



PARTOUT
avec mon
CHIEN GUIDE

ENQUÊTE

L'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles* dans les lieux ouverts au public.

**Enquête réalisée en France métropolitaine
du 12/02/2013 au 27/02/2013
auprès de 1 044 lieux
par 119 maîtres de chiens guides.**

* personnes déficientes visuelles utilisatrices de chiens guides d'aveugles



PARTOUT
avec mon
CHIEN GUIDE

Préambule

Les maîtres de chiens guides d'aveugles sont environ 1 500 en France.

Chaque année l'ANMCGA¹, membre de la FFAC², est alertée par **de nombreux maîtres de chiens guides d'aveugles qui rencontrent des difficultés ou des refus d'accès** à certains lieux ouverts au public.

Ces refus représentent pour les maîtres de chiens guides d'aveugles **une véritable discrimination**, augmentant les incertitudes dans leur quotidien et réduisant ainsi leur liberté de déplacement.

Ces refus sont autant d'atteintes à la liberté de circulation et à l'égalité de droit des personnes handicapées.

Pour dénoncer cette situation injuste, l'ANMCGA lance en mai 2012 le mouvement **Partout avec mon chien guide**. Le 12 mai 2012, 120 maîtres de chiens guides défilent dans les rues de Paris pour la libre-circulation des chiens guides et de leurs maîtres.

Le 11 novembre, la pétition de soutien pour la reconnaissance officielle du statut du chien guide en France obtient plus de 30 000 signatures.

Le 8 avril 2013, les résultats de la 1^{ère} enquête nationale sur l'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles sont révélés.

¹ Association Nationale des Maîtres de Chiens Guides d'Aveugles

² Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles



Une enquête pour mettre en lumière les problèmes d'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles

Afin de quantifier et de qualifier les situations de refus et de difficultés d'accès, rencontrées par les maîtres de chiens guides d'aveugles, la FFAC, l'ANMCGA et les Écoles de chiens guides d'aveugles fédérées ont réalisé une enquête menée par les maîtres de chiens guides eux-mêmes.

Une enquête sur le modèle d'une journée type d'un maître de chien guide avec la visite de plusieurs commerces, de services publics, l'utilisation d'un transport...

En complément des tests effectués sur le terrain, certains lieux d'hébergement touristique (des hôtels et maisons d'hôtes) et des lieux de loisirs (cinémas, salles de spectacles) ont été testés par téléphone.

La méthodologie utilisée se veut la plus rigoureuse possible (*cf. page 12 du document*).

Elle permet de valider l'existence de situations de refus ou de difficultés d'accès, au niveau national et selon une typologie de lieux ouverts au public.

L'enquête permet d'identifier certains lieux les plus enclins à créer des difficultés d'accès aux personnes déficientes visuelles accompagnées de leurs chiens guides.

Que dit la loi ?

Interdire l'accès à un lieu ouvert au public à un maître de chien guide d'aveugle et à son chien est interdit et peut être puni d'une **amende de 150 à 450 euros** en cas d'infraction.

Le droit d'accès à tous les lieux ouverts au public existe depuis 1987. La loi du 11 février 2005 précise et complète cette législation, avec deux articles spécifiques.

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Article 53

« Les animaux éduqués accompagnant des personnes handicapées » Art. L. 211-30. - 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, les locaux ouverts au public ainsi que ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.»



Article 54

« 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 d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles. »

« 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. »

L'article R. 241-22 du code de l'action sociale et des familles précise, quant à lui, que :
« 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 d'invalidité mentionnée à l'article L. 241-3, est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe. »

Objectif 0 refus !

La volonté de la FFAC, de l'ANMCGA et des Écoles de chiens guides d'aveugles fédérées est de **révéler les problèmes d'accessibilité** rencontrés par les maîtres de chiens guides d'aveugles et de **rappeler la loi** au plus grand nombre et en particulier aux responsables (privés et publics) des lieux ouverts au public.

L'objectif est une application rigoureuse de loi sur l'accessibilité en renforçant l'information et la formation des personnes concernées.

Si nous osions la comparaison : on ne demande pas à une personne à mobilité réduite de laisser son fauteuil à l'entrée du restaurant, il en est de même avec un chien guide pour une personne déficiente visuelle.



Quels sont les engagements à prendre pour la libre circulation des maîtres de chiens guides en France ?

