

# L'OBAC

L'OBSERVATOIRE  
DE  
L'ACCESSIBILITE  
DES  
CHIENS GUIDES  
ET D'ASSISTANCE

Rapport pour l'année **2022**

Sous le haut patronage de **Madame Fadila Khattabi**,  
Ministre déléguée chargée des Personnes Handicapées



<b>1. Avant-Propos</b>	3
<b>2. Introduction</b>	5
<b>3. Les refus d'accès : état des lieux</b>	6
Ce que sont les refus d'accès et leurs déclinaisons	6
Les chiffres	7
Analyse des données	8
<b>4. Déploiement du logo universel et mise à jour de la vitrophanie</b>	17
Genèse d'une idée	17
Le logo universel et la vitrophanie actuelle	18
<b>5. La boîte à outils : fiches détachables des bonnes pratiques</b>	20
<b>6. La vie de l'Observatoire</b>	37
Groupe de travail Commerces	37
Groupe de travail Mobilités	37
La plénière	38
L'UNAT, nouveau membre depuis 2022	38
La Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires, membre historique	38
<b>7. Un projet de vidéos pédagogiques pour sensibiliser un maximum de collaborateurs</b>	40
Le pourquoi du comment	40
La vidéo comme média pour faire passer le message	40
<b>8. Perspectives</b>	41
<b>9. Les partenaires ayant déjà rejoint l'OBAC</b>	42
<b>10. Pourquoi rejoindre l'OBAC</b>	43



**Fadila Khattabi,**  
Ministre déléguée chargée  
des Personnes Handicapées

## **Observer, recenser, sensibiliser.**

Les personnes en situation de handicap qui se déplacent avec un chien guide ou d'assistance me rapportent au quotidien les situations dans lesquelles elles se sont vu refuser l'accès d'un commerce, d'un restaurant, d'un hôtel, un train, un taxi, parfois même un établissement public.

Et ce, alors même que tout refus d'accès à un chien guide ou d'assistance est illégal depuis 1987.

Alors même que la carte qui accompagne le chien – en plus de la carte mobilité inclusion de son ou de sa propriétaire – comporte un rappel du texte législatif en vigueur depuis 2005.

Alors même qu'un logo universel, porté par le chien, a été dessiné en 2019 et que son déploiement, avec apposition du symbole républicain de la Marianne, est en cours depuis 2021.

Faire en sorte que les personnes qui se déplacent avec un chien guide ou d'assistance puissent se rendre où elles le souhaitent, c'est faire respecter la loi.

C'est pour cette raison que les commerçants, les chauffeurs de véhicules ou tout responsable d'un lieu ouvert au public qui refusent l'entrée, même après un rappel de cette loi, doivent être mieux sensibilisés ou sanctionnés.

C'est pour cette raison également qu'il est du ressort de l'État d'être attentif.

C'est pour cette raison enfin que tous les citoyens sont concernés : la loi de 2005 est la « loi pour l'égalité des droits et des chances », elle a été pensée pour toute la société, pour que toute la société soit accueillante.

Ce manque d'accessibilité cause de grandes frustrations : il ne demande pas de faire des travaux, de changer l'architecture des bâtiments et des moyens de transport pour qu'ils puissent recevoir ces personnes. Elles n'ont pas besoin d'aménagement particulier pour pouvoir entrer dans un commerce, dans un restaurant, dans un taxi.

Ce manque d'accessibilité est verbal, invisible, fugace, ce qui le rend d'autant plus difficile à faire reconnaître. C'est un manque d'hospitalité, de devoir professionnel, et même de devoir civique et citoyen.

La mise en accessibilité qu'il faut chercher est en fait celle des logiciels de pensée. Une mise en accessibilité de l'esprit, pour une meilleure adaptabilité aux besoins de tous les usagers.

Pour mieux agir sur ce phénomène discriminant, il nous faut le documenter, le chiffrer. Les conclusions de l'Observatoire de l'accessibilité des chiens guides et d'assistance permettent d'en définir les contours, d'avoir des précisions sur les contextes les plus susceptibles d'entraîner un

**“ Faire en sorte que les personnes qui se déplacent avec un chien guide ou d'assistance puissent se rendre où elles le souhaitent, c'est faire respecter la loi. ”**

refus. Elles visent également à sensibiliser les responsables de magasins, le secteur de l'hôtellerie et des transports en informant des méthodes à adopter lorsqu'une personne se présente avec un chien à son côté.

À l'approche des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, le chantier de la mise en accessibilité des villes hôtes s'accélère. La mise en accessibilité des taxis et VTC également. Le projet de l'OBAC permet précisément de préparer un tel événement. Les Jeux seront une vitrine des pratiques et des habitudes. La visibilité internationale dont va bénéficier notre pays doit s'accompagner de la réussite de toutes les mises en accessibilité. Celles que l'on voit dans la cité et les moyens de transport. Et celles que l'on ne voit pas, dans la préparation des citoyens et leur envie de faire une société plus accueillante et responsable.

**Fadila Khattabi,**  
Ministre déléguée chargée  
des Personnes Handicapées

## 2. Introduction



**Paul Charles,**  
Président de Canidea

Avoir la prétention de changer le monde exige de se donner les moyens de le faire. Pour cela, les membres de l'OBAC ont attribué deux grandes missions à l'Observatoire : recenser les refus d'accès et sensibiliser les acteurs des lieux ouverts au public. Le rapport 2022 s'inscrit dans cette double démarche.

La première partie présente les chiffres, dont nous savons qu'ils donnent à voir une réalité diminuée car les maîtres et les maîtresses sont encore trop nombreux à ne pas déclarer les refus qu'ils et elles subissent : faire entendre leur expérience reste une des priorités de l'OBAC pour les années à venir. Pour aussi imparfaits qu'ils soient, ces chiffres permettent néanmoins d'esquisser une analyse offrant des leviers de prévention de la survenue des refus : agir dans la durée nécessite d'abord de comprendre les motivations. Ainsi, ce rapport 2022 donne à

voir comment le genre se superpose au handicap et renforce la discrimination qui lui est associée. Il montre également comment les contraintes économiques d'un secteur rendent difficile la prise en compte des réalités des personnes en situation de handicap. Il ne s'agit pas ici d'excuser mais de saisir des clés pour réussir à faire passer le message : l'accessibilité est un droit et ne saurait s'effacer derrière des logiques du passé ou de gain de temps.

**“ ...l'accessibilité est un droit et ne saurait s'effacer derrière des logiques du passé ou de gain de temps. ”**

La deuxième partie de ce rapport met en œuvre la volonté pragmatique de l'OBAC et de ses membres de mettre à disposition des outils de sensibilisation. Les fiches pratiques détachables dans la version papier (téléchargeables sur différents portails internet) ont été rédigées dans une perspective pédagogique en tenant compte des contraintes sectorielles des différents acteurs auxquels elles sont destinées. L'idée est qu'elles soient diffusées le plus largement possible : si vous lisez ces lignes, vous-même pouvez contribuer à notre cause en partageant ces fiches autour de vous.

2022 a donc été une année de confirmation de la dynamique impulsée par l'extension de l'OBAC à d'autres spécialités d'assistance canine que le guidage et son ouverture à de nouveaux membres représentant les lieux ouverts au public. L'année 2023 marquera un tournant avec la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques qui auront lieu en 2024. Ces derniers offrent une opportunité unique de diffuser massivement le message de l'accessibilité tout en posant le défi de garantir la circulation sans encombre des équipes étrangères. L'OBAC et ses membres sont prêts à s'engager dans cette démarche inclusive et à en faire bénéficier toute la société pour que chacune et chacun puisse vivre pleinement l'expérience des jeux olympiques et paralympiques, parce que l'inclusivité est universelle et embrasse donc la totalité des êtres.

**Paul Charles,** Président de Canidea

### 3. Les refus d'accès : état des lieux

L'objectif de l'Observatoire de l'Accessibilité se synthétise en une phrase : « **Diminuer le nombre de refus et de dénis d'accès** ». Pour ce faire, dans le respect de sa charte de fonctionnement, sa mission se décline en trois axes :

- **Inform**er sur la réglementation en vigueur et recenser les refus et les dénis d'accès aux lieux publics ;
- **Coordonner** les documents sur l'accessibilité des équipes chiens guides et d'assistance ;
- **Accompagner** entreprises et institutions pour un meilleur accueil des équipes chiens guides et d'assistance dans leurs locaux.

