[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

Objet : Réclamation après un refus d'accès avec mon chien guide ou d'assistance

Madame, Monsieur,

Le [date] à [heure], je me suis présenté à [nom et adresse de l'établissement ou service] accompagné de mon chien [guide ou d'assistance], nommé [nom]. L'accès à [magasin, transport, chambre, salle ou service] m'a été refusé par [fonction ou nom de la personne] au motif suivant : [propos exacts ou résumé fidèle].
J'ai indiqué la fonction de l'animal et présenté [carte, certificat ou justificatif prévu], mais la décision a été maintenue. Les personnes suivantes ont assisté à l'échange : [témoins]. Cette situation m'a empêché de [réaliser l'achat, voyager, accéder au rendez-vous ou bénéficier de la prestation] et m'a causé [conséquence concrète].
Je vous demande de reconnaître que mon chien ne pouvait être traité comme un animal de compagnie ordinaire et de m'expliquer par écrit la consigne appliquée. L'accès doit être organisé dans des conditions compatibles avec l'accompagnement par un chien guide ou d'assistance, sans supplément lié à sa présence.
Je vous demande également de rappeler les règles au personnel, de corriger vos documents ou affichages s'ils interdisent indistinctement tous les animaux et de désigner un interlocuteur capable de traiter une situation similaire. Ces mesures éviteront qu'une autre personne rencontre le même obstacle.
La solution que je sollicite pour l'incident est [nouvel accès, remboursement de la prestation non fournie, annulation sans frais ou autre mesure précise]. Je joins [preuve de réservation, ticket, photographie de l'affichage et justificatif du chien], en masquant les informations médicales sans rapport avec la demande.
Merci de me répondre dans un délai de [délai raisonnable] et de préciser les actions prises. En l'absence de solution, je pourrai saisir le service de médiation ou l'autorité compétente et transmettre les preuves du refus. Je reste disponible pour un échange qui permette de régler concrètement cette difficulté.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature