

Boîte à outils

Fiches détachables pour mieux comprendre les problématiques autour de l'accessibilité des chiens d'aide à la personne.





Pourquoi un chien guide ou d'assistance ?

FICHE 2

Les chiens guides et d'assistance ont pour mission d'apporter plus d'autonomie et de sécurité dans les déplacements à la personne qu'ils assistent et par conséquent, une forme de soulagement à ses proches.

Ils aident à l'accomplissement de tâches qui seraient difficiles, voire impossibles sans eux. De ce fait, ils contribuent ainsi à la reprise d'activités ordinaires telles que : pratiquer un sport, poursuivre ses études, aller travailler, faire ses courses... Le chien agit également comme vecteur social pour la personne, qui se trouve moins isolée.

En dehors de la déficience visuelle et motrice, les handicaps qui peuvent être compensés par un chien sont dits « invisibles ». Dans ces cas, au premier abord, il peut être difficile d'identifier que la personne est porteuse d'un handicap. **La méconnaissance de la situation de la personne entraîne alors des incompréhensions, voire est à l'origine de pratiques perçues comme discriminatoires.**

Les différents handicaps et maladies qui définissent les spécialités des chiens sont les suivants :

Déficience visuelle : chien guide

Déficience auditive : chien écouteur

Handicap moteur : chien d'assistance pour personnes à mobilité réduite

Trouble du développement de l'enfant : chien d'éveil

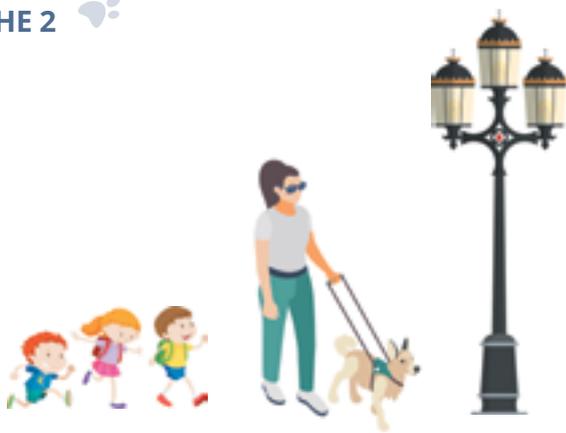
Diabète : chien d'assistance pour personne diabétique

Épilepsie : chien d'assistance pour personne épileptique pharmaco-résistante



Il convient de souligner que les chiens utilisés dans ce cadre reçoivent une éducation très exigeante, par des centres spécialisés dont les éducateurs sont détenteurs d'une certification d'éducateur de chiens guides ou d'assistance.





Ne pas déconcentrer le chien pendant son travail



Demander la permission avant d'entrer en contact avec le chien



Un chien guide / d'assistance se reconnaît à son harnais ou son dossard



Tenez votre chien en laisse à proximité d'un chien guide / d'assistance

Sélectionnés, sociabilisés, ayant appris l'obéissance et les bonnes manières, ces chiens connaissent bien sûr les commandes de base : assis, debout, couché... Ils doivent revenir au pied dès qu'on les appelle, qu'ils soient ou non en laisse. Ils ne doivent pas détruire les objets, ne pas monter sur les lits et canapés... Ils apprennent à se soulager aux endroits indiqués, c'est-à-dire souvent dans le caniveau. Ils doivent maîtriser leurs aboiements mais aussi leurs léchages. Ils apprennent à se contrôler en présence de congénères, de personnes connues ou inconnues et d'autres animaux, que ce soit à domicile ou lors de leurs déplacements à l'extérieur. Dès leur pré-éducation, il faut qu'ils aient accès aux lieux ouverts au public pour qu'ils puissent apprendre les bons comportements dans ces lieux. En effet, les chiens ne font pas que répondre à des ordres mais ont aussi une attitude sociale appropriée en toute circonstance.

Après cette période en pré-éducation, les chiens intègrent un programme d'éducation déterminé par leur future spécialisation. Une fois l'éducation du chien terminée, les futurs bénéficiaires ont deux semaines de formation pour apprendre à travailler avec leurs chiens.