#### Ce que sont les refus d'accès et leurs déclinaisons

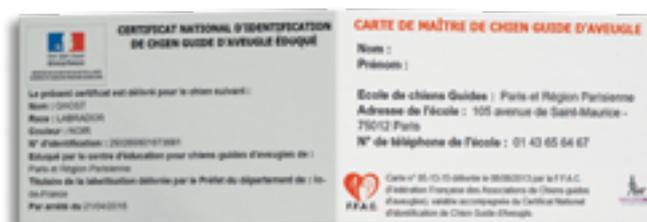
##### *Le refus avéré*

La situation la plus évidente est lorsque l'interlocuteur arrête immédiatement la personne en lui précisant que les chiens sont interdits dans les locaux. Le maître ou la maîtresse indique alors que son chien est un chien guide ou d'assistance. Dans le meilleur des cas, l'interlocuteur a fait une erreur d'appréciation, le reconnaît et laisse passer la personne en s'excusant. Lorsque l'interlocuteur ne connaît pas la réglementation, le maître ou la maîtresse la lui explique en présentant sa carte de mobilité inclusion et la carte d'identification du chien.

Comme cela est visible sur la reproduction ci-contre, le verso de la carte du chien comporte un rappel des textes en vigueur. Lorsque l'interlocuteur refuse d'écouter le maître ou la maîtresse ou lorsqu'il ignore ce rappel de la réglementation, il oblige ensuite la personne à quitter les lieux.

##### *Le déni de service (ou comment déguiser un refus)*

Dans certains cas, le prestataire a la capacité de ne pas assurer une prestation de service car il n'y aura pas de trace de commande. C'est le cas lorsqu'une personne hèle un taxi et que celui-ci décide de continuer sa route alors que son voyant indique qu'il est disponible et qu'il avait fait mine de s'arrêter mais a vu le chien entretemps. C'est également le cas lorsqu'un hôtel ou un restaurant indique sur son site des chambres ou des tables libres mais qu'il est finalement complet lorsque l'équipe se présente à la réception. Certains prestataires adoptent le même comportement alors même qu'il y a une trace de la commande (typiquement si une réservation a été effectuée par une plateforme internet).



## Les chiffres



Hébergements :  
**11 refus**



Restauration :  
**29 refus**



Transports autres  
que taxis ou VTC :  
**24 refus**



Lieux de soins sans  
interdit d'accès :  
**16 refus**



Commerces avec  
rayons alimentaire :  
**15 refus**



Loisirs actifs (salle de  
sport, parc d'attractions) :  
**13 refus**



Administrations :  
**14 refus**



Loisirs passifs  
(théâtre, musée...) :  
**11 refus**



Taxis :  
**11 refus**



Commerces sans  
rayons alimentaire :  
**11 refus**



VTC :  
**6 refus**



Lieux de scolarisation  
ou de formation :  
**4 refus**



Autre :  
**2 refus**

- 132 actions de médiation
- 1 sensibilisation
- 29 cas où aucune action n'a pu être entreprise
- 5 dépôts de plainte



## Analyse des données

Les chiffres des refus de l'année 2022 attestent d'un retour à la vie ordinaire. En effet, les associations de chiens guides et d'assistance ont repris leurs activités sans restriction, même si la vigilance est toujours à l'ordre du jour : familles d'accueil, éducateurs et moniteurs sont donc de retour dans les espaces publics avec des chiens en éducation. De leur côté, les maîtres et les maîtresses s'investissent à nouveau pleinement dans la société et, avec cette participation, ils mobilisent leurs chiens guides ou d'assistance pour se déplacer. C'est donc sans surprise que le chiffre de 167 refus est affiché pour 2022. Au même titre que pour les années précédentes, ce chiffre est très largement inférieur à la réalité, du fait des non-déclarations. Différentes initiatives devraient permettre de faciliter les déclarations notamment par le déploiement à partir de 2024 :

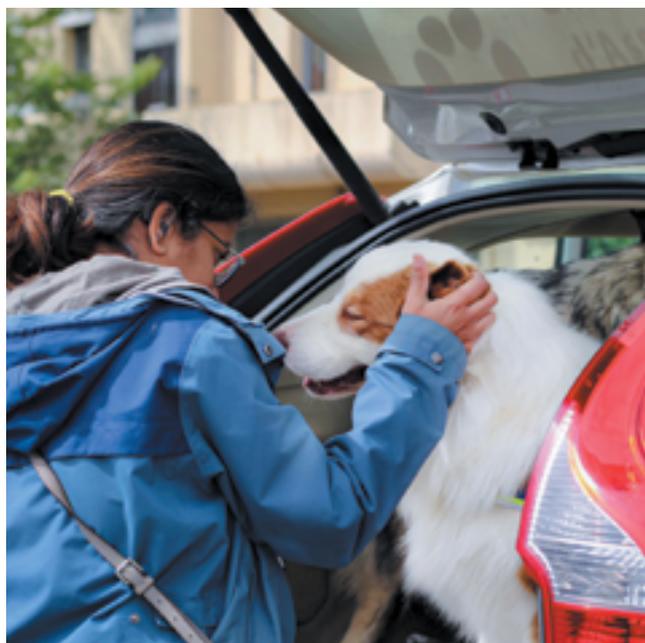
- D'une application dédiée et portée par l'ANM' Chiens Guides ;
- D'un site internet de l'OBAC porté par Canidea.

Si ces outils ont pour but de simplifier la déclaration, ils ne sauraient se substituer au travail d'accompagnement des maîtres et des maîtresses qui n'osent pas déclarer les refus : une réflexion est en cours au sein des associations pour identifier comment lever les freins de la non-déclaration.

Les chiffres de 2022 restent des indicateurs de qualité pour comprendre les dynamiques à l'œuvre derrière les refus d'accès. Quatre tendances ressortent et font l'objet d'une analyse dans ce rapport.

- L'indicateur le plus frappant est celui du genre : deux tiers des refus concernent des femmes ;
- Le tourisme et les loisirs sont parmi les secteurs qui ferment facilement leurs portes aux maîtres et maîtresses accompagnés de chiens guides ou d'assistance ;
- Les transporteurs persistent à refuser l'accès du fait de la présence du chien guide ou d'assistance ;
- Détenir une autorité médicale, administrative ou scolaire aggrave la situation de refus d'accès.

La partie qui suit revient en détail sur ces tendances et propose des pistes de compréhension.



a. Deux tiers des refus concernent des femmes : le genre, facteur de risque de refus d'accès ?

## 167 REFUS



109 femmes



47 hommes



11 couples

Sur les 156 refus d'accès d'une personne seule avec son chien guide ou d'assistance (contre 11 couples), 109 concernent des femmes. Cette proportion oblige à poser la question : le genre est-il facteur de risque de refus d'accès ? La circulation dans la ville a fait l'objet de nombreuses études illustrant l'absence de neutralité, que ce soit en termes de relation de classe, de genre, d'âge ou toute autre situation sociale<sup>1</sup>. En effet, les pratiques et les usages de l'espace public varient en fonction de divers rapports sociaux et des facteurs précités mais également de l'orientation affective et sexuelle, la confession religieuse, l'origine géographique ou encore la situation de handicap. Les villes, parce qu'elles sont des espaces aménagés où se déroulent des interactions sociales, contribuent à produire et reproduire les rapports de pouvoir qu'ils soient de genre, de classe et de couleur de peau et les inégalités sociales qui traversent la société dans son ensemble<sup>2</sup>. L'intersectionnalité (de l'anglais *intersectionality*) ou intersectionnalisme est une notion employée en sociologie et en science politique pour désigner la situation de personnes subissant simultanément plusieurs formes de domination ou de discrimination dans une société. Ainsi, le vécu des femmes handicapées se situe à l'intersection d'un double rapport de pouvoir qu'il s'agit de penser ensemble. Dans le cas des maîtresses de chien guide ou d'assistance, celles-ci peuvent devoir faire face à des actes de sexisme et de validisme (discrimination envers les personnes en situation de handicap), dans certains cas l'un renforçant l'autre. Ce rapport explore l'hypothèse de l'intersectionnalité pour expliquer le fait que deux tiers des refus d'accès déclarés concernent des femmes alors que 56% des équipes actives sont féminines.



