctuels de certains cavaliers effectuant des randonnées (demande de flexibilité dans les horaires) : dès 6h30 pour les petits déjeuners.

b) Critères optionnels

✓ Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité

L'hébergeur doit être en mesure d'offrir les services permettant de se restaurer sur place ou d'indiquer le point de restauration le plus proche. Si ces services se situent au-delà de 1 km, l'hébergeur pourra assurer le transfert vers le restaurant ou le commerce (taxis par exemple)

✓ Adaptation des menus à l'effort

Les hébergeurs pratiquant un service de restauration pourront proposer des menus équilibrés composés de crudités, de viande blanche ou de poisson accompagnés de sucres lents et de fruits adaptés à la pratique intensive d'une activité sportive.

✓ Souplesse dans les horaires de service du midi et du soir