

partout avec mon chien guide



Bonnes pratiques pour bien accueillir
un maître de chien guide d'aveugle et son chien

Des outils clés en main à télécharger pour sensibiliser à la problématique de l'accessibilité... À retrouver sur :

www.partoutavecmonchienguide.fr

une affiche



un film d'animation



SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Lieux publics – ce que dit la loi | 4 |
| L'accessibilité en quelques chiffres | 5 |
| L'OBAC, des entreprises engagées pour les chiens guides | 6 |
| Bonnes pratiques d'accueil et cas concrets | 7 |
| Chiens guides, le vrai du faux | 13 |

Ce guide est édité par la Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles (FFAC) et par l'Association Nationale des Maîtres de Chiens Guides d'Aveugles (ANMCGA)

FFAC : www.chiensguides.fr

ANMCGA : www.anmcga.fr

Partout avec mon chien guide, c'est tout le temps.



0 refus de maîtres de chiens guides.

Voici l'objectif que s'est fixé l'OBAC (Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides), créé il y a un an par la FFAC et l'ANMCGA.

L'OBAC, qui rassemble à ce jour 8 organisations professionnelles (voir page 6), a conçu avec les associations fédérées ce livret d'information et de sensibilisation. Vous y trouverez un rappel des textes réglementaires relatifs à l'accessibilité des maîtres de chiens guides, des exemples de bonnes pratiques mises en place dans plusieurs entreprises privées et publiques, des témoignages et des chiffres pour mieux comprendre pourquoi il est indispensable de faciliter l'accès des maîtres de chiens guides d'aveugles. Nous vous invitons à utiliser ce document et à consulter le site www.partoutavecmonchienguide.fr pour découvrir le kit de sensibilisation que nous avons conçu. Il vous permettra d'informer vos partenaires, vos collaborateurs, vos clients... pour offrir le meilleur accueil possible aux maîtres de chiens guides dans les lieux ouverts au public placés sous votre responsabilité. Vous verrez, faciliter l'accès des maîtres de chiens guides d'aveugles, ce n'est pas très compliqué et ça ne coûte rien.”

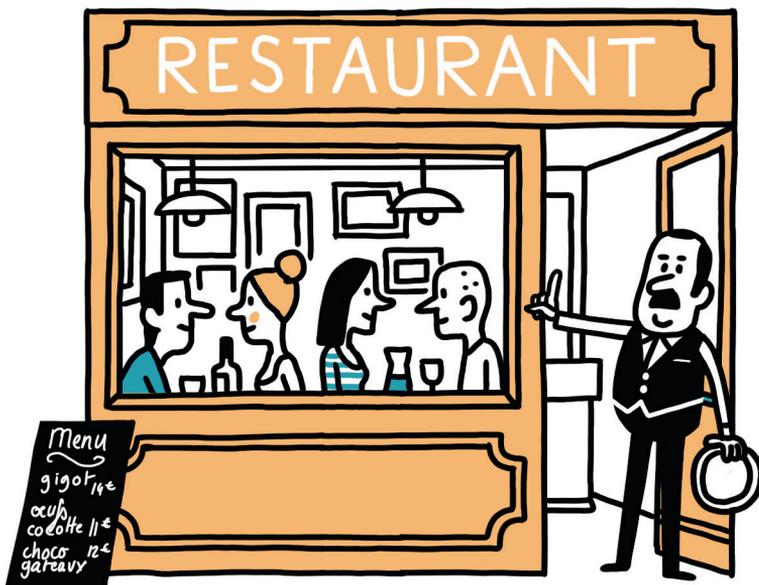
On compte sur vous !

Paul Charles,

Président de la FFAC

Michel Rossetti,

Président de l'ANMCGA



Lieux publics... Ce que dit la loi

L'article 88 de la loi n°87-588 du 30 juillet 1987, modifié par la loi du 5 août 2015, permet l'accès des chiens guides d'aveugles et de leur maître dans tous les transports en commun, les lieux ouverts au public ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative, sans surfacturation. Les chiens guides en éducation, accompagnés des familles d'accueil et/ou éducateurs de chiens guides jouissent des mêmes droits.

La loi du 11 février 2005 n°2005-102 précise dans son article 53 que les chiens accompagnant les personnes handicapées et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière.

Un recueil des textes réglementaires est disponible sur simple demande auprès de la FFAC ou de l'ANMCGA. Il a pour vocation de rappeler que l'accessibilité des chiens guides dans tous les lieux publics est obligatoire et inscrite dans la loi depuis bientôt 30 ans.