Tout d'abord, il est nécessaire de rappeler en quoi l'espace public est genré. Croisant les données statistiques collectées par l'enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (Enveff) avec des enquêtes qualitatives, plusieurs chercheuses ont observé la différenciation de l'expérience personnelle du quotidien des femmes et des hommes dans l'espace public<sup>3</sup>. En effet, les violences

Source des données

1 - Sandberg, L. et Rönnblom, M. (2016) « Imagining the ideal city, planning the gender-equal city in Umea, Sweden », *Gender, Place & Culture*, 23(12), pp. 1750-1762

2 - Sandberg et Rönnblom, 2016 (op. cité)

3 - Hancock Claire, « La ville, les espaces publics... et les femmes », *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 2018/1 (N° 67), p. 11-13. DOI : 10.3917/cdsu.067.0011. URL : <https://www.cairn.info/revue-cahiers-du-developpement-social-urbain-2018-1-page-11.htm>

de genre subies dans l'intimité s'inscrivent dans un continuum exprimé dans la sphère publique à travers les expériences de harcèlement sexiste et sexuel dans l'espace public<sup>4</sup>. Les enquêtes révèlent que celles-ci prennent de multiples formes se déclinant du rappel à l'ordre symbolique sous la forme de regards ou de mots jusqu'à des agressions physiques et sexuelles. Pour mémoire, les personnes handicapées sont plus souvent victimes de violences physiques, sexuelles et verbales, et en particulier les femmes handicapées sont deux à trois fois plus victimes de violences sexuelles que les femmes valides<sup>5</sup>.

L'espace public est d'abord défini par et pour les hommes. Associée à la notion de danger, la féminité dans l'espace public est mise à l'épreuve par des expériences d'agressions et autres actes rappelant aux femmes que leur présence n'y est pas légitime<sup>6</sup>. La répétition des insultes, du fait d'être suivies et toutes les autres atteintes contribuent au sentiment de peur ou de crainte exprimées par les femmes<sup>7</sup>. Cette différenciation participe de l'inscription du féminin dans les espaces domestiques ou leur proximité, alors qu'à l'inverse le masculin s'ouvre aux espaces publics.

De même, l'espace public est d'abord défini par et pour les personnes valides. La liberté de mouvement et de déplacement, droit fondamental, est constamment entravée par des contraintes matérielles pour les personnes en situation de handicap<sup>8</sup>. De ce fait, l'expérience de l'espace public par les personnes en situation de handicap leur rappelle constamment leur différence. Les difficultés quotidiennes à circuler voire les mises en danger les obligent à évaluer les risques et à bien souvent préférer la sécurité de l'espace domestique à la circulation dans l'espace public. Il y a ici un parallèle à tracer avec l'expérience féminine.

Le fait que les refus d'accès soient nettement plus exprimés à l'encontre de maîtresses que de maîtres s'inscrit-il dans une déclinaison de ces marquages territoriaux ? Il est à supposer que les femmes étant bien plus souvent l'objet de « rappel à l'ordre » dans l'espace public que les hommes, la personne à l'origine du refus se permettra plus facilement d'interpeller une maîtresse accompagnée de son chien qu'un maître dans la même situation. À ce prisme du genre, vient se superposer la situation de handicap qui renforce la position de l'émetteur du refus, qui joue ici le rôle de contrôleur de l'espace public et de ses règles.

L'accès et l'usage de la ville et des espaces urbains, en tant qu'espaces publics, représentant un enjeu de citoyenneté et d'égalité<sup>9</sup>, il apparaît pertinent de sensibiliser sur la façon dont les femmes en situation de handicap rencontrent plus d'obstacles dans leur circulation dans l'espace public, subissant ainsi les effets du croisement du genre et du handicap.

4 - Debonneville Julien, Lieber Marylène, « Rappels à l'ordre sexué dans l'espace public : perspective intersectionnelle sur les violences dans l'espace public », *Dynamiques régionales*, 2021/3 (N° 12), p. 83-101. URL : <https://www.cairn.info/revue-dynamiques-regionales-2021-3-page-83.htm>

5 - <https://mobile.interieur.gouv.fr/content/download/123554/990272/file/IA29.pdf>

Aulombard-Arnaud Noémie, « Femmes handicapées et violences sexuelles : entre difficultés de prise en charge et empuissancement », *Mouvements*, 2019/3 (n° 99), p. 131-135. DOI : 10.3917/mouv.099.0131. URL : <https://www.cairn.info/revue-mouvements-2019-3-page-131.htm>

6 - Coutras, J. (1996) *Crise urbaine et espaces sexués*, Armand Colin, Paris.

7 - Condon, S. Lieber M. et Maillolchon F. (2005) « Insécurité dans les espaces publics : comprendre les peurs féminines », *Revue française de sociologie*, 46(2), pp. 265-294.

8 - Revillard Anne, *Des droits vulnérables. Handicap, action publique et changement social*. Presses de Sciences Po, « Académique », 2020

9 - Sandberg et Rönnblom, 2016 (op. cité)



b. Être un touriste ou avoir des loisirs nécessiterait des compétences en négociation pour expliquer la loi : 64 refus d'accès relèvent de ces secteurs

## Tourisme et loisirs : **64 REFUS**



Hébergement  
**11 refus**



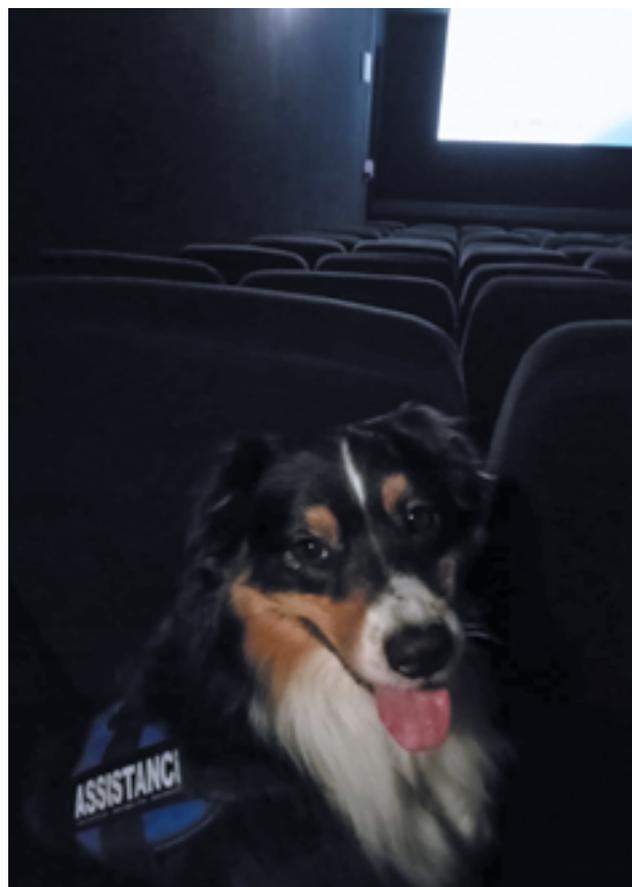
Loisirs  
actifs  
**13 refus**



Loisirs  
passifs  
**11 refus**



Restauration  
**29 refus**



38% des refus sont émis par des acteurs du tourisme et des loisirs, à savoir l'hôtellerie, la restauration et les opérateurs de loisirs divers, que ceux-ci soient actifs (sports, etc.) ou passifs (théâtre, cinéma...).

D'abord phénomènes économiques, sociaux et culturels de masse, le tourisme et par extension les loisirs se sont transformés sur ces dernières décennies pour répondre à des demandes devenues plus exigeantes qui tendent à se focaliser sur la qualité<sup>10</sup>. Il y a ici une contradiction entre les modèles de fonctionnement d'une offre de masse et celle d'une offre plus personnalisée. Cette transformation porte en elle l'espoir d'une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap car la personnalisation peut alors prendre en compte les spécificités des handicaps. Il n'empêche que beaucoup d'opérateurs restent dans une logique de gestion de masse, qui nie l'individu et ses particularismes. À cela s'ajoute le *turn-over* des professionnels : le tourisme et les loisirs attirent beaucoup de personnes en situation de reconversion professionnelle. Celle-ci implique l'absorption en un temps relativement court d'un nombre conséquent d'informations, l'accessibilité étant amalgamée à d'autres. De plus, ces professionnels peuvent être relativement isolés, par là même manquant d'information. En parallèle, de manière commune à l'ensemble des acteurs, se pose la question de l'image de la présence du chien dans l'établissement : face à des clients de plus en plus exigeants et expressifs de leur mécontentement, celles et ceux qui assurent le service s'inquiètent du dérangement que causerait l'animal. Au-delà de la formation des professionnels, il s'agirait ici de former également le public au sens large.

