

MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX ACCUEILLIR

GUIDE PRATIQUE SUR LES CHIENS D'ASSISTANCE



PRÉSENTÉ PAR



SOMMAIRE

1	Introduction	p.3
2	Qu'est-ce qu'un chien d'assistance ?	p.4
3	Les différents types de chien de travail	p.5
4	Le droit d'accès public du chien d'assistance	p.6
5	Est-ce vraiment un chien d'assistance ?	p.7
6	Refuser un chien d'assistance	p.8
7	Invisibilité des handicaps et respect de la vie privée	p.9
8	Inclusion et accessibilité au quotidien	p.10
9	Bonnes pratiques d'accueil	p.10
10	Comment se comporter avec un chien d'assistance ?	p.11
11	Conclusion	p.12

1 INTRODUCTION

POURQUOI CE GUIDE EXISTE ?

Les chiens d'assistance prennent une place de plus en plus visible dans notre société. On les croise dans les écoles, les commerces, les milieux de travail, les transports, les établissements de soins. Pourtant, malgré leur présence grandissante, beaucoup de mythes, de malentendus et d'inquiétudes persistent.

Ces incompréhensions peuvent mener à des situations délicates :

refus d'accès involontaires, malaise chez les employés, réactions inadaptées du public, stress pour la personne accompagnée et parfois même mise en danger du travail du chien.



Ce guide a été créé pour répondre à un besoin simple : mieux comprendre afin de mieux accueillir.

Un chien d'assistance n'est pas un animal de compagnie. Il accomplit des tâches essentielles qui permettent à une personne de gagner en autonomie, en sécurité et en qualité de vie.

Pour que cette collaboration fonctionne pleinement, l'environnement humain joue un rôle central.

Ce document s'adresse aux équipes, gestionnaires, éducateurs, employés et intervenants qui souhaitent offrir un milieu respectueux, inclusif et sécuritaire pour tous.

Ce guide vous accompagnera vers des pratiques simples, humaines et efficaces envers les utilisateurs de chien d'assistance.

2 QU'EST-CE QU'UN CHIEN D'ASSISTANCE ?

Un chien d'assistance est un chien spécialement entraîné pour accomplir des tâches précises afin de soutenir une personne vivant avec une limitation fonctionnelle (handicap).

Ces limitations peuvent être visibles ou invisibles.

Le chien ne remplace pas un traitement médical ou un suivi professionnel, il agit plutôt comme un soutien fonctionnel au quotidien, permettant à l'individu de gagner en autonomie.

Il existe, à ce jour, plusieurs types de chiens d'assistance pour pallier divers handicaps :

- Assistance à la mobilité
- Assistance à l'autisme
- Assistance Psychiatrique (Trouble de stress post-traumatique, anxiété sévère, etc.
- Alerte et réponse médicale (Épilepsie, diabète, autre conditions)
- Chien d'assistance pour la surdité
- Chien guide pour déficience visuelle
- etc.



3 LES DIFFÉRENTS TYPES DE CHIEN DE TRAVAIL

Il est essentiel de bien distinguer les différents types de chiens que l'on peut croiser dans la communauté, car leurs rôles, leurs formations et leurs droits d'accès ne sont pas les mêmes.

CHIEN D'ASSISTANCE

- Formé pour accomplir des tâches précises en lien avec un handicap
- Travaille activement avec son bénéficiaire
- Détient un droit d'accès aux lieux publics

CHIEN DE SOUTIEN ÉMOTIONNEL

- Procure un réconfort affectif par sa présence
- Ne reçoit pas de formation spécifique
- Ne possède aucun droit d'accès public

CHIEN D'INTERVENTION EN ZOOTHÉRAPIE

- Intervient dans un cadre thérapeutique ou éducatif structuré
- Formé pour travailler avec un intervenant dans des contextes ciblés
- Détient un droit d'accès public uniquement lorsqu'il est en fonction professionnelle

Bien comprendre ces distinctions permet d'éviter les malentendus et de respecter les droits et responsabilités propres à chaque type de chien.



4 LE DROIT D'ACCÈS PUBLIC DU CHIEN D'ASSISTANCE

Le droit d'accès public permet à une personne accompagnée d'un chien d'assistance de fréquenter les lieux ouverts au public avec son chien.