Les maîtres et leurs chiens auront régulièrement des visites du centre d'éducation pour vérifier qu'il n'y a pas de problème jusqu'à la retraite du chien¹⁸. Les chiens guides et d'assistance ont donc ce statut particulier reconnu par la loi du fait du cursus exigeant qu'ils ont suivi.





Comment reconnaître un chien guide ou d'assistance et la personne qu'il accompagne ?

FICHE 3



La personne handicapée accompagnée d'un chien guide ou d'assistance est porteuse de la carte mobilité inclusion dite CMI : cette carte atteste de la nécessité d'un accompagnement ou d'une priorité. D'anciennes cartes d'invalidité sont toujours en circulation. Elles seront toutes remplacées d'ici à 2026.

L'éducateur ou le moniteur de chien guide ou d'assistance est détenteur d'une carte professionnelle précisant son métier et le centre labellisé auquel il est rattaché.



La famille d'accueil du futur chien guide ou d'assistance (chien en éducation) s'est vue remettre une carte nominative par le centre d'éducation labellisé précisant qu'elle est famille d'accueil.



Le chien guide ou d'assistance porte un équipement de travail adapté à sa spécialité : harnais équipé ou non d'un guidon rigide, dossard avec ou sans poches ou encore cape. Cet équipement peut préciser « chien guide » ou « chien d'assistance ». Celui-ci peut également faire figurer le logo du centre qui a éduqué le chien et pour certaines spécialités le logo de la fédération à laquelle est rattaché le centre d'éducation. Il se peut aussi que le chien guide ou d'assistance porte son gilet de détente sans pour autant que son droit d'accès soit remis en question.

Les chiens en éducation portent des capes ou des dossards sur lesquels il est écrit « élève chien guide », « élève chien d'assistance » ou « futur chien d'assistance ».



Dans tous les cas, **un certificat d'identification** du chien est remis à la personne qui en est responsable (personne handicapée, éducateur, moniteur ou famille d'accueil). Ce certificat indique le statut du chien, son numéro d'identification et les coordonnées du centre d'éducation. Le dos de la carte rappelle la réglementation en vigueur.



Dans le but d'accroître l'insertion et l'inclusion sociale des personnes handicapées, un macaron d'identification des chiens guides et d'assistance a été élaboré. Ce dernier est le résultat de la collaboration des acteurs publics et associatifs. Il a été validé par le Conseil national consultatif des personnes handicapées. **Ce macaron comporte de manière visible le logo de la « République française » et des pictogrammes correspondant à chaque handicap.**



À ce jour, la loi ne prévoit pas de dispositions particulières pour les personnes étrangères ou accompagnées d'un chien guide ou d'assistance éduqué à l'étranger. En effet, la carte mobilité inclusion n'est délivrée par les autorités qu'aux résidents sur le territoire français.

Toutefois, nous vous invitons à la plus grande prudence : les équipes étrangères disposent de justificatifs de handicap délivrés dans leurs pays respectifs et il est possible de vérifier que leur chien a bien été éduqué par un centre d'éducation membre de l'International Guide Dog Federation ou d'Assistance Dog International, qui sont tous deux des organismes de chiens guides ou d'assistance garantissant un haut niveau d'exigence. Il appartient aux équipes étrangères de prendre leurs dispositions avant leur venue pour faire traduire leurs documents officiels.

Pour les établissements recevant du public où les animaux sont interdits, une vitrophonie rappelant le droit d'accès des chiens guides et d'assistance peut être apposée à l'entrée. Celle-ci est utile pour :

- Rappeler la réglementation à l'ensemble des salariés, en particulier les nouveaux venus qui ne seraient pas encore informés de celle-ci ;
- Permettre, si un client proteste contre la présence d'un chien guide ou d'assistance, d'avoir un support immédiat qui appuie le propos ;
- Montrer que l'établissement s'engage en termes d'inclusion.





Au restaurant

FICHE 4

Ce qu'il faut savoir :



Seul le lieu de préparation des aliments est interdit pour des questions d'hygiène, et ce, même s'il est situé au centre du restaurant. Le maître gardera son chien en laisse près de lui. Le maître n'est pas tenu d'indiquer qu'il est accompagné d'un chien guide ou d'assistance lors de la réservation. Il doit avoir le choix de l'emplacement au même titre que les autres clients et il ne peut lui être imposé une consommation en terrasse ou à l'écart.



