

NOTE RECAPITULATIVE

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de l'Association Nationale des Maîtres de Chiens Guides d'Aveugles (ANMCGA) relative aux difficultés rencontrées par ses adhérents qui sont régulièrement confrontés à des refus de prise en charge par les taxis du fait de la présence de leur chien.
2. Déjà saisi de faits similaires en 2013, le Défenseur des droits avait décidé d'organiser une opération de testing, dont les résultats ont montré que le phénomène n'était pas isolé, puisque sur 30 véhicules testés à Paris, 13 conducteurs avaient refusé la prise en charge d'une personne aveugle accompagnée de son chien guide.
3. S'agissant d'une première opération de ce type, le Défenseur des droits avait décidé dans sa décision MLD-2013-88 de rendre publics les résultats obtenus et de recommander aux acteurs du secteur de se mobiliser pour que de telles pratiques cessent sans délai. Il avait également décidé que d'autres opérations seraient menées afin de contrôler l'évolution des pratiques.
4. Le 12 février 2019, une nouvelle opération de testing a été menée à Paris. Sur 30 véhicules testés, 7 refus formels ont été constatés.

Rappel du cadre légal

5. L'accès des chiens guide d'aveugles dans les lieux ouverts au public est garanti en France par un certain nombre de textes.
6. L'article 88 de la loi n°87-588 du 30 juillet 1987 portant diverses mesures d'ordre social, modifié par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016, prévoit l'accès des chiens guides d'aveugle ou d'assistance et de leur maître dans tous les transports, les lieux ouverts au public ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formative ou éducative, sans surfacturation. Les chiens guides ou d'assistance en éducation ainsi que les personnes chargées de leur éducation jouissent des mêmes droits pendant toute la période de leur formation.
7. La loi n°2005-102 du 11 février 2005 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.
8. S'agissant des taxis, l'article 26 alinéa 6 de l'arrêté inter-préfectoral n°01-16385 du 31 juillet 2001 relatif aux exploitants et aux conducteurs de taxi dans la zone parisienne, indique que le conducteur de taxi a le droit « *de refuser les voyageurs accompagnés d'animaux, sauf lorsqu'il s'agit d'aveugles avec leur chien guide* ».
9. L'article 25 alinéa 2 de ce même arrêté précise qu'il est interdit aux conducteurs de taxi en service « *de refuser de prendre en charge des personnes handicapées, même lorsqu'il est nécessaire de les aider pour prendre place à l'intérieur du taxi* ».

10. Selon l'article R. 241-22 du code de l'action sociale et des familles, modifié par le décret n°2016-1849 du 23 décembre 2016, le fait d'interdire à ces chiens l'accès aux lieux ouverts au public est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3^{ème} classe.
11. Par ailleurs, le fait de refuser la fourniture d'un bien ou d'un service en raison du handicap ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le handicap est interdit par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal.
12. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et couvre la totalité des activités économiques, les termes « *biens et services* » devant être compris comme « *visant toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage* »¹.
13. La prestation de transport proposée par les taxis constitue une prestation de service au sens de cette définition.
14. Dès lors, un chauffeur qui refuserait de prendre en charge un client au motif qu'il est accompagné de son chien guide s'exposerait aux sanctions prévues à l'article 225-2, soit une peine de trois d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.
15. Enfin, selon l'article 2-3° de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif tel que le handicap est interdite en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services.

Les suites données aux recommandations formulées en 2013

16. Dans sa décision MLD-2013-88, le Défenseur des droits avait recommandé aux différentes fédérations de taxis de prendre des mesures auprès de leurs adhérents pour que les pratiques discriminatoires cessent.
17. Il apparaît que la Fédération Nationale des Taxis Indépendants n'a jamais répondu aux recommandations formulées par le Défenseur des droits.
18. La Fédération Nationale des Artisans du Taxi a simplement répondu qu'elle était « *à la pointe du respect de la réglementation du taxi et de l'obligation pour les chauffeurs de prendre en charge les clients aveugles* ».
19. La Fédération Nationale du Taxi a, quant à elle, transmis le plan de communication qu'elle avait élaboré à l'attention des syndicats départementaux afin de sensibiliser les adhérents sur cette question. Un affichage a par ailleurs été réalisé sur le site internet de la fédération et sur les réseaux sociaux utilisés dans le cadre de la communication à destination de l'ensemble des taxis et des utilisateurs.
20. La question de renouveler l'opération de testing s'est posée au détour d'une nouvelle réclamation portée devant le Défenseur des droits.