Ce droit existe afin de garantir l'égalité, l'autonomie et la participation sociale des personnes vivant avec un handicap.

Ce que cela signifie concrètement

Un chien d'assistance peut accompagner son bénéficiaire dans :

- Les commerces
- Les milieux scolaires
- Les milieux de travail
- Les différents moyens de transports
- Les établissements de soins
- Les lieux publics en général

Et ce, sans frais supplémentaires.

Les règles d'hygiène ou les politiques internes ne peuvent annuler ce droit, sauf si exceptions prévues, par exemple :

les zones où des normes de stérilité strictes sont obligatoires (ex. : blocs opératoires, certaines unités de soins) et les cuisines d'établissements alimentaires.

Le droit d'accès public n'est pas accordé automatiquement à un chien. Avant d'accéder aux lieux publics, un chien d'assistance doit réussir deux évaluations comportementales afin de démontrer qu'il possède la stabilité, l'aisance et les compétences nécessaires pour évoluer de façon sécuritaire dans des environnements réels.

Cette validation se fait à travers une évaluation structurée, réalisée par des professionnels qualifiés, qui permet de confirmer que le chien respecte les standards en matière de comportement et d'obéissance en milieu public.

5 EST-CE VRAIMENT UN CHIEN D'ASSISTANCE ?

Ce qu'un établissement peut demander afin de valider le statut d'un chien d'assistance

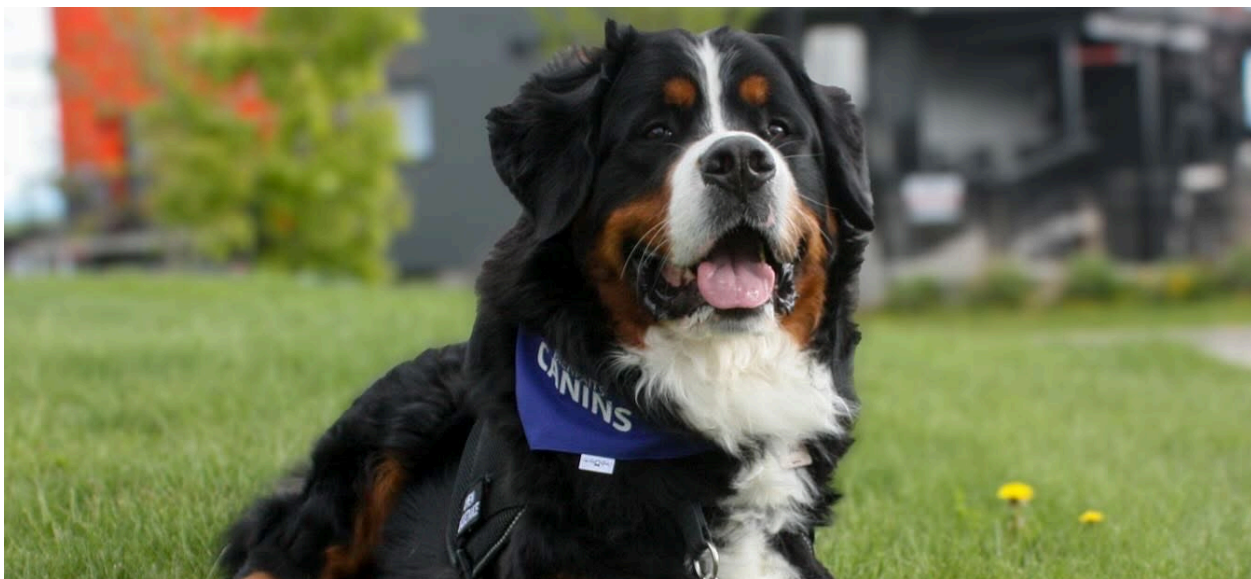
Dans un cadre respectueux, il est possible de :

- Confirmer que le chien est un chien d'assistance en demandant des documents d'identification
- S'assurer que le chien porte un élément d'identification visible de l'organisation d'entraînement (aussi présent sur les documents d'identification)
- S'assurer que le comportement est sécuritaire et contrôlé, c'est-à-dire qu'en aucun cas le chien ne doit être une nuisance pour l'établissement ou le public.