- **Engagement n°1** : Informer l'ensemble des professionnels qui sont au contact du grand public de la législation sur l'accessibilité des maîtres de chiens guides, ainsi que sur les avantages du chien guide pour les personnes aveugles et malvoyantes. Cela passe par la formation des agents concernés, particulièrement le personnel de direction et d'accueil. Mais c'est aussi le rôle des pouvoirs publics, et notamment des ministères des secteurs concernés, qui peuvent être à l'initiative de campagnes d'information.
- **Engagement n°2** : Dès 2014, reconnaître légalement le statut du chien guide en France, grâce à une réglementation qui affirmerait leur spécificité et leur éducation professionnelle. Cette reconnaissance officielle permettrait ainsi une meilleure connaissance et une meilleure application de la loi, tout en donnant des garanties aux responsables de lieux ouverts au public. Cela ouvrirait aussi la libre-circulation aux futurs chiens guides en cours de formation, qui n'en bénéficient pas à ce jour.
- **Engagement n°3** : Garantir le droit d'accès dans tous les lieux ouverts au public et sanctionner les refus, comme le permet déjà la loi qui punit les refus d'accès d'une amende de 150 à 450 euros. Malheureusement, cette sanction n'est quasiment jamais appliquée. Pourtant, un agent de police, sur constatation de l'infraction, peut dresser la contravention sans qu'il soit nécessaire de porter plainte.



Les résultats de l'enquête

*L'enquête menée du 12 au 27 février 2013 est une photographie de la situation de l'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles. **Les résultats soulignent une tendance générale et permettent d'identifier des problèmes d'accessibilité plus présents dans certains lieux.***

Trois situations possibles

Il a été demandé aux maîtres de chiens guides d'aveugles participant à l'enquête de noter la difficulté d'accès aux lieux visités, selon trois critères.

Dans le **cas A**, le maître de chien guide d'aveugle ne rencontre aucune difficulté pour accéder au lieu.

Dans le **cas B**, le maître de chien guide d'aveugle doit justifier la présence de son chien pour entrer dans le lieu.

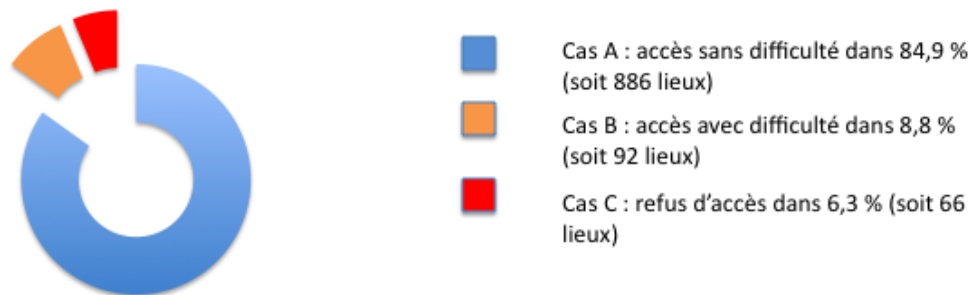
Dans le **cas C**, le maître de chien guide d'aveugle est refusé à l'entrée du lieu et malgré une explication, il ne parvient toujours pas à entrer.



Résultats nationaux

Dans 15,1% des cas, soit dans 158 lieux testés sur 1044, les maîtres de chiens guides d'aveugles rencontrent une difficulté d'accès.

Niveau d'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles dans les 1044 lieux ouverts au public



Commentaires :

Sur 1044 lieux visités, **les maîtres de chiens guides d'aveugles** accèdent sans difficulté dans 84,9% des cas, soit dans 886 lieux testés (cas A). Dans 8,8% des cas, soit dans 92 lieux, ils accèdent au lieu avec difficulté (cas B : nécessité de justifier la présence de leur chien guide) et dans 6,3% des cas, soit dans 66 lieux testés, leur accès est interdit (cas C).

Les cas B et C constituent les réelles difficultés pour les maîtres de chiens guides d'aveugles pour accéder à un lieu ouvert au public.



Résultats par typologie de lieu

Rappel :

Cas A, le maître de chien guide d'aveugle ne rencontre aucune difficulté pour accéder au lieu
Cas B, le maître de chien guide d'aveugle doit justifier la présence de son chien pour entrer dans le lieu testé

Cas C, le maître de chien guide d'aveugle est refusé à l'entrée du lieu testé et malgré une explication il ne parvient pas à entrer