¹ CA Paris, 12 novembre 1974 ; CA Paris, 25 janvier 2005

21. Les recherches menées à cette occasion ont révélé qu'un Observatoire de l'Accessibilité des Chiens guides d'aveugles (OBAC) avait été créé en 2015, réunissant 8 entreprises et organisations professionnelles, dont l'Union Nationale des Taxis (UNT).
22. Les actions de l'UNT étaient mentionnées sur le site de la Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles en ces termes : *« l'UNT a intégré dans son livret de l'Artisan taxi un focus sur son partenariat avec la Fédération Française des Associations de Chiens guides d'aveugles (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 ».*
23. Enfin, il est apparu qu'une campagne d'information « partout avec mon chien guide » était en cours de diffusion sur internet afin de sensibiliser les professionnels de l'accès aux services sur l'accessibilité des personnes accompagnées d'un chien guide.
24. Compte tenu de ces actions et afin de ne pas entraver les initiatives et campagnes en cours, il avait été décidé de ne pas intervenir.
25. La réclamation portée par l'ANMCGA alertant sur la recrudescence des refus depuis janvier 2018 a cependant rendu nécessaire la réalisation d'un nouveau testing.
26. L'urgence de la situation a d'ailleurs été soulevée à l'occasion d'une question écrite posée au gouvernement par Monsieur le sénateur Michel DAGBERT sur l'accessibilité des maîtres de chiens guides d'aveugles aux lieux ouverts au public.
27. Dans sa réponse du 7 mars 2019², le ministère de la transition écologique et solidaire a annoncé que *« Face aux incidents répétés constatés ces six derniers mois, le Gouvernement a[vait] engagé une action visant à en déterminer les causes et à bâtir un plan d'action qui corrigerait les dysfonctionnements et créerait les conditions de disparition de ces refus d'accès récurrents de personnes handicapées et de leurs chiens dans tous les domaines de la vie courante et donc de la citoyenneté ».*
28. Il apparaît que cette mission a été confiée à la délégation ministérielle à l'accessibilité du ministère de la transition écologique et solidaire, chargée notamment de recevoir les structures mises en cause par les refus d'accès (enseignes, syndicats de chauffeurs de taxi, de l'hôtellerie et de la restauration...) et d'engager, avec tous les acteurs de la vie civile, des actions pour identifier les difficultés rencontrées par les usagers, les secteurs professionnels à soutenir en matière de sensibilisation et de formation, partager les bonnes pratiques, définir un axe de communication à destination du grand public et définir le format d'un observatoire de l'accessibilité des chiens guides d'aveugles ou d'assistance.
29. Le ministère a précisé que *« ces travaux devraient avoir une traduction opérationnelle en cours d'année ».*

² Réponse du Ministère de la transition écologique et solidaire publiée dans le JO Sénat du 7/03/2019 – page 1306

Méthodologie du testing et résultats obtenus en 2019

30. Le testing du 12 février 2019 -à l'instar de celui de 2013- a été mené dans un but scientifique.
31. À vocation scientifique, le testing ou test de discrimination, apparaît comme un instrument de mesure des discriminations dans un domaine précis. Il met en scène des personnes et a pour but d'établir l'existence d'un comportement discriminatoire. Ce type de testing cherche ainsi à tester une population d'offreurs aussi large que possible.
32. Il s'agissait en l'espèce de mettre en œuvre le suivi annoncé dans la décision MLD-2013-88, de constater l'évolution des pratiques et l'impact des mesures mises en place par les acteurs du secteur ces dernières années à la suite notamment des recommandations émises par le Défenseur des droits.
33. Dans le cadre de cette opération, trois agents du Défenseur des droits, assermentés et spécialement habilités, ont été mobilisés. Ils étaient accompagnés de deux membres de l'ANMCGA et de leur chien guide.
34. Tandis qu'un agent interpellait un taxi et sollicitait une course pour l'un ou l'autre des « testeurs », les deux autres agents, dispersés sur la voie publique, consignaient les informations relatives au véhicule (compagnie, marque, numéro de taxi...) et le résultat obtenu. En cas de réponse positive, la course était annulée pour un motif quelconque.
35. Les tests ont été menés dans plusieurs arrondissements de Paris, tant auprès de véhicules en circulation qu'auprès de véhicules stationnés au niveau d'une borne prévue à cet effet.
36. Sur 30 taxis testés, 7 ont répondu formellement qu'ils n'acceptaient pas de chien dans leur véhicule, même lorsqu'il leur était précisé qu'il s'agissait d'un chien guide et que celui-ci serait installé aux pieds de son maître ou dans le coffre, le cas échéant. Dans ces situations, les conducteurs ont invoqué le fait qu'ils étaient allergiques aux poils de chien ou qu'il leur faudrait nettoyer le véhicule.
37. Par ailleurs, parmi les véhicules que l'équipe s'apprêtait à tester au niveau d'une borne, deux sont partis instantanément à leur approche alors qu'aucun autre client ne s'était présenté et un autre s'est ravisé en indiquant qu'il venait de recevoir un appel pour effectuer une autre course.
38. Il faut également préciser que parmi les taxis sollicités « à la volée », bon nombre ne se sont pas arrêtés alors que leur signal lumineux était au vert.
39. Fort de ce constat, le Défenseur des droits pourrait considérer que les pratiques n'ayant que peu évolué, les mesures mises en place par les acteurs du secteur sont insuffisantes et/ou inefficaces et qu'il leur appartient de démontrer qu'ils ont tout mis en œuvre pour endiguer les pratiques discriminatoires à l'encontre des passagers accompagnés de leur chien guide.

40. A cet égard, les informations à apporter au Défenseur des droits devraient notamment porter sur :

- Les outils d'information et de communication consacrés à la réglementation en matière d'accessibilité et de lutte contre les discriminations ;
- L'existence de formations spécifiques sur ces sujets ;
- Les éventuelles actions de sensibilisation menées ;
- Les partenariats mis en place avec des associations ;
- Les échanges intervenus avec l'administration, notamment dans le cadre du plan d'action confié à la délégation ministérielle à l'accessibilité du ministère de la transition écologique et solidaire, etc.