Ce que vous pouvez faire :



Proposer une table où la présence du chien ne gênera pas le passage des employés et des autres clients.

Proposer une gamelle d'eau pour le chien.

Pour une personne déficiente visuelle, indiquer les différents plats sur votre carte et, en la servant, lui indiquer le positionnement des aliments dans l'assiette comme les chiffres d'une horloge (à 10h les frites, à 15h la salade...).





Dans un centre de soins, un hôpital, une clinique

Ce qu'il faut savoir :



Le chien guide ou d'assistance peut accompagner son maître à l'hôpital et dans les cabinets médicaux et paramédicaux mais ne peut accéder aux salles de soins ni aux chambres pour des raisons d'hygiène. **Il doit patienter dans la salle d'attente où il peut être attaché en laisse longue.**

Toutefois, en fonction du service, de multiples exemples existent où le chef de service permet au maître d'entrer dans la salle de soins ou dans la chambre d'un patient avec son chien guide ou d'assistance.

Ce que vous pouvez faire :



Décrire l'environnement à la personne déficiente visuelle (chambre d'hôpital, vestiaires, appareils).

Si le chien ne peut pas suivre son maître, l'agent d'accueil pourra également être sollicité pour le garder dans son bureau jusqu'à son retour. Si cela n'est pas possible, l'agent d'accueil devra proposer une solution de garde acceptable pour la personne en situation de handicap.





Dans les commerces

FICHE 5

Afin de faciliter la compréhension des règles d'accessibilité des chiens guides et d'assistance pour les salariés, les prestataires et les clients, deux éléments peuvent faire la différence :

- La présence de la vitrophanie sur la vitrine du magasin fait office de rappel à l'ordre et suffit bien souvent à éviter le refus d'accès, ainsi que l'affichage de l'article 88 en caisse, caisse centrale voire dans le pc sécurité ;
- Les personnes chargées de l'accueil et/ou la vente informées de la réglementation font autorité lorsqu'elles sont sollicitées.

Lorsque la personne chargée de l'accueil ou de la vente voit une personne accompagnée par un chien entrer dans un espace public où les chiens sont interdits, la première question à poser est : « *Ce chien est-il un chien guide ou un chien d'assistance ?* ». À noter que le chien doit porter un harnais, un gilet ou une cape avec une signalétique spécifique permettant de l'identifier.

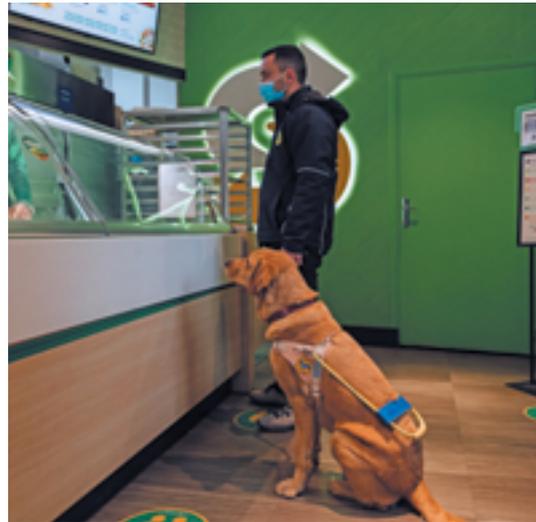
Si la personne chargée de l'accueil ou de la vente a un doute quant à la véracité de ce statut, il ou elle peut demander ensuite : « *Êtes-vous en possession des documents justifiant que ce chien est un chien guide ou d'assistance ? Si oui, pouvez-vous me les présenter ?* ». La personne doit alors présenter la carte qui correspond à son propre statut (Carte Mobilité Inclusion ou Carte d'éducateur ou de moniteur d'un centre labellisé ou Carte de famille d'accueil d'un centre labellisé) et celle du chien.

Il n'y a pas besoin de muselière



Une fois ces vérifications faites, et bien qu'elles ne soient pas nécessaires si la personne chargée de l'accueil ou la vente a immédiatement reconnu un chien guide et d'assistance, elle laissera la personne concernée accéder aux lieux qu'elle surveille.