Il n'est jamais approprié de demander :

- Le diagnostic médical pour lequel le chien est requis
- Des preuves médicales qui prouvent la nécessité du chien d'assistance
- Des détails personnels sur la condition de la personne

La vie privée doit toujours être respectée.



6 REFUSER UN CHIEN D'ASSISTANCE

De façon générale, un chien d'assistance ne peut pas être refusé dans un lieu ouvert au public simplement en raison de sa présence. Toutefois, certaines situations exceptionnelles peuvent justifier une intervention ou un retrait temporaire, lorsque la sécurité, la santé ou le bon fonctionnement des lieux est réellement compromis.

Un chien d'assistance peut être refusé ou retiré si :

Le comportement du chien représente un risque réel pour la sécurité:

Par exemple, un chien qui démontre de l'agressivité, qui tente de mordre, qui n'est pas contrôlé par son bénéficiaire ou qui perturbe activement l'environnement peut être retiré afin de protéger les personnes présentes.

Le chien n'est pas propre ou présente un enjeu d'hygiène immédiat:

Un chien qui urine, défèque à l'intérieur ou qui présente un état de salubrité incompatible avec le lieu peut être temporairement exclu.

Le chien ne respecte pas les standards minimaux de comportement en milieu public:

Un chien qui tire excessivement, qui jappe de façon continue, qui saute sur les gens ou qui ne peut pas être géré adéquatement peut compromettre la sécurité et le bon fonctionnement du lieu.

Une situation d'urgence ou de sécurité exceptionnelle l'exige:

Dans certains contextes très spécifiques (zones stériles, interventions d'urgence, protocoles critiques), des restrictions temporaires peuvent être appliquées, tout en recherchant une solution d'accommodement.

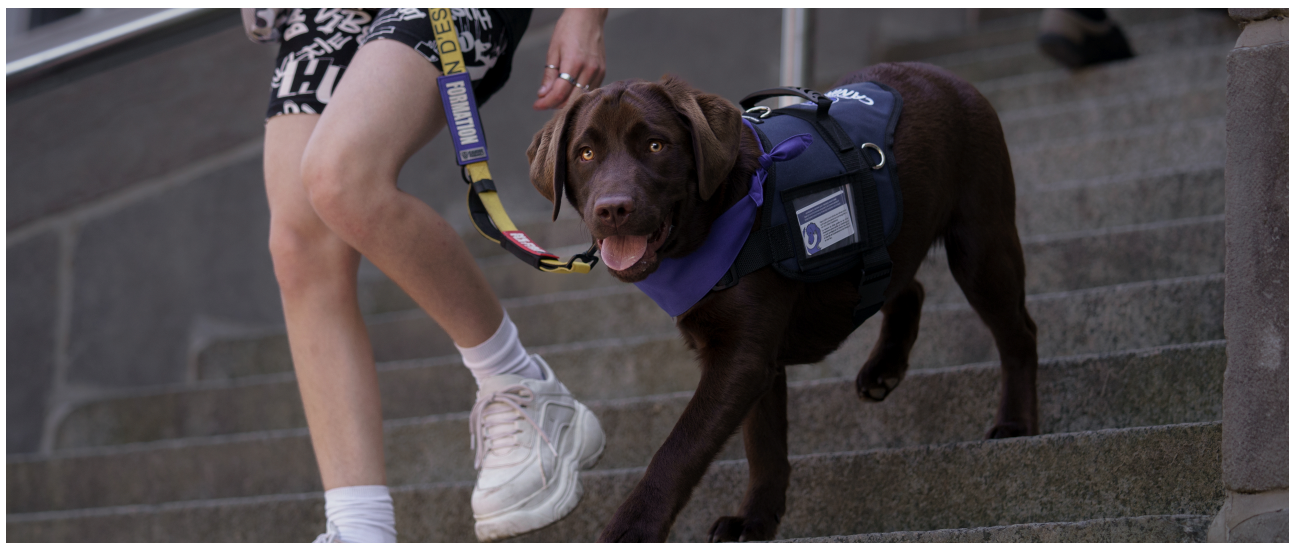
Dans tous les cas, un refus ne doit jamais être basé sur :

- La peur des chiens
- Les allergies d'une autre personne
- Les préférences personnelles
- Les politiques internes non adaptées
- Le type de handicap (visible ou invisible)

Lorsqu'une situation problématique survient, la priorité doit toujours être donnée au dialogue respectueux, à la recherche d'un accommodement raisonnable et à la sécurité de tous.