450 euros d'amende pour celui qui refuse l'accès à un chien guide d'aveugle et son maître.

L'accessibilité en quelques chiffres

- Une baisse des refus d'accès... mais encore trop nombreux

Dans 1 lieu sur 4, une personne déficiente visuelle se voit refuser l'accès (20 % de refus dans les hôpitaux, près de 45 % de refus dans les salles de sport).

Les campagnes de communication des chiens guides d'aveugles et des membres de l'OBAC, soutenues par les pouvoirs publics, ont permis de sensibiliser un grand nombre d'ERP (Établissement recevant du public).

Enquête menée en février 2014 auprès de 690 lieux publics (FFAC)

- Une méconnaissance de la loi

22 % des Français disent ne pas savoir que le chien guide d'aveugle peut accompagner son maître dans tous ses déplacements. 37 % pensent que l'accès du chien guide est interdit dans certains lieux.

Le pictogramme favorisant l'accès des chiens guides dans les ERP contribue à mieux faire connaître la loi et à impliquer les organisations professionnelles.

Sondage réalisé en février 2015 auprès d'un échantillon de 1 006 personnes (OpinionWay)

- Un frein dans la démarche de demande de chiens guides

L'enquête menée auprès de plus de 300 personnes déficientes visuelles révèle que refuser un chien guide dans un lieu accessible au public est un frein dans la demande d'obtention d'un chien guide. Pourtant, ce compagnon leur permettrait de se déplacer plus librement et de gagner en autonomie au quotidien.

Enquête réalisée en mars 2016 auprès de 327 personnes déficientes visuelles (OpinionWay)

LE CHIEN GUIDE, INDISPENSABLE POUR SON MAÎTRE

« Avec mon chien guide, je me sens plus libre pour circuler dans la ville, pour me rendre à mes rendez-vous, aller au travail, pratiquer des loisirs, vivre tout simplement. Nous avons de moins en moins de difficultés pour entrer dans n'importe quel lieu mais il reste du travail pour qu'il n'y ait plus aucun refus. » **Pierre, maître de chien guide**

L'OBAC, des entreprises engagées dans l'accessibilité

Depuis 2015, les Chiens guides d'aveugles ont créé l'OBAC (Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles). Elle réunit à ce jour 8 entreprises et organisations professionnelles :

- La Confédération Française de la Boucherie, boucherie-charcuterie, Traiteurs (CFBCT),
- l'Union Nationale des Taxis (UNT),
- la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD),
- l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH),
- la RATP,
- l'Association Tourisme et handicaps,
- Disneyland Paris,
- la Fédération des Fromagers de France,
- avec la participation du représentant du Défenseur des Droits.

Les principales missions de l'OBAC sont de créer des documents de référence à destination des organisations professionnelles et du grand public pour faciliter l'accueil des personnes aveugles ou malvoyantes et de leur chien guide. En montrant le bon exemple, l'objectif est de partager ces bonnes pratiques avec d'autres professionnels.

Le premier pictogramme officiel a été posé, en septembre 2015, en présence de Madame Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire et Madame PROST-COLETTA, Déléguée Ministérielle à l'Accessibilité.

Objectif ? Apposer ce pictogramme sur les vitrines des espaces ouverts au public pour informer les professionnels et leurs clients que l'accès des chiens guides est obligatoire.



À savoir : Vous pouvez commander le pictogramme officiel directement auprès de la FFAC en envoyant une demande à l'adresse suivante : federation@chiensguides.fr

Bonnes pratiques et cas concrets

Commerces alimentaires de proximité

- La Confédération Française de la Boucherie, boucherie-charcuterie, Traiteurs (CFBCT)



Avec la création d'un autocollant « interdit aux chiens, sauf aux chiens guides », la CFBCT est engagée depuis 20 ans auprès des chiens guides. La communication auprès des adhérents, via son site Internet, sa page Facebook et sa revue, permet à la CFBCT d'agir concrètement pour le bon accueil des maîtres de chiens guides d'aveugles. En 2016, 5 000 pictogrammes seront distribués dans les boucheries partenaires.

- La Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD)



La FCD regroupe les entreprises du commerce à prédominance alimentaire ou spécialisées. En 2014, la FCD publie un guide de bonnes pratiques intitulé « Comment mieux accueillir tous nos clients ? ». Le guide est distribué à 45 000 salariés de 17 000 magasins de proximité.

- Carrefour



Carrefour

Deuxième distributeur mondial et premier en Europe, le groupe Carrefour emploie 38 000 collaborateurs. Présent dans 35 pays avec plus de 11 900 magasins, le groupe Carrefour accueille chaque jour plus de 12,5 millions de clients. Conscient de son rôle pour l'accès des personnes en situation de handicap, le groupe Carrefour a distribué le pictogramme officiel au-

près de tous ses franchisés.