À noter qu'il ne peut être exigé que les chiens soient placés dans le caddy ou un panier ni que le chien porte une muselière. De même, il ne peut être exigé que la personne l'accompagnant avertisse le commerce concerné de sa présence. Enfin, un accompagnateur valide ne remplace pas le chien guide ou d'assistance. Il ne peut être deman-



dé à la personne handicapée de laisser son chien dehors sous prétexte qu'une personne l'accompagne.

Ce qu'il faut savoir :



Les établissements qui ne vendent pas de denrées alimentaires n'ont pas à gérer la problématique spécifique liée à l'hygiène et sont donc accessibles dans leur globalité. Pour leur part, les commerces alimentaires ou mixtes ayant un espace de préparation des aliments sont interdits dans leur globalité aux animaux, **sauf aux chiens guides ou d'assistance**. L'espace de préparation reste inaccessible au public pour des questions d'hygiène. Les chiens guides et d'assistance ont donc accès à tous les rayons des supermarchés, même la boucherie, dont ils ignoreront superbement les attraits grâce à leur éducation spécifique ; en revanche, au même titre que leur maître, ils ne peuvent passer du côté de préparation des aliments !

Ce que vous pouvez faire :



Accueillir la personne handicapée et son chien comme tout autre client du magasin, en vous approchant d'elle pour vous adresser directement à elle en vis-à-vis plutôt qu'à son accompagnant.

Indiquer que vous êtes à disposition en cas de nécessité.

Pour une personne handicapée auditive, communiquer par le biais d'un écrit (par exemple smartphone) ou se placer bien en face de la personne pour parler de sorte qu'elle puisse lire sur les lèvres.





À L'hôtel

FICHE 6

L'hébergement touristique est protéiforme et soumis à différentes réglementations selon la nature de l'opérateur, le contexte et le nombre de personnes accueillies.

Ce qu'il faut savoir :



Les chiens guides et d'assistance doivent pouvoir accompagner leur maître sans muselière et sans surcoût : il ne peut donc y avoir de surfacturation. Le maître gardera son chien en laisse près de lui dans les espaces communs de l'hôtel, y compris dans l'espace restauration.



Ce que vous pouvez faire :



Lors de la réservation, demander au client s'il a des besoins spécifiques.

De façon générale, vous référer à la norme sur l'équipement hôtelier¹⁹.

À noter que dans la grille de classement des hôtels de tourisme, un meilleur accueil des Personnes en Situation de Handicap accorde des points supplémentaires.

19 - <https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/droit-reglementation/media/Arrete-du-29-decembre-2021-fixant-procedure-classement-hotel.pdf> ; pages 22-23 : Chapitre 3 « Accessibilité et développement durable





Dans un taxi / VTC

Ce qu'il faut savoir :



Le taxi est un moyen de transport indispensable pour les personnes ayant un handicap physique ou cognitif rendant difficile voire impossible la conduite d'un véhicule. La réglementation en vigueur mentionne que les chauffeurs de taxi ont l'obligation de prendre en charge les chiens guides ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte « mobilité inclusion », formateurs et familles d'accueil.

Les chiens guides et d'assistance doivent pouvoir accompagner leur maître sans muselière et sans surcoût : leur présence à bord du véhicule ne doit donc pas entraîner de surfacturation. Grâce à sa bonne éducation, le chien restera aux pieds de son maître et ne montera pas sur la banquette arrière. Alternativement, le chien pourra être placé dans le coffre du véhicule s'il

s'agit d'un break, selon la présence ou non de bagages et selon si le maître est seul ou accompagné d'une autre personne.

Ce que vous pouvez faire :

À la commande, privilégier un break plancher bas ou un monospace, un mini-van ou un SUV, où le chien peut être placé dans le coffre ou aux pieds du maître.

Penser à avancer votre siège avant passager pour laisser de la place au chien à l'arrière.

Le passager déficient visuel accompagné de son chien guide ne sera pas en mesure de vous voir arriver. Ce sera donc au chauffeur de le chercher du regard pour l'identifier avec son chien et de s'assurer qu'il s'agit de la bonne personne à prendre en charge.