10 - Zaoual Hassan, « Du tourisme de masse au tourisme situé : quelles transitions ? », *Marché et organisations*, 2007/1 (N° 3), p. 155-182. DOI : 10.3917/maorg.003.0155. URL : <https://www.cairn.info/revue-marche-et-organisations-2007-1-page-155.htm>

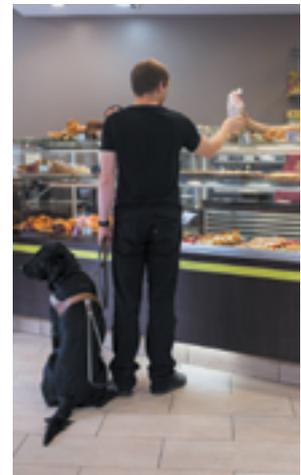


La marque d'État Tourisme & Handicap, depuis sa création, prend en considération l'accueil des visiteurs en situation de handicap accompagnés d'un animal. Même si ce point est réglementaire, la marque souligne l'obligation de cet accueil et sensibilise ainsi les prestataires touristiques. L'association Tourisme & Handicaps les accompagne également en leur demandant d'apposer la vitrophonie sur leur établissement.

### L'hygiène comme argument de refus d'accès

Le cumul des refus d'accès de la restauration et des commerces avec rayon alimentaire<sup>11</sup> donne lieu à 44 refus d'accès abusivement motivés par des questions d'hygiène en lien avec l'alimentation. Seuls les espaces de production alimentaire, par ailleurs interdits au public, ne sont pas accessibles aux binômes maîtres et chiens guides ou d'assistance. Pour autant, le motif d'une possible contamination des produits de bouche est systématiquement avancé par ces lieux pour justifier un refus d'accès. C'est également le cas pour les lieux d'hébergement mais aussi pour les lieux de soin. Le déploiement d'un argumentaire autour de l'hygiène semble une approche à explorer.

11 - Ils sont de 23 pour la restauration et 13 pour les commerces avec rayon alimentaire.





c. « **Votre chien ne peut pas monter à bord** » : 42 refus de transporteurs

## Transports : **42 REFUS**



Taxis  
**11 refus**



VTC  
**6 refus**



Autres que  
Taxis ou VTC  
**24 refus**

- SNCF : 9
- Autocaristes et transports régionaux : 10
- Aviation civile : 2
- Transport touristique communal : 1
- VSL assistance : 2

Un quart (25%) de l'ensemble des refus d'accès est émis par des transporteurs. Le secteur est traversé par une tension entre les différentes exigences des acteurs de ces transports : d'une part, le droit public qui régit l'activité et pose des principes d'intérêt général à respecter et, d'autre part, les opérateurs privés dont l'activité est conditionnée par les effets du marché.<sup>12</sup> Ainsi l'accessibilité des transports se situe à l'intersection de différents enjeux : qualité des services rendus, confort

12 - Carthe-Mazeres Isabelle, « L'organisation des transports publics urbains : le rôle des autorités organisatrices de la mobilité », *Droit et Ville*, 2016/2 (N° 82), p. 73-83. DOI : 10.3917/dv.082.0073. URL : <https://www.cairn.info/revue-droit-et-ville-2016-2-page-73.htm>

des usagers, coûts pour l'opérateur, introduction d'innovations technologiques... Dans certains cas, l'intervention de l'État par l'intermédiaire de financements ciblés facilite le lancement de la mise en œuvre de l'accessibilité (aide à l'achat d'équipements, subventions pour des travaux...).

Quoi qu'il en soit, l'accessibilité en général reste soumise à des contingences et des règles extérieures au domaine de l'accessibilité.<sup>13</sup> En effet, la circulation des personnes relève aujourd'hui de logiques visant « à protéger l'espace public dans son ensemble, en tant qu'indissoluble milieu de circulation et de création de valeur »<sup>14</sup>. Comment inclure les personnes handicapées et leurs spécificités dans de telles logiques ? En effet, plutôt que de constater les bénéfices pour tous à long terme de l'inclusion de toutes et tous, la prise en charge des personnes handicapées est interprétée comme un coût supplémentaire parce qu'elle exigerait plus de temps (pour pouvoir répondre aux besoins de la personne, du fait du nettoyage des poils...) et d'espace (la personne et son chien occuperaient plus de place). C'est ici que les politiques publiques rappellent les principes d'intérêt général et argumentent autant que faire se peut autour de la notion de citoyenneté. Néanmoins, plusieurs facteurs contribuent à des échecs récurrents.

En premier lieu, la diversification des opérateurs dont certains sont récents sur le marché français rend difficile le dialogue et la diffusion du message. À moins d'un scandale médiatique qui viendrait entacher l'image de marque (et donc entraînerait une baisse des profits), certains d'entre eux refusent tout simplement de respecter le droit et restent enfermés dans le mutisme lorsqu'ils sont sollicités.

En deuxième lieu, les opérateurs qui sont affiliés à des organisations mais sont complètement autonomes décident eux aussi d'ignorer la loi puisqu'ils ne subissent aucune sanction hiérarchique. Dans ces deux cas, la logique financière prend le dessus sur les responsabilités sociétales, à savoir l'inclusion des personnes handicapées, parce qu'elle n'est pas perçue comme productrice de valeur ajoutée, ou encore ne génère pas de perte suffisamment conséquente par l'intermédiaire d'une sanction.

Enfin, le *turn-over* des personnes physiques, problématique rencontrée dans d'autres secteurs que celui des transports, entraîne une méconnaissance des textes à l'échelle de l'individu et non plus de l'organisation. Cette dernière, si elle n'impose pas de formation régulière, court le risque des refus d'accès.

Il est donc nécessaire de lancer plusieurs chantiers en parallèle pour faire en sorte qu'il n'y ait plus de refus d'accès dans les transports.

13 - L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité (1975-2005), Muriel Larrouy, Grenoble, PUG, 2011, 267 p.

14 - Quet Mathieu, Flux. Comment la pensée logistique gouverne le monde, Paris, Zones, 2022, 176 p.,

d. « **C'est moi le chef et votre chien n'a pas le droit d'être ici** » : 34 autorités médicales, administratives ou scolaires imposent leur loi en ignorant celle de la République

## 34 REFUS



Lieux de soin  
**16 refus**



Administration  
**14 refus**



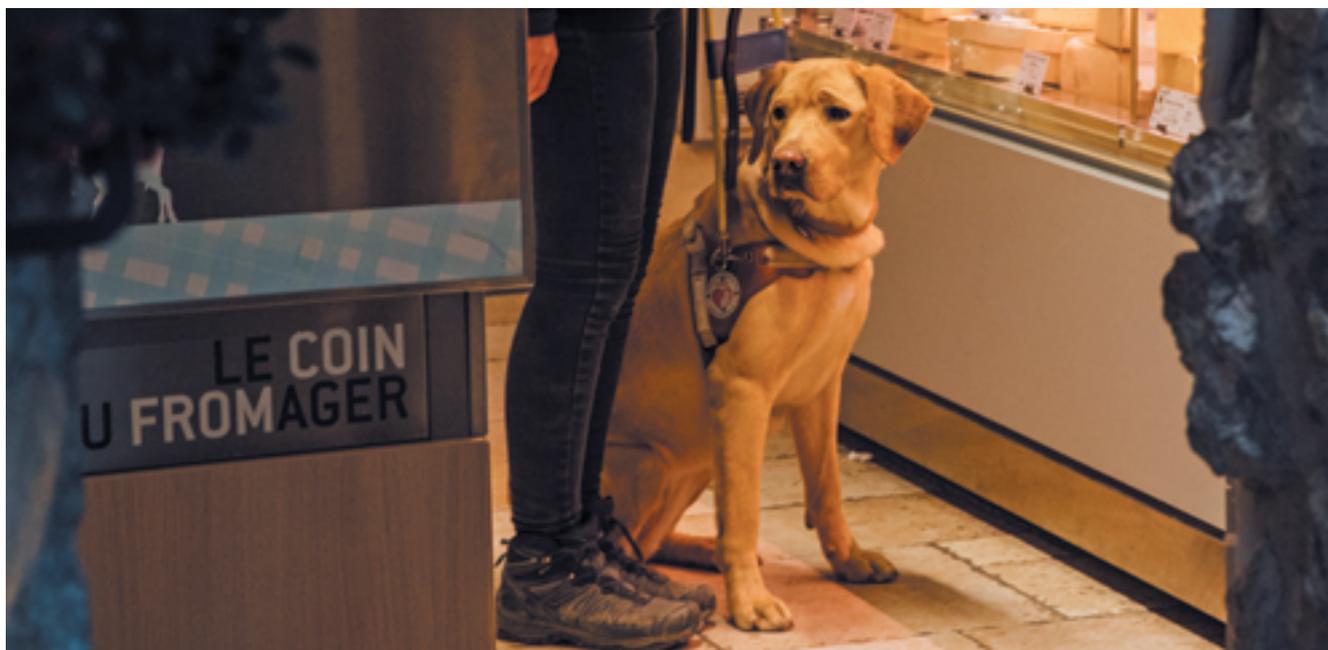
Lieux de  
scolarisation ou  
de formation  
**4 refus**