- Fédération des Fromagers de France



Depuis plus de 70 ans, la Fédération des Fromagers de France défend les intérêts et le rayonnement des crémiers-fromagers. Elle représente 3 200 crémiers-fromagers exerçant en boutique et sur les marchés. La Fédération des Fromagers de France a communiqué auprès de ses adhérents sur le pictogramme favorisant l'accès des chiens guides dans tous les ERP via son site internet et son magazine interne.

Loisirs et tourisme

- Tourisme et handicaps



L'association Tourisme et Handicaps œuvre depuis 2001 pour l'accès au loisir et au tourisme des personnes en situation de handicap. Plus de 800 évaluateurs Tourisme et Handicaps ont été formés par l'association sur les critères d'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles.

- Disneyland Paris



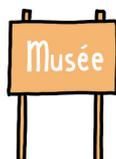
Avec 14,8 millions de visiteurs annuels, dont 59 000 personnes en situation de handicap, Disneyland Paris est la première destination touristique en Europe. Le parc d'attraction a mis en place un guide de l'accessibilité consultable sur son site internet français.

À Disneyland Paris, les salariés sont sensibilisés à l'accueil des visiteurs en situation de handicap. Un tarif réduit est proposé pour la personne (sur présentation d'un justificatif), ainsi qu'une gratuité accompagnateur. Certaines attractions sont accessibles avec un chien guide ou d'assistance. Un chenil est également mis à la disposition des maîtres qui souhaitent séjourner dans les parcs sans leur chien guide (sur présentation du certificat national d'identification de chien guide et d'assistance et du carnet de vaccination à jour).

- L'Union des Métiers des Industries de l'Hôtellerie (UMIH)



L'UMIH œuvre pour que l'accessibilité des personnes handicapées soit prise en compte par l'ensemble des professions qu'elle représente. L'Union a également participé à l'élaboration du guide « Réussir l'accessibilité » et s'est mobilisée pour le diffuser auprès de ses adhérents.



- L'Union Nationale des Taxis (UNT)



L'UNT a intégré dans son livret de l'Artisan taxi un focus sur son partenariat avec la FFAC. Elle a également distribué à plus de 400 chauffeurs de taxi en formation continue le fascicule de présentation de l'exposition des maîtres de chiens guides. Membre de l'OBAC, elle rappelle la loi obligeant les chauffeurs de taxis à accepter toute personne déficiente visuelle avec son chien guide.

- RATP



La RATP, 5^e acteur du transport public dans le monde, transporte chaque jour plus de 14 millions de personnes. La RATP a réalisé une série de dessins animés pédagogiques dont un consacré aux personnes déficientes visuelles. Un guide de bonnes pratiques et d'accueil, à destination de ses salariés, a également été réalisé par la RATP.



- La ville de Toulouse



11 des 13 piscines de la ville de Toulouse proposent un accueil spécifique pour les chiens guides.

À la piscine, le chien peut rester derrière le comptoir d'accueil de la piscine avec l'hôtesse ou dans le bureau des maîtres-nageurs (hors zone publique). Il suffit de présenter les vestiaires et l'accès à la piscine à la personne déficiente visuelle qui se déplacera à la canne.



À L'HÔPITAL

« La personne de l'accueil propose sans hésiter de garder le chien lors de ma visite. Le cas s'est déjà produit et la même solution avait été trouvée. »

À LA PISCINE

« La personne au standard m'a passé le directeur. Il m'a dit que le chien serait mis dans un endroit interdit au public et réservé au personnel. Il m'a proposé de prévoir quelqu'un qui m'accompagnerait au bassin. »

DANS UN PARC DE LOISIR

« L'accueil a été très chaleureux, la secrétaire le gardera dans son bureau. »

Vous aider à accueillir un maître et son chien guide.

Cas pratiques

Un collègue déficient visuel vient au travail avec son chien guide. De quoi va-t-il avoir besoin ?

- ✓ d'une place où le chien guide pourra s'installer sans gêner le passage des collègues (un tapis pourra éventuellement y être placé),
- ✓ d'une gamelle d'eau à disposition (à l'initiative du maître),
- ✓ de repérer un espace extérieur proche pour que le chien puisse faire ses besoins et se détendre,
- ✓ de pouvoir accéder au lieu de restauration avec son chien.

Un maître et son chien guide souhaitent entrer dans mon magasin. Que dois-je faire ?