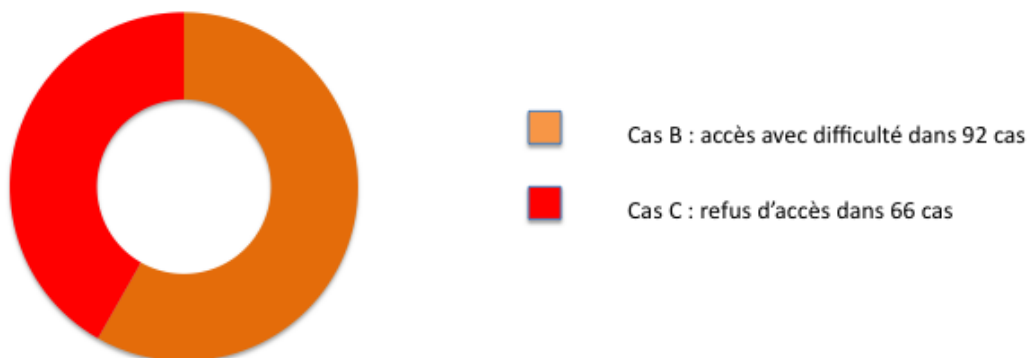
Cas B + cas C, le maître de chien guide d'aveugle rencontre une difficulté d'accès au lieu testé

Quantités toutes zones	A	B	C	B+C	TOTAL
cinémas	77	12	2	14	91
commerces de bouche	154	6	6	12	166
commerces de proximité	161	4	1	5	166
établissements service public	77	4	2	6	83
grandes surfaces	73	8	2	10	83
hôtels	83	17	9	26	109
maisons d'hôtes	55	9	28	37	92
restaurants	76	3	4	7	83
salles de spectacles	79	10	6	16	95
taxis	51	19	6	25	76
TOTAL	886	92	66	158	1044

% toutes zones	A	B	C	B+C
cinémas	84,6%	13,2%	2,2%	15,4%
commerces de bouche	92,8%	3,6%	3,6%	7,2%
commerces de proximité	97,0%	2,4%	0,6%	3,0%
établissements service public	92,8%	4,8%	2,4%	7,2%
grandes surfaces	88,0%	9,6%	2,4%	12,0%
hôtels	76,1%	15,6%	8,3%	23,9%
maisons d'hôtes	59,8%	9,8%	30,4%	40,2%
restaurants	91,6%	3,6%	4,8%	8,4%
salles de spectacles	83,2%	10,5%	6,3%	16,8%
taxis	67,1%	25,0%	7,9%	32,9%
TOTAL	84,9%	8,8%	6,3%	15,1%



Sur les 158 cas de difficultés, répartition des niveaux de difficulté d'accessibilité (B et C).



Commentaires :

Les cas B sont généralement la cause d'une méconnaissance de la loi.

Les résultats de l'enquête nous permettent d'observer trois secteurs où les difficultés d'accès pour les maîtres de chiens guides d'aveugles sont les plus nombreuses.

Dans les **maisons d'hôtes** avec 40,2 % de difficultés rencontrées, dans les **taxis** avec 32,9 % de difficultés rencontrées et dans les **hôtels** avec 23,9 % de difficultés rencontrées.

Les cinémas enregistrent 15,4% de difficultés, les commerces de bouche 7,2%, les commerces de proximité 3%, les grandes surfaces 12%, les restaurants 8,4%, les établissements de services public 7,2% et les salles de spectacles 16,8%.



Analyse des résultats

L'enquête nous livre **deux enseignements majeurs** :

- dans une grande majorité des lieux testés (84,9 %), l'accessibilité des maîtres de chiens guides est parfaitement respectée.
- dans 15,1 % des lieux testés, l'accessibilité des maîtres de chiens guides est freinée ou impossible.

En règle générale, les refus d'accès subis par les maîtres de chiens guides d'aveugles au cours de l'enquête sont dus à une méconnaissance de la loi (cas B) plus qu'à un refus catégorique (cas C) (cf. graphique page 8). Après une explication, la situation se régularise et l'accès est autorisé.

Ce résultat de 15,1% signifie **qu'une difficulté d'accès survient tous les 7 lieux visités** pour un maître de chien guide d'aveugle.

En considérant qu'une personne déficiente visuelle, accompagné de son chien guide, se rend au moins une fois par jour dans un lieu ouvert au public, nous pouvons observer, en moyenne, une difficulté d'accessibilité par semaine pour les maîtres de chiens guides d'aveugles.

L'enquête révèle d'autres enseignements quant à la nature des lieux posant des difficultés d'accès.