Les 16 lieux de soins de nature médicale n'avaient en aucun cas le droit de refuser l'accès puisque chacun d'entre eux possédait une salle d'attente. Les 14 administrations étaient toutes des lieux d'accueil du public et remplissaient donc les critères listés par la loi établissant les principes d'accessibilité. Il en est de même pour les 4 lieux de scolarisation et de formation.

Le point commun de ces trois types de refus est la spécificité de placer des personnes en situation de handicap en face de personnes détentrices d'une autorité. Il y a ici une dimension d'usage abusif d'un pouvoir conféré par un savoir, qu'il soit médical, administratif ou scolaire. La personne en situation de handicap qui souhaite accéder à des soins, à un service administratif ou à une formation n'a d'autre choix que de se soumettre à cette autorité. Ces situations sont d'autant plus critiques que la vulnérabilité des personnes en situation de handicap exacerbe leur nature abusive et que le refus est d'autant plus humiliant et incompréhensible pour la personne qui en est victime.



## 4. Déploiement du logo universel et mise à jour de la vitrophanie



### Genèse d'une idée

La première vitrophanie destinée à promouvoir l'accès des chiens guides dans les Etablissements Recevant du Public, est née dans les années 1990 sous l'égide de l'Association Nationale des Maîtres de Chiens Guides (ANM' Chiens Guides) et est restée relativement confidentielle.

Suite à la loi de 2014 ainsi que la circulaire sur la labellisation des centres d'éducation, la Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles (FFAC), l'ANM' Chiens Guides et la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes se sont mobilisées pour travailler avec la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité sur la nécessité de trouver un visuel pour signifier la loi.

Ainsi, le 22 septembre 2015, lors de l'inauguration de la quatrième semaine du chien guide devant le Palais Brongniart, Place de la Bourse, est apposé le premier pictogramme facilitant l'accès des seuls chiens guides ou d'assistance dans tous les Établissements Recevant du Public, les commerces en particulier. À cette occasion<sup>15</sup>, étaient présents Martine Pinville, Secrétaire d'État chargée du commerce, Marie Prost-Coletta, Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité, Jacques Boutault, Maire du 2<sup>ème</sup> arrondissement et Patrick Gohet, Adjoint au Défenseur des droits, ainsi que des organisations professionnelles, représentants d'associations, maîtres de chiens guides, familles d'accueil.

Parallèlement, sous l'impulsion conjointe de la FFAC et de l'ANM' Chiens Guides, l'OBAC était créé en 2015 avec pour vocation la défense de l'accessibilité des chiens guides. Il est étendu aux chiens d'assistance depuis 2019 et par la même occasion son pilotage est alors confié à Canidea.

15 - Lien vidéo : [https://www.youtube.com/watch?v=tm\\_PgkF-NWs](https://www.youtube.com/watch?v=tm_PgkF-NWs)

## Le logo universel et la vitrophanie actuelle

Le choix d'un logo universel montrant tous les types de handicaps a été entériné le 19 septembre 2019 par le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées. À partir du printemps 2022, l'ajout du logo universel sur la vitrophanie a été approuvé par l'ensemble des associations participant à l'OBAC. Le Secrétariat d'État en charge des personnes handicapées et la Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité ont entériné cette modification.

À l'automne 2022, le logo a été déployé par l'ANM'Chiens Guides, pour tous les maîtres de chiens guides ayant un chien issu d'une École membre de la FFAC. Il apparaît sur le bandeau à fixer sur le guidon du harnais des chiens guides<sup>16</sup>. Le logo universel apparaît également sur les capes utilisées par Handi'Chiens, l'Association des Chiens du Silence et Acadia et, bien entendu, sur la dernière version de la vitrophanie. Au total, plusieurs dizaines de milliers de vitrophanies ont été diffusées à ce jour aux ERP.

« La vitrophanie et le logo universel sont d'excellents outils pour permettre à moyen terme, une reconnaissance plus large des chiens guides ou d'assistance par le grand public. » affirme Stéphane Rossetti, Responsable accessibilité au sein de l'ANM'Chiens Guides.

Pour mémoire, la vitrophanie est libre de droits et sa charte graphique peut être transmise sur simple demande auprès de l'ANM'Chiens guides<sup>17</sup>.



16 - La fabrication et le déploiement du bandeau à toutes les équipes actives chiens guides ont été financés par la FFAC.

17 - <https://www.anmchiensguides.fr/>

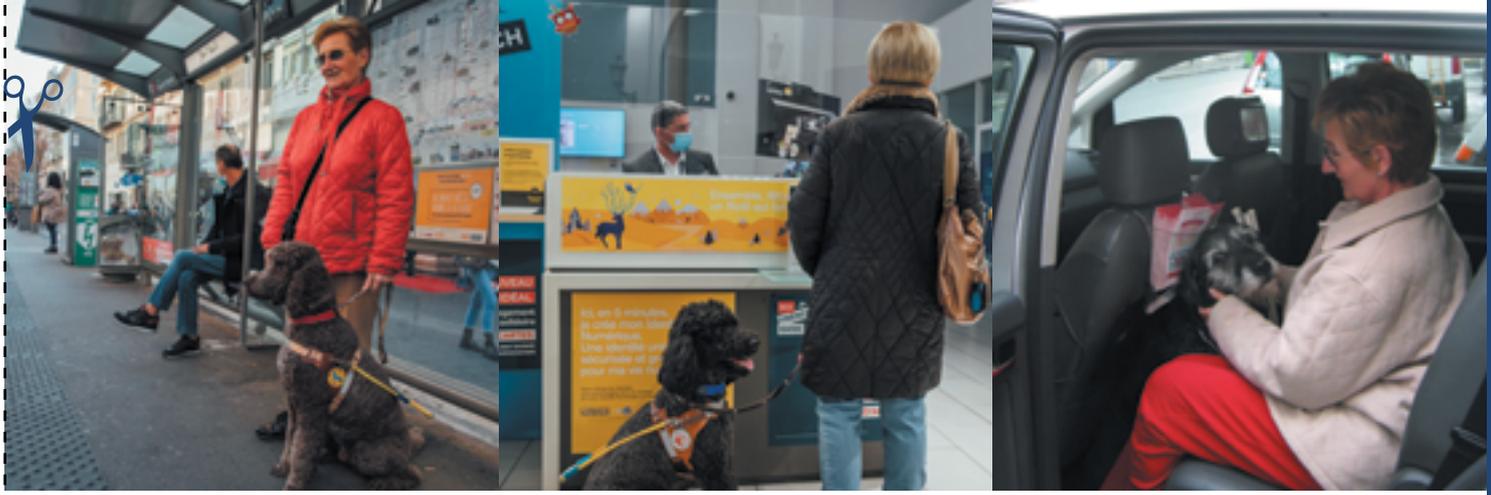


## 5. La boîte à outils : fiches détachables des bonnes pratiques

**L'OBAC a le plaisir de mettre à votre disposition ces fiches détachables recensant les bonnes pratiques des lieux ouverts au public pour l'accueil des équipes chien guide ou d'assistance. Celles-ci sont également téléchargeables sur les sites des membres de l'OBAC et, lorsqu'il sera mis en ligne, sur le site de l'OBAC.** Vous y trouverez tout d'abord un rappel de la réglementation en vigueur, comment reconnaître un chien guide ou d'assistance, ce qu'il apporte aux personnes handicapées ou malades, quel a été son parcours. S'ensuivent des informations pratiques, également détachables, sur l'accueil des équipes par secteur (restaurants, centres de soin, commerces, etc.). Nous vous invitons à les détacher et à les garder sous le coude !