- ✓ Accueillir la personne déficiente visuelle et son chien guide, comme tout autre client du magasin, en vous adressant directement à elle.
- ✓ Laisser la personne faire ses achats seule, sauf si elle vous demande de l'aide (ce que toute autre personne peut également être amenée à faire).

Une personne aveugle arrive à l'hôpital/à la piscine/à la salle de sport avec son chien guide. Comment dois-je réagir ?

- ✓ Si le chien ne peut pas suivre son maître, demander à l'agent d'accueil de le garder dans son bureau jusqu'à son retour.
- ✓ Décrire l'environnement à la personne déficiente visuelle (chambre d'hôpital, vestiaires, appareils de sport).



Une personne déficiente visuelle souhaite monter dans mon taxi avec son chien. Comment l'aider ?

- ✓ Lui ouvrir la porte en l'en informant et le laisser s'installer seul. Son chien viendra se loger à ses pieds.

Un maître veut venir manger dans mon restaurant avec son chien. Comment bien le servir ?

- ✓ Lui proposer une table où son chien aura une place à proximité afin de ne pas gêner le passage des autres clients.
- ✓ Indiquer à la personne les différents plats sur votre carte.
- ✓ En la servant, lui indiquer le positionnement des aliments dans l'assiette comme les chiffres d'une horloge (à 10h, à 15h...).



Le chien guide, le vrai du faux

Les élèves chiens guides n'ont pas les mêmes droits que les chiens guides en activité...

faux

Avant de faire équipe avec une personne déficiente visuelle, un chien guide est accueilli par une famille d'accueil. On dit qu'il est en formation. Les élèves chiens guides se distinguent grâce au gilet bleu qu'ils portent. L'art. 88 de la loi de 1987, modifié par la loi du 5 août 2015, reconnaît le droit d'accès dans tous les lieux publics, au même titre que le chien guide en activité.

Un chien guide sait répondre à 50 ordres...

vrai

Le chien guide reçoit une éducation rigoureuse. En famille d'accueil, il apprend à être obéissant (assis, couché...), à être propre (faire ses besoins au caniveau ou en détente), à être sociable (marcher en laisse, ne pas monter sur le canapé ou le lit, utiliser différents modes de transport). Puis au sein d'une école de chiens guides, des éducateurs lui apprennent pendant six à neuf mois, à guider une personne en suivant leurs directives : à gauche, à droite, en avant... L'éducation se déroule en situation réelle (villes, campagne, transports en commun, grandes surfaces, centres commerciaux, marchés, etc...).

Dans un hôtel, il y a une facturation supplémentaire pour le chien guide

faux

Les chiens guides sont autorisés dans les hôtels et ce, sans facturation supplémentaire.

Le chien guide coûte cher

faux

Le chien guide est remis gratuitement à la personne déficiente visuelle. Une aide de 50€ mensuels est attribuée pour l'entretien du chien, dans le cadre de la prestation de compensation au handicap. Une vraie reconnaissance de l'État envers l'autonomie qu'apporte le chien guide !

Il faut être aveugle pour avoir un chien guide

faux

Les personnes malvoyantes peuvent également obtenir un chien guide afin de faciliter leurs déplacements.

Le chien reçoit un certificat de chien guide d'aveugle avant d'être remis

vrai

Le chien passe un certificat d'aptitude au guidage à la fin de sa formation qui atteste de ses qualités pour accompagner une personne déficiente visuelle dans ses déplacements et sa vie quotidienne.



Contacts

FFAC : Céline Laroche, Coordinatrice Fédérale Accessibilité
Mail : c.tannir@chiensguides.fr

ANMCGA : Stéphane Boutemy, Chargé de communication
Mail : communication@anmcga.fr



9 ASSOCIATIONS RÉGIONALES

16 CENTRES D'ÉDUCATION

1 RÉSEAU D'ÉLEVAGES DE CHIOTS

- Un Centre National d'Élevage (CESECAH) à Lezoux (63)
- La Maison du Chiot à Angers (49)
- Le centre d'élevage et d'éducation de Jacques Bouniol à Buc (78)

2 ASSOCIATIONS NATIONALES



ANMCGA



FONDATION
FRÉDÉRIC
GAILLANNE

1 association nationale d'utilisateurs
(ANMCGA)

1 centre d'éducation de chiens guides
pour enfants et adolescents
(Fondation Frédéric Gaillanne)



*Un mouvement uni
dans une Fédération !*



LES CHIENS
GUIDES
D'AVEUGLES

Fédération Française des Associations
de Chiens guides d'aveugles