Venir chercher le passager, s'identifier, proposer son bras et informer de l'emplacement du véhicule pour l'y guider. Ouvrir la portière du véhicule en informant le passager et le laisser s'installer seul. Son chien viendra se loger à ses pieds.

Dans le cas d'un passager déficient auditif, communiquer par le biais d'un écrit (par exemple smartphone) ou se placer bien en face de la personne pour parler de sorte qu'elle puisse lire sur les lèvres.

Le clavier virtuel n'étant pas accessible pour les personnes déficientes visuelles, proposer le paiement par l'application ou, en deçà de 50 €, le paiement sans contact.

Une fois arrivé, vérifier que le passager sort en toute sécurité du véhicule avec son chien, lui décrire son environnement extérieur, et proposer son bras pour le guider vers le trottoir.





Dans un métro, un train ou un bus

FICHE 7

Ce qu'il faut savoir :

Les chiens guides ou d'assistance sont autorisés à accompagner leurs maîtres sans restriction et sans surfacturation dans les transports en commun. Contrairement aux autres chiens, ils ne doivent pas être placés dans des paniers et sont dispensés du port de la muselière du fait de leur excellente éducation. Les autres passagers peuvent ignorer ces dispositions ou craindre les chiens de manière générale. Le rappel de la réglementation par le conducteur ou par affichage sera alors déterminant pour la qualité de l'accueil de l'équipe. A titre d'exemple, l'affiche de la RATP est reproduite ici.

Y compris sur les trajets en train, il ne doit pas y avoir de surfacturation pour les chiens guides ou d'assistance. Un billet même gratuit ne peut pas être imposé. Même accompagné d'un chien guide ou d'assistance, le maître a droit à l'accompagnement d'une tierce personne sans frais supplémentaires.



Ce que vous pouvez faire :



Vous arrêter le plus près possible des trottoirs et sortir la rampe pour les personnes à mobilité réduite.

Indiquer aux arrêts le numéro de la ligne de votre bus.

Déployer un affichage spécifique si ce n'est déjà fait. Nous pouvons vous accompagner pour ce faire.

Animaux acceptés uniquement :

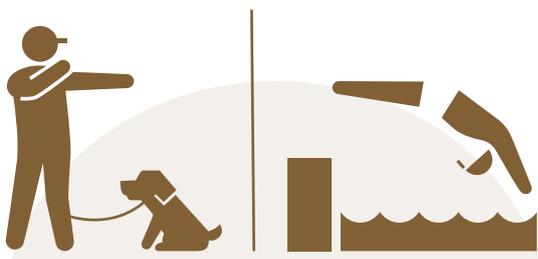
- Chiens guides d'aveugles ou d'assistance repérables par un harnais ou un gilet.
- Animaux enfermés dans un sac ou un panier





À la piscine ou dans un centre de sport

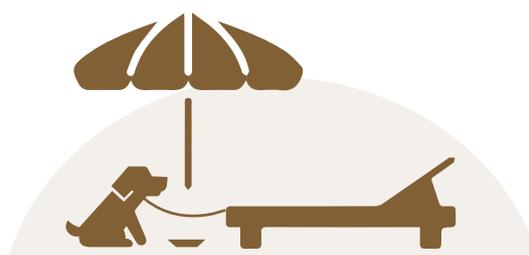
Ce qu'il faut savoir :



Suivant les recommandations formulées dans le guide d'accessibilité du Pôle ressources national sport et handicaps*, certains établissements sont équipés d'un box permettant d'accueillir les chiens guides ou d'assistance pendant que leurs maîtres pratiquent la natation. En l'absence de ces box, les établissements doivent accepter les chiens guides et d'assistance à l'accueil de l'établissement pendant que leur maître s'entraîne, ou mettre à disposition un espace où le chien sera en sécurité. En effet, le chien est éduqué pour rester derrière le comptoir d'accueil avec l'hôte/hôtesse, dans le bureau des maîtres-nageurs de la piscine, en accord avec la personne handicapée ou malade.