### Sommaire du livret :

- Présentation
- Droit des personnes accompagnées d'un chien guide ou d'assistance, que dit la loi ?
- Pourquoi un chien guide ou d'assistance ?
- Comment reconnaître un chien guide ou d'assistance et la personne qu'il accompagne ?
- Comment accueillir un maître de chien guide ou d'assistance ?
  - Au restaurant
  - Dans un centre de soins, un hôpital, une clinique
  - Dans les commerces
  - À l'hôtel
  - Dans un taxi
  - Dans un métro, un train ou un bus
  - À la piscine ou dans un centre de sport
- Extraits de textes de loi
- Contacts



## Boîte à outils

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



# Droit des personnes accompagnées d'un chien guide ou d'assistance, que dit la loi ?

**Les chiens guides et d'assistance en activité ont le droit d'accompagner leur maître handicapé sans muselière et sans surcoût dans tous les transports, les lieux ouverts au public et les lieux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative. Le refus d'accès est passible de l'amende prévue pour les contraventions de la 3<sup>ème</sup> classe.**

Afin de garantir la qualité de leur éducation, ce droit d'accès s'applique également aux chiens guides et d'assistance en éducation (voir annexe 1).





## 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 écouleur**

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

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

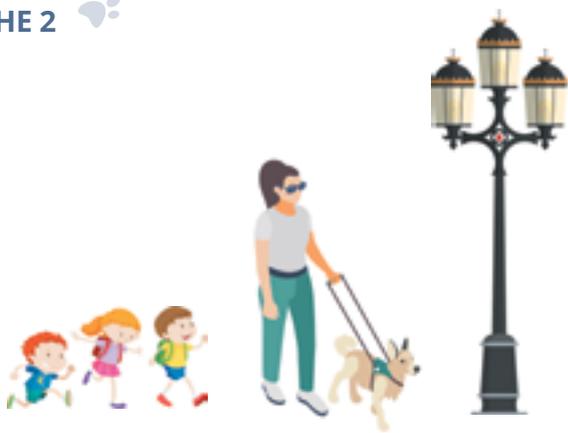
**Diabète : chien d'assistance pour personne diabétique**

**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 chien<sup>18</sup>. 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 vitrophane 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.

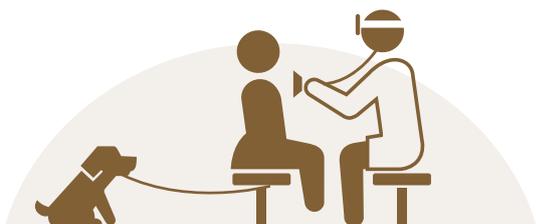
Pour une personne déficiente visuelle, indiquer les différents plats sur votre carte et, en la servant, lui indiquer le positionnement des aliments dans l'assiette comme les chiffres d'une horloge (à 10h les frites, à 15h la salade...).





## 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.

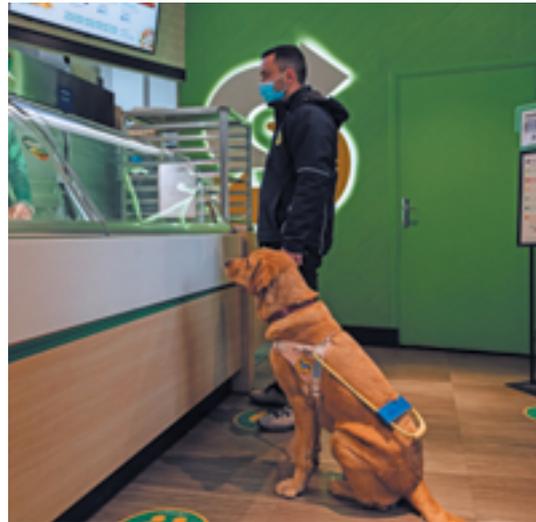
Si la personne chargée de l'accueil ou de la vente a un doute quant à la véracité de ce statut, il ou elle peut demander ensuite : « *Êtes-vous en possession des documents justifiant que ce chien est un chien guide ou d'assistance ? Si oui, pouvez-vous me les présenter ?* ». La personne doit alors présenter 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 hôtelier<sup>19</sup>.

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.

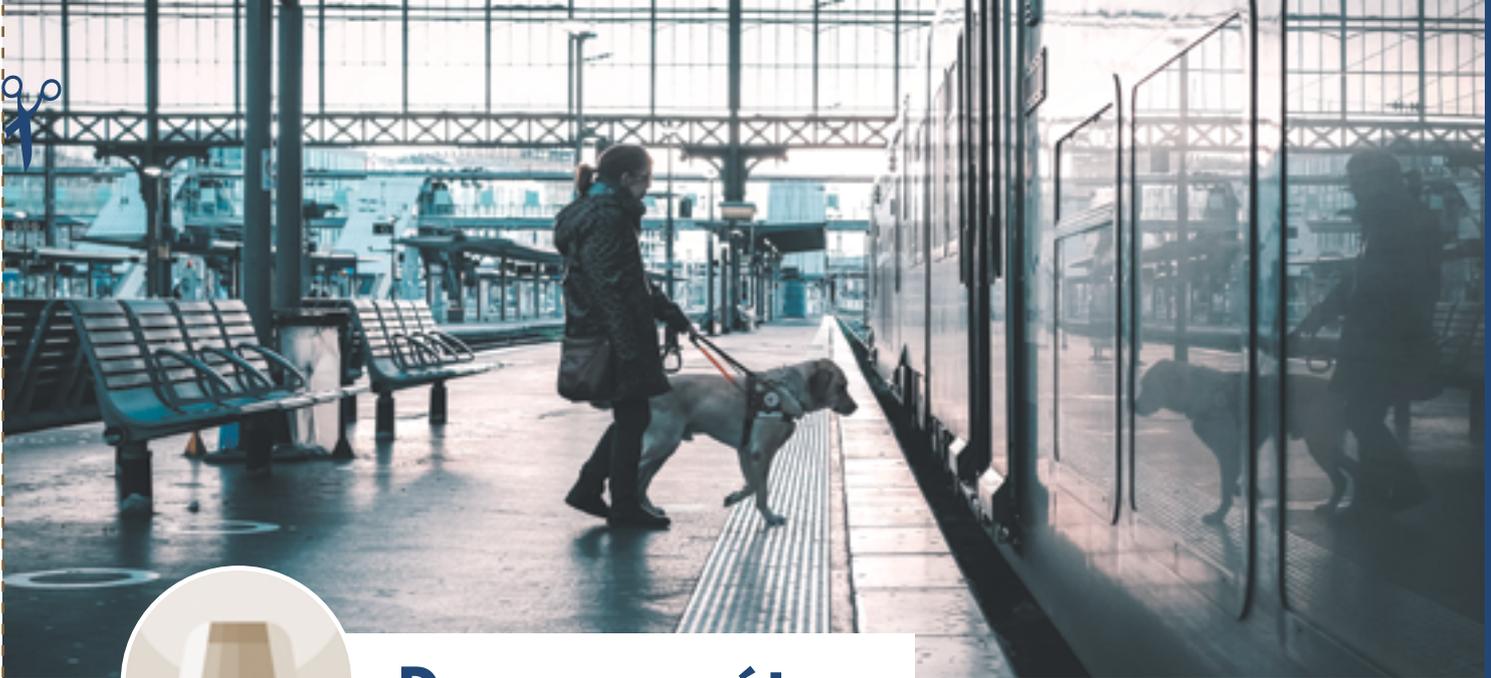
Venir chercher le passager, s'identifier, proposer son bras et informer de l'emplacement du véhicule pour l'y guider. Ouvrir la portière du véhicule en informant le passager et le laisser s'installer seul. Son chien viendra se loger à ses pieds.