7 INVISIBILITÉ DES HANDICAPS ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Plusieurs limitations fonctionnelles ne sont pas visibles à l'œil nu. Une personne peut sembler en bonne santé tout en vivant avec des enjeux significatifs, tels que des troubles neurologiques, des douleurs chroniques, des troubles anxieux, un trouble de stress post-traumatique ou des enjeux sensoriels.



La présence d'un chien d'assistance ne devrait jamais être remise en question sur la base de l'apparence physique de la personne.

Les questions intrusives, les commentaires déplacés ou les jugements peuvent affecter le sentiment de sécurité, la dignité et la participation sociale des personnes concernées.

Chaque individu a droit au respect de sa vie privée et à un environnement exempt de discrimination.

8 INCLUSION ET ACCESSIBILITÉ AU QUOTIDIEN

L'inclusion ne repose pas uniquement sur des obligations légales. Elle se construit à travers les attitudes, les pratiques quotidiennes et la culture organisationnelle.

Favoriser un accueil inclusif signifie offrir un climat d'ouverture, former les équipes de manière continue, normaliser la présence des chiens d'assistance et intervenir rapidement lorsqu'une situation d'incompréhension survient.

De petits ajustements, tels qu'une communication claire, une posture respectueuse et une sensibilisation adaptée, contribuent grandement à créer un environnement sécuritaire et accueillant pour tous.

9 BONNES PRATIQUES D'ACCUEIL

Lorsqu'une personne accompagnée d'un chien d'assistance se présente dans un établissement, il est recommandé de l'accueillir de la même façon que toute autre personne. Il est préférable d'éviter de porter une attention particulière au chien et d'offrir de l'aide uniquement si cela est nécessaire.

Il peut être pertinent d'informer discrètement les membres de l'équipe afin d'assurer une cohérence dans les pratiques et les comportements attendus.

La sensibilisation des équipes peut se faire par le biais de capsules de formation, d'affichages éducatifs ou de rappels internes. La désignation d'une personne-ressource facilite également la gestion des questions ou des situations particulières.

Lorsqu'une inquiétude ou une plainte est exprimée, il est important d'écouter calmement, tout en respectant les droits de la personne accompagnée, et de rechercher des solutions respectueuses pour l'ensemble des parties impliquées.

10 COMMENT SE COMPORTER AVEC UN CHIEN D'ASSISTANCE ?

Un chien d'assistance est en fonction lorsqu'il accompagne son bénéficiaire dans un lieu public. Même s'il semble calme, sociable ou accessible, il demeure concentré sur ses tâches et sur la sécurité de la personne qu'il soutient.

Adopter des comportements appropriés permet de préserver la qualité du travail du chien, de prévenir les incidents et de favoriser une cohabitation harmonieuse.



Il est recommandé de :

- s'adresser directement à la personne plutôt qu'au chien,
- de respecter l'espace du duo et de suivre les consignes données par le bénéficiaire lorsque celles-ci sont formulées.
- Il convient d'éviter toute interaction avec le chien, incluant le fait de le toucher, de lui parler, de tenter d'attirer son attention ou de lui offrir de la nourriture.
- Il est également préférable d'éviter de prendre des photos sans consentement

Chaque distraction, même bien intentionnée, peut nuire à la concentration du chien et compromettre sa capacité à soutenir adéquatement son bénéficiaire.

11 CONCLUSION

Le chien d'assistance n'est pas un privilège ni un simple compagnon : il est un outil essentiel qui permet à une personne de gagner en autonomie, en sécurité et en qualité de vie.

En tant qu'établissement ou commerce, votre rôle est important. Une compréhension adéquate des droits d'accès et du rôle réel du chien d'assistance permet d'éviter les malentendus, de réduire les situations inconfortables et de favoriser un climat respectueux pour tous.

Accueillir un chien d'assistance, c'est poser un geste concret d'inclusion.

C'est reconnaître la réalité des handicaps, visibles ou invisibles, et contribuer activement à une société plus accessible.

Merci de participer à cette culture d'ouverture, de respect et de collaboration.