Pour une personne déficiente visuelle qui se déplacera à la canne, il sera nécessaire de lui présenter les vestiaires et l'accès aux équipements.

Ce que vous pouvez faire :



Prévoir pour le chien :

- Un lieu aéré, tempéré, lumineux et interdit au public, où il pourra s'installer sans gêner le passage, idéal pour le confort et la sécurité du chien et des employés.
- Afin d'éviter la moindre inquiétude à ces derniers, qui pourraient être amenés à s'y rendre, le chien peut être attaché en laisse longue.
- Une gamelle d'eau à disposition (à l'initiative du maître).

* Guide d'accessibilité du Pôle ressources national sport et handicaps : <https://www.handiplage.fr/lieux-accessibles/liens-utiles/pole-ressources-national-sport-handicaps>





Extraits de textes de loi

FICHE 8

L'article 88 de la Loi n° 87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses mesures d'ordre social, modifiée par la Loi n°2005-102 du 11 février 2005 et la Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016, indique clairement le cadre juridique s'appliquant au droit d'accès des chiens guides d'aveugles ou d'assistance :

Accès libre et sans surfacturation des chiens guides ou d'assistance, y compris en formation :

« L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte "mobilité inclusion" portant les mentions "invalidité" et "priorité" mentionnée à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation. La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de facturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre. Le présent article est applicable à Mayotte. »

Les personnes handicapées assistées de leur chien, les moniteurs et éducateurs canins ainsi que les familles d'accueil éduquant de futurs chiens guides ou d'assistance ont donc accès à tous les lieux ouverts au public. Refuser l'accès à un lieu ouvert au public ou à un type de transport à une personne handicapée accompagnée d'un chien guide ou d'assistance, que ce soit pour des raisons confessionnelles ou d'hygiène, est un délit qui peut être verbalisé par une amende. Certains corps de métiers peuvent également passer devant une commission disciplinaire, laquelle décidera de la sanction donnée au contrevenant.

Sanctions prévues contre les refus d'accès des chiens guides ou d'assistance aux lieux ouverts au public :

« L'interdiction des lieux ouverts au public aux chiens guides d'aveugles et aux chiens d'assistance mentionnés au 5° de l'article L. 245-3, qui accompagnent les personnes titulaires de la carte mobilité inclusion comportant les mentions : "invalidité" ou





“priorité pour personnes handicapées” mentionnées à l'article L. 241-3, de la carte d'invalidité mentionnée à l'article L. 241-3 et de la carte de priorité mentionnée à l'article L. 241-3-1 dans leur rédaction antérieure au 1er janvier 2017, est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3^e classe. »

(Article R241-23 du Code de l'action sociale et des familles Modifié par Décret n°2016-1849 du 23 décembre 2016 - art. 1)

Par ailleurs, l'article L211-30 du Code rural et de la pêche maritime - Loi n°2005-102 du 11 février 2005 - art.

53 prévoit pour ces chiens spécialement éduqués la dispense du port de la muselière :

Dispense du port de la muselière des chiens guides ou d'assistance éduqués :

« Les chiens accompagnant les personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, moteur, sensoriel ou mental, et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière dans les transports, les lieux publics, ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. »

J'ai une question, qui contacter ?



L'OBAC est piloté par Canidea :
71 rue de Bagnolet 75020 Paris
01 44 64 80 28 – obac@canidea.fr
www.canidea.fr



Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles :

71 rue de Bagnolet, 75020 Paris
01 44 64 89 89
federation@chiensguides.fr
www.chiensguides.fr



Handi'Chiens :
43-45 rue Pierre Valette,
92240 Malakoff
01 45 86 58 88
contact@handichiens.org
www.handichiens.org



Association Nationale des Maîtres de Chiens Guides :
17 rue de Vitruve, 75020 Paris
01 43 71 71 07
contact@anmchiensguides.fr
www.anmchiensguides.fr



ACADIA, Chiens d'assistance pour diabétiques :
95 Chemin des Buis,
26250 Livron-sur-Drôme
contact@acadia-asso.org
www.acadia-asso.org



L'Association des Chiens du Silence :
46 Rue des Pyrénées,
65140 Escondeaux,
05 62 44 85 58
www.leschiensdusilence.fr