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 :

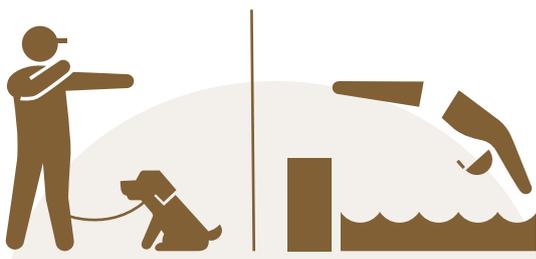
- Chiens guides d'aveugles ou d'assistance repérables par un harnais ou un gilet.
- Animaux enfermés dans un sac ou un panier





## À la piscine ou dans un centre de sport

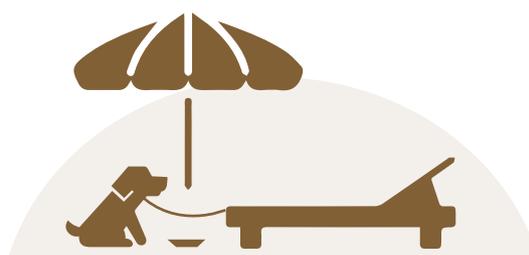
### Ce qu'il faut savoir :



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<sup>e</sup> 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



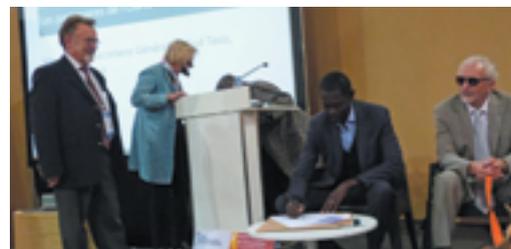
**L'Association des Chiens  
du Silence :**  
46 Rue des Pyrénées,  
65140 Escondeaux,  
05 62 44 85 58  
www.leschiensdusilence.fr



## 6. La vie de l'Observatoire

**Lors de la Plénière du 17 novembre 2021, deux groupes de travail ont été créés pour des travaux complémentaires à ceux des plénières. L'ensemble des outils développés doit être partagé entre les membres de sorte à mettre en place un « catalogue de bonnes pratiques ».**

Ainsi, le groupe de travail « Mobilité » réunit les acteurs des transports sous leurs différentes formes, qu'ils soient communs ou individuels, et, sur le même principe, le groupe de travail « Commerces » réunit les acteurs du commerce quelles que soient la taille et la forme des lieux accueillant le public.



### Groupe de travail Commerces

La première réunion du groupe de travail « Commerces » a eu lieu le 13 janvier 2022. Il a été proposé un recensement et une mise à disposition des outils élaborés par les membres de l'OBAC, tels que l'affiche de Carrefour, l'article dans la revue de Tourisme et Handicap, les points d'information dans les formations de la CGAD, la fiche d'information de GES, les encarts chiens guides/d'assistance insérés dans les guides de bonnes pratiques... Il a été convenu que l'idéal serait d'avoir un site consacré à l'OBAC sur lequel tous les outils seraient disponibles comme sources d'information et/ou d'inspiration. Le Groupe de Travail a soulevé la question de la formation des professionnels. Des discussions ont eu lieu autour de l'existant et des potentiels outils de sensibilisation et de formation à mettre en place.

Les acteurs concernés par l'accessibilité sont en effet de différentes catégories. En premier lieu, il y a les formateurs qui, par la transmission des savoirs, ont une responsabilité d'information. En second lieu, les différents types de personnel peuvent recevoir l'information par différents canaux. Enfin, les clients doivent être également sensibilisés. Une fois ces acteurs identifiés, différents outils peuvent être déclinés que ce soit dans l'environnement ou par la formation : affichage, e-learning, fiche, film de présentation afin de faciliter l'assimilation et la compréhension de l'information... Il est imaginé une action collective à l'échelle de l'ensemble des membres de l'OBAC avec un support commun en utilisant les différents canaux de communication pour une plus grande efficacité et répartition.

### Groupe de travail Mobilités

Selon le même format, le groupe de travail « Mobilités » a réuni le 26 janvier 2022 les acteurs des transports sous leurs différentes formes (RATP, FNTV, FNTI, GAT – GESCOPI – Alpha Taxis). Madame la Déléguée Ministérielle à l'accessibilité a inauguré la réunion. Elle a informé d'un travail avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour que son portail de déclaration en ligne inclue le refus d'accès aux chiens guides ou d'assistance.

Dans la continuité de la réunion du Groupe de Travail Commerce, il a été proposé un recensement et une mise à disposition des outils élaborés par les membres de l'OBAC. L'idée serait de mettre à disposition ces documents comme sources d'information et/ou d'inspiration.

Il est confirmé un besoin de support vidéo pour sensibiliser les publics en formation initiale et continue. Il est convenu qu'un support général pourrait être développé et un support plus particulier toujours sous format vidéo en direction des taxis reprendrait les principes de prise en charge du chien (chargement dans le véhicule, coffre...). Il s'agirait d'aider les taxis à adapter leurs pratiques, quel que soit le modèle de véhicule.

## La plénière

Conformément à la charte de fonctionnement adoptée par les membres de l'OBAC, une plénière a été organisée le 23 novembre 2022 dans les locaux de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA). 15 des 30 représentants faisait partie du collège des lieux ouverts au public.

Simon Thiroit a présenté l'UNAT, nouveau signataire qui milite en faveur du droit aux vacances pour tous.

Mme Geneviève Darrieussecq, Ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, chargée des Personnes handicapées, s'est félicitée du rôle de vigie mené par l'OBAC dont l'approche pédagogique et humaine est très appréciée. L'accès aux droits fait partie des obligations républicaines et, pour les personnes faisant appel aux chiens guides et d'assistance, la vigilance reste de mise.

Le rapport pour l'année 2021 a été ensuite présenté. Il a été annoncé la signature le 16 décembre 2022 d'un partenariat entre Handi'chiens et l'ANM' Chiens Guides afin que cette dernière prenne en charge les refus d'accès d'Handi'Chiens, ce qui facilitera grandement le recensement des refus d'accès et la mise en place de médiations.

## L'UNAT, nouveau membre depuis 2022

Créée en 1920, reconnue d'utilité publique, l'Union Nationale des Associations de Tourisme est tête de réseau du Tourisme Social et Solidaire et représente les principaux acteurs touristiques à but non lucratif engagés en faveur du départ en vacances pour le plus grand nombre : 1 600 établissements en France, des centaines d'associations de toutes tailles réparties sur tout le territoire, des milliers de salariés et de bénévoles partageant la volonté de proposer un tourisme et des vacances de qualité, accessibles à tous. L'UNAT touche 5 millions de vacanciers par an. Il a paru pertinent à l'UNAT de rejoindre l'OBAC pour diffuser les bonnes pratiques auprès de ses adhérents, afin de mettre les personnes avec des chiens guides ou d'assistance au cœur de l'accès aux vacances.



## La Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires, membre historique

**Dorian Lamarre, Directeur des Affaires Publiques de la Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires, partenaire de l'OBAC de la première heure, nous expose les raisons de l'intérêt de la Fédération pour l'OBAC...**

### Pouvez-vous nous présenter la Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires avec quelques chiffres clés ?

La Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires rassemble plus de 300 adhérents qu'ils soient promoteurs, investisseurs ou gestionnaires (Unibail-Rodamco-Westfield, Altarea, Carrefour Property, etc.), des enseignes (Décathlon, Maisons du Monde, etc.) et l'ensemble des acteurs participant à l'écosystème des espaces commerciaux (avocats, architectes...). Elle traite de toutes les questions liées à l'immobilier commercial et à l'exploitation des sites. Son rôle est de promouvoir et de représenter les intérêts de ses adhérents en proposant informations et services (formations ou forums sur les réglementations ou les questions économiques et techniques).



**Dorian Lamarre,**  
Directeur des Affaires  
Publiques de la Fédération  
des Acteurs du Commerce  
dans les Territoires

### **Pourquoi aviez-vous choisi de rejoindre l'OBAC ?**

Les enjeux de sécurité et de sûreté comprennent notamment les questions de l'inclusion et de l'accès de tous aux espaces commerciaux, particulièrement aux personnes en situation de handicap nécessitant l'accompagnement de chiens guides et d'assistance. Il est primordial pour nous de sensibiliser toutes les parties prenantes : personnel d'accueil, commerçants et d'autres partenaires comme le personnel de sécurité. Or, si un chien guide d'aveugle est facilement identifiable, ainsi que son maître souvent muni d'une canne blanche et de lunettes sombres, certains handicaps sont « invisibles » et il convient de faciliter l'accès des personnes concernées sans qu'elles aient à justifier systématiquement de leur situation. Dans cette perspective inclusive, il a été proposé aux établissements volontaires d'instaurer une « heure silencieuse » (réduction de l'intensité lumineuse et musicale) sur la base d'un créneau

hebdomadaire pour faciliter l'accès des personnes souffrant de troubles autistiques ainsi que leurs accompagnants.

