



CHARTRE QUALITÉ

La présente Charte Qualité est divisée en quatre chapitres :

- Chapitre 1 : respect des chiens
- Chapitre 2 : engagement des mushers et handlers
- Chapitre 3 : respect de l'environnement
- Chapitre 4 : intégration des clients

CHAPITRE 1 : RESPECT DES CHIENS

ARTICLE 1.1 : considération

Les chiens participants aux activités de l'Appel Sauvage sont des athlètes, considérés comme n'importe quels sportifs de haut niveau, et non comme des animaux travaillants uniquement pour des intérêts. Sélectionnés depuis des millénaires et heureux de leur activité, tout est mis en œuvre pour maintenir leur envie naturelle.

ARTICLE 1.2 : confort, hygiène et soins

Ils sont traités toute l'année dans l'esprit de l'article 1.1, c'est-à-dire :

- dignement logés et soignés dans des chenils suffisamment spacieux, secs et toujours propres, et personnalisés suivant la race : couverts, isolés, etc.
- les transports sont effectués grâce à des véhicules adaptés, qui offrent aux chiens le confort adapté à la durée des trajets ;
- l'hygiène est le maître mot qui régit les élevages de notre enseigne : une personne tierce doit pouvoir se rendre dans un chenil travaillant pour l'Appel Sauvage à n'importe quel moment et le trouver sain (locaux comme individus) ;
- les soins courants sont toujours à jour (vaccins, antiparasitaires, vermifugations...) et un chien blessé ou malade est immédiatement soigné par tous les moyens adaptés et nécessaires ;
- l'alimentation ainsi que son mode d'administration sont adaptés aux saisons et aux efforts demandés

aux chiens, aucun individu ne doit être en surpoids ou en sous-poids. Lorsque l'abreuvement des chiens n'est pas volontairement contrôlé, de l'eau claire est mise à disposition constante ;

- l'équipement direct des chiens (harnais, bottines...), s'il n'augmente pas idéalement leur confort et donc leur performance, doit au moins être inoffensif sur leur santé.

ARTICLE 1.3 : préparation et gestion des efforts

Les chiens suivent une préparation cohérente aux objectifs de la saison à venir : aucun chien ne peut participer à une activité de l'Appel Sauvage sans avoir suivi un régime alimentaire adéquat et un entraînement approprié, ainsi que, si besoin, les soins adaptés (vétérinaires, ostéopathes...).

De plus, et particulièrement pour les journées de prestations en clientèle, les plannings sont établis en conservant une marge tenant compte du potentiel et de la forme du moment des chiens. Les chiens doivent rester enthousiastes à la fin de leurs journées. Aucun chien ne doit finir sa journée dans un état de fatigue trop avancé, tandis que l'épuisement constituerait une faute intolérable.

CHAPITRE 2 : ENGAGEMENT DES MUSHERS ET HANDLERS

ARTICLE 2.1 : prérogatives et déontologie

Chaque prestataire de l'Appel Sauvage est conscient de ses prérogatives et doit en faire bon usage : chaque encadrant agit comme il est de coutume en « bon père de famille » et met en œuvre les moyens légaux à sa disposition pour assurer la sécurité et le plaisir de ses clients et de ses chiens, afin que les uns aient toujours envie de revenir et les autres de recommencer.

L'Appel Sauvage étant exclusivement une structure d'enseignement sportif, la notion de « manège » est bannie et chaque activité proposée est encadrée dans le but d'engendrer une progression, quel que soit son niveau (cf article 3.4 du Règlement Intérieur du SL Appel Sauvage).

ARTICLE 2.2 : préparation et hygiène de vie

Les activités de l'Appel Sauvage s'effectuent en équipe. Autrement dit, il n'est pas envisageable que les chiens œuvrent seuls : le prestataire fait en sorte d'être toujours en mesure non seulement de fournir les efforts indispensables à la bonne gestion générale de ses chiens selon le chapitre 1, mais également de les aider dans l'effort autant que nécessaire tout en conservant lui aussi une marge physique en cas d'imprévu.

De fait, il n'est pas concevable dans notre structure de se présenter face à un client sans être en pleine possession de ses moyens, et totalement intolérable d'être sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiant : si cela devait se produire, le client se doit absolument de refuser d'être encadré et doit le signaler sans attendre au Bureau Directeur du SL Appel Sauvage.

ARTICLE 2.3 : (re)présentation

Victor Hugo disait : « la forme, c'est le fond qui remonte à la surface ». L'Appel Sauvage étant fondée et structurée autour de valeurs précises, elle est naturellement attachée à l'image véhiculée par son enseigne et ses représentants. Aussi par respect et exemple pour son client, chaque prestataire doit veiller à se présenter dans une tenue

correcte et professionnelle (adaptée à l'activité qu'il encadre et aux conditions du moment), et arbore clairement et toujours le logo de l'Appel Sauvage sur lui et/ou son matériel (traîneau, kart...). Il prête également attention à son allure globale qui doit être avenante.

à l'Appel Sauvage doit être respectueux de cette structure qu'il intègre et donc :

- des encadrants et de leurs consignes ;
- des chiens et de leur nature ;
- de l'environnement côtoyé ;
- du matériel utilisé ;
- du fonctionnement de la structure.

CHAPITRE 3 : RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

ARTICLE 3.1 : règlementation et éthique

Nos activités évoluant intégralement dans un environnement extérieur et naturel, il va de soi que chaque membre de l'Appel Sauvage connaît ses droits et devoirs en rapport avec son milieu d'exercice, d'autant plus s'il se trouve sur un site classé sensible et soumis à une règlementation spéciale. Sur un site non-classé, la nature possède logiquement les mêmes droits : alors l'éthique de chacun doit pouvoir remplacer les règles afin de la respecter.

ARTICLE 3.2 : pédagogie

En tant qu'experts d'activités de pleine nature, tous nos encadrants sont sensibilisés au devoir d'exemplarité et de transmission des valeurs liées au respect et à la protection de l'environnement.

ARTICLE 3.3 : principe de durabilité

Chaque structure physique, chaque activité mise en œuvre et chaque action doivent satisfaire le principe de développement durable.

CHAPITRE 4 : INTÉGRATION DES CLIENTS

ARTICLE 4.1 : accueil et écoute

Le public doit être accueilli sinon de manière chaleureuse, avec cordialité et politesse. Pour sa sécurité et son plaisir, chaque personne doit être considérée suivant ses capacités physique et psychique et toute prestation sera personnalisée.

ARTICLE 4.2 : enseignement et sécurité

L'Appel Sauvage n'est pas une structure proposant de la simple prestation de loisir mais bien un regroupement d'EAPS (Établissements d'Activités Physiques et Sportives), et en réponse avec la confiance qu'accorde le client à l'Appel Sauvage et à sa politique d'enseignement, personne ne doit repartir sans avoir appris quelque chose. Cependant, l'enseignement sportif ne doit jamais être dispensé au détriment de la sécurité qui primera toujours sur les décisions du moniteur quant à la manière, la réduction voire l'annulation de l'activité pour garantir l'intégrité physique du client selon ses obligations de moyens.

Toujours pour des raisons de sécurité, mais aussi de performance et d'image, nous exigeons que le matériel utilisé pour l'encadrement sous notre enseigne soit adapté à l'activité proposée, fiable et présentable : régulièrement révisé, entretenu et nettoyé.

ARTICLE 4.3 : devoir du client

En échange de la présente Charte Qualité et conformément aux Conditions Générales de Vente, le client s'engageant