- Les **maisons d'hôtes** (40,2 % de difficultés), les **taxis** (32,9 % de difficultés) et les **hôtels** (23,9 % de difficultés) représentent les trois lieux où les difficultés d'accès pour les maîtres de chiens guides d'aveugles sont les plus présentes. Toutefois, ce sont des lieux plus occasionnels, que les maîtres des chiens guide ne fréquentent que ponctuellement.
- Dans les lieux du quotidien, les trois secteurs les plus difficiles sont les **grandes surfaces** (12 %), les **commerces de bouches** (7,2 %), les **restaurants** (8,4 %).
 - o Les difficultés sont moindres en comparaison des maisons d'hôtes, des taxis et des hôtels, mais la présence des maîtres de chiens guides dans ces lieux étant bien supérieure (au moins une fois par semaine) les **difficultés d'accès** y sont donc **plus élevées et plus fréquentes**.



Témoignages des maîtres de chiens guides d'aveugles participants à l'enquête

« Le personnel du théâtre s'est proposé de m'accompagner pour trouver la place appropriée pour moi et mon chien. »

Céline D., Macon

« Au supermarché, la caissière a dit « si mon chef voit le chien, je vais me faire virer. »

Jean-Michel G., Saint Max

« Lorsqu'on arrive à la station de taxi on entend souvent les voitures démarrer et partir en trombe. Quand on appelle, une fois que le taxi arrive à l'adresse et qu'il voit le chien, parfois il ne s'arrête pas. »

Alain D., Nancy

« Dans une superette de quartier, tout s'est très bien passé au niveau de l'accessibilité du chien guide, l'accueil du personnel à mon égard a été en plus très positif. »

Alexandra M., Nancy



La méthodologie de l'enquête

Un panel représentatif de maîtres de chiens guides d'aveugles participants à l'enquête

- 119 maîtres de chiens guides d'aveugles bénévoles, soit 8 % de la population totale de maîtres de chiens guides d'aveugles, participent à l'enquête.
- Âge moyen : 51 ans
- Homme : 40 %
- Femme : 60 %

Une enquête nationale

Pour renforcer la pertinence et la cohérence de l'enquête, les enquêteurs sont répartis sur l'ensemble du territoire.

5 grandes zones sont définies :

1/ Paris Ile-de-France : 211 lieux testés

2/ Nord-Ouest : 137 lieux testés

3/ Nord-Est : 165 lieux testés

4/ Sud-Est : 338 lieux testés

5/ Sud-Ouest : 193 lieux testés

Les lieux testés dans le cadre de l'enquête du 12 au 27 février 2013

83 maîtres de chiens guides ont testés 8 lieux chacun.

Pour renforcer l'objectivité de l'enquête, il leur a été demandé de se rendre dans des lieux où ils n'avaient pas l'habitude d'aller. Pour faciliter leur déplacement jusqu'à ces lieux, inconnus pour eux, ils étaient accompagnés d'une personne voyante qui restait en retrait au moment de l'entrée dans le lieu.

Ces lieux ont été divisés en 6 catégories :

- 2 commerces de bouches (au choix : boucherie, poissonnerie, fromager, charcuterie, primeur...)
- 2 commerces de proximité (au choix : librairie, fleuriste, pharmacie, banque...)
- 1 grande surface ou un grand magasin
- 1 établissement du service public (au choix : mairie et ses services, la Poste, bibliothèque municipale, piscine, commissariat, gendarmerie, CAF, CCAS...)



- 1 restaurant
- 1 taxi (commande par téléphone et évaluation lors de la prise en charge)

NB : Seul 76 taxis ont réellement été testés

Les lieux testés par téléphone

Afin de compléter l'enquête terrain, un testing par téléphone a été réalisé, par **36 maîtres de chiens guides d'aveugles**, auprès de certains lieux. Ces appels ont permis de vérifier, par ailleurs, la bonne application de la non sur tarification pour les personnes déficientes visuelles et leurs chiens guides.

Les lieux testés par téléphone :

- hôtels et maisons d'hôtes (indépendants et groupes)
- lieux de loisirs (théâtres, cinémas, salles de spectacles...)

Trois situations possibles

Il a été demandé aux maîtres de chiens guides d'aveugles participant à l'enquête de noter la difficulté d'accès aux lieux visités, selon trois critères.

Dans le **cas A**, le maître de chien guide d'aveugle ne rencontre aucune difficulté pour accéder au lieu.

Dans le **cas B**, le maître de chien guide d'aveugle doit justifier la présence de son chien pour entrer dans le lieu.

Dans le **cas C**, le maître de chien guide d'aveugle est refusé à l'entrée du lieu et malgré une explication il ne parvient pas à entrer.