Rejoindre l'OBAC répond à la même philosophie d'une mission sociétale qu'incarnent les espaces commerciaux. Nous voulons et devons jouer pleinement notre rôle de lieu d'inclusion. Le refus d'accès n'est agréable pour personne.

### **Qu'avez-vous retiré de la réunion de plénière du 23 novembre 2022 ?**

La plénière de l'OBAC du 23 novembre 2022 a mis en évidence un objectif commun : éviter les refus d'accès et mettre en place des facilitations par une sensibilisation accrue. Ainsi la vitrophanie sera diffusée à l'ensemble de nos adhérents : il s'agit d'un outil très intéressant qui va permettre de disposer d'un référentiel commun et connu.

Nous sommes preneurs d'informations à relayer à nos adhérents et leurs prestataires afin de les sensibiliser à cette question. Nous préférons privilégier un regard positif de compréhension, plutôt qu'une attitude de refus ou la nécessité pour les personnes en situation de handicap invisible de devoir justifier de leur « condition ». Le logo universel permet justement d'éviter tout contrôle et malentendu quant à la présence d'un chien dans des lieux au sein desquels leur accès n'est pas autorisé en temps normal. La vidéo pédagogique permet de rendre l'image plus lisible et accessible ; elle constitue un support facilitant sa diffusion large. Enfin, la plénière est également le lieu d'un retour d'expériences, qui permet de comprendre les refus dans les différents secteurs. Les outils de sensibilisation représentent un vecteur majeur pour que ces problématiques particulières deviennent une solution générale.

Je voudrais conclure en remerciant l'OBAC pour cet engagement qui permet de prendre en considération les problématiques des personnes ayant des besoins particuliers.



## 7. Un projet de vidéos pour sensibiliser un maximum de collaborateurs

### **Le pourquoi du comment**

L'ensemble des membres de l'OBAC a manifesté le besoin de sensibilisation et formation des collaborateurs. Pour un certain nombre d'entre eux, la réglementation relative aux chiens guides et d'assistance ne fait pas partie de la formation initiale ou alors elle est introduite succinctement. Dans la majorité des cas, elle ne fait pas non plus partie de la formation continue, ce qui conforte l'oubli de l'information si toutefois elle avait été présentée en formation initiale. L'ensemble des acteurs s'accorde sur le fait que former à la réglementation n'est pas suffisant : il faudrait que les bonnes pratiques soient également présentées, de sorte à garantir des interactions positives autant pour les collaborateurs que pour les équipes chiens guides et d'assistance.

Des actions de sensibilisation sont mises en place par l'ANM' Chiens Guides dont le réseau compte plusieurs centaines de bénévoles. Ces actions prennent la forme de l'intervention d'un maître et de son chien qui se déplacent sur une demi-journée ou plus auprès d'une entreprise. L'efficacité de ce type d'action est avérée. Elle nécessite une certaine coordination des acteurs et la mise en place d'une logistique que ne peuvent malheureusement pas déployer tous les membres de l'OBAC. En effet, à l'occasion des plénières et des groupes de travail, ces derniers ont exprimé les contraintes suivantes :

- Le nombre important de personnes à atteindre : ces chiffres se déclinent par milliers dans certains cas ;
- L'impossibilité de déplacer ces personnes simultanément pour une thématique spécifique et qui peut difficilement être rattachée à une autre thématique : on pense en particulier à des acteurs qui sont indépendants comme des artisans (taxis, commerce de bouche...);
- Le turn-over des collaborateurs qui exigent de constamment former les nouveaux arrivés.

Au regard de ces contraintes, les membres de l'OBAC souhaitent un outil qui soit disponible sur demande sans contrainte spatio-temporelle, adapté aux spécificités de leur domaine d'activités et qui puisse atteindre un maximum de collaborateurs.

### **La vidéo comme média pour faire passer le message**

Considérant l'ensemble de ces contraintes, le support vidéo est apparu comme le plus adapté. En effet, une vidéo peut être accessible depuis une plateforme 24h/24, 7j/7. Intégrée dans la formation initiale ou continue ou tout simplement disponible à tout collaborateur intéressé, elle peut transmettre les informations clés et être visionnée autant de fois que nécessaire. A la suite de cette vidéo, un quizz peut vérifier les connaissances acquises.

L'objectif est donc de sensibiliser aux bonnes pratiques à adopter avec les équipes maître/chien guide ou d'assistance. Dans un premier temps, en présentant les types de handicaps visibles et invisibles accompagnés par des chiens guides ou d'assistance, en informant sur les personnes concernées (bénéficiaires, éducateurs et famille d'accueil) et leurs obligations légales et rappelant la réglementation en vigueur. Dans un second temps, en montrant des mises en situation et en précisant la réglementation spécifique par secteur. Ce projet, discuté fin 2022, sera mis en place en 2023.

## 8. Perspectives

L'année 2022 a permis de consolider les relations entre les membres de l'OBAC et leur engagement pour l'accessibilité des équipes chiens guide et d'assistance. Le déploiement du logo universel acte la démarche collective des organisations de chiens guides et d'assistance pour rendre plus visible la qualité du travail qu'elles effectuent et leur volonté de faciliter la reconnaissance de leurs équipes.

En 2023, les initiatives particulières, notamment par l'intermédiaire de la diffusion d'informations, seront doublées de projets collectifs à visée pédagogique. En effet, grâce à la confiance établie entre les membres, les uns et les autres sont prêts à collaborer pour l'élaboration d'outils communs de sensibilisation des collaborateurs : la prévention est la clé de voûte de l'accessibilité. A travers les échanges qui ont eu lieu au sein des groupes de travail, 2022 a posé les fondations de cette démarche qui se concrétisera en 2023. Cela prendra la forme de vidéos dont le financement sera partagé entre les membres.

Ce projet est d'autant plus important que les Jeux Olympiques de 2024, parce qu'ils apportent une visibilité internationale à la France et inscrivent de nouvelles pratiques d'accueil durablement dans l'espace urbain, exigent de l'ensemble des lieux accueillant le public une parfaite maîtrise des règles d'accessibilité. Une problématique singulière se pose en ce qui concerne les équipes étrangères dont l'accessibilité n'est pas couverte par le droit français. L'OBAC va s'engager dans une réflexion pour déterminer une solution la plus viable possible pour l'ensemble des parties.

Ainsi le dynamisme des membres de l'OBAC est avéré et c'est avec enthousiasme qu'ils s'unissent à travers des projets communs dont l'intérêt général est démontré.



## 9. Les partenaires ayant déjà rejoint l'OBAC

Liste par ordre alphabétique.



Alpha Taxi • L'Association Tourisme & Handicaps • La Chambre Syndicale des Cochers Chauffeurs CGT-Taxis • La Confédération Générale de l'Alimentation de détail • La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité • La Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires • La Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution • La Fédération Française de la Sécurité Privée • La Fédération Nationale des Taxis Indépendants • La Fédération Nationale des Transports de Voyageurs • La Fédération des Fromagers de France • Euro Disney Associés SCA • G7 • Le Groupe Carrefour • Le Groupement des Entreprises de Sécurité privée • L'Inspection Générale des Affaires Sociales • La RATP • Le Secrétariat d'État aux Personnes Handicapées • La SNCF • Les Syndicats FO-UNCP Taxis • Uber France SAS • L'Union Nationale des Taxis • L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie • L'Union Nationale des Associations de Tourisme.

## Pourquoi rejoindre l'OBAC

**Pour valoriser les bonnes pratiques et bénéficier de celles du réseau**

---



**Contribuer à une meilleure prise en compte des personnes handicapées**

---



**Montrer à votre public que vous êtes inclusif**



L'OBAC est piloté par Canidea, la confédération des organisations de chiens d'aide aux personnes.

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



A series of horizontal dotted lines for taking notes.





[obac@canidea.fr](mailto:obac@canidea.fr)

01 44 64 80 28