

Paris, le 12 avril 2012

Décision du Défenseur des droits MLD-2012-31

Le Défenseur des droits,

Vu la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la convention de l'ONU du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées ;

Saisi par Monsieur L d'une réclamation relative aux difficultés qu'il rencontre concernant la mise en œuvre de la garantie « véhicule de remplacement » prévue par son contrat d'assurance en cas d'immobilisation de son véhicule adapté à son handicap, le Défenseur des droits, en vue de prévenir le renouvellement des difficultés exposées dans la note récapitulative ci-jointe, considère qu'il est nécessaire d'appeler l'attention des professionnels de l'assurance des véhicules terrestres à moteur sur la question de la mobilité personnelle des personnes handicapées.

Au vu des recommandations formulées par la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à ses adhérents, le Défenseur des droits souligne que des mesures peuvent être mises en œuvre par les assureurs afin de prévenir les difficultés rencontrées par les assurés handicapés en cas d'immobilisation de leur véhicule adapté, notamment :

- Développer leur parc de véhicules aménagés standards, c'est-à-dire les véhicules avec boîte automatique et commandes au volant ;
- Veiller, si nécessaire, à ce que soient proposées à leurs assurés des solutions alternatives, notamment la prise en charge des frais de transport justifiés par l'assuré.

Le Défenseur des droits décide d'informer de ces recommandations le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, le comité interministériel du handicap, la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance et l'Association des Paralysés de France, en les invitant à poursuivre le travail de sensibilisation engagé auprès des assureurs sur la question de la mobilité personnelle des personnes handicapées.

Le Défenseur des droits demande au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, au ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, au comité interministériel du handicap, à la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, au Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance et à l'Association des Paralysés de France, de l'informer de leurs observations dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente.

Recommandations

La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie le 9 juin 2010 d'une réclamation de Monsieur L relative aux difficultés qu'il rencontre en cas d'immobilisation de son véhicule adapté à son handicap (véhicule avec boîte automatique et commandes au volant), notamment concernant la mise en œuvre de la garantie « véhicule de remplacement » prévue par son contrat d'assurance.

Depuis le 1^{er} mai 2011, conformément à l'article 44 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, « *les procédures ouvertes par [...] la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité [...] se poursuivent devant le Défenseur des droits* ».

A partir de 2007, le véhicule de Monsieur L est tombé plusieurs fois en panne. Suite à l'indisponibilité de son véhicule, il a demandé à bénéficier d'un véhicule de prêt dans le cadre de son contrat M sans avoir jamais pu bénéficier de la mise à disposition d'un tel véhicule.

Par courrier en date du 24 mai 2011, Monsieur C, secrétaire général de la M, a informé les services du Défenseur des droits que le contrat M prévoit la mise à disposition d'un véhicule de remplacement en cas d'indisponibilité du véhicule assuré consécutivement à un accident ou un vol.

Il joint à son courrier les conditions générales du contrat (janvier 2010) qui précisent les modalités de mise en œuvre de cette prestation : « *Lorsque le véhicule volé ou immobilisé est spécialement aménagé pour la conduite par des personnes handicapées, nous prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule similaire, dans la mesure de la disponibilité d'un tel véhicule (...)* ».

Monsieur C ajoute, qu'« *au-delà de ces dispositions contractuelles, la M dans des conditions identiques s'attache à adapter leurs prestations aux besoins particuliers des personnes handicapées en matière d'assurance. Ainsi, en cas d'immobilisation du véhicule garanti à la suite d'un accident, le contrat couvre les besoins de déplacement de l'assuré handicapé par la prise en charge des frais de transports alternatifs (bus, taxi, VSL...) lorsqu'un véhicule de remplacement adapté ne peut être mis à disposition* ». Il ne précise cependant pas si cette prise en charge des frais de déplacement est forfaitaire ou si ces frais sont intégralement pris en charge après production des justificatifs.

Il ressort de l'instruction menée par les services du Défenseur des droits que conformément aux pratiques développées par la M, des solutions alternatives ont été proposées à Monsieur L suite à un accident survenu le 9 janvier 2009. Monsieur C conclut que cette proposition « *de prise en charge des frais de taxi, en l'absence de véhicule de remplacement adapté, a d'ailleurs reçu l'agrément de Monsieur L* ».

Si en l'absence des éléments matériel et intentionnel, l'instruction n'a pas permis de conclure à l'existence d'un refus de fourniture d'un service fondé sur le handicap de Monsieur L, constitutif d'une discrimination telle que prohibée par les articles 225-1 et 2 du Code pénal, elle a permis de mettre en évidence les difficultés que rencontrent les assurés handicapés lorsque leur véhicule se trouve immobilisé.

En effet à l'heure actuelle, le refus de garantir un véhicule de remplacement adapté aux assurés handicapés est principalement fondé sur la quasi-absence de tels véhicules dans le parc des sociétés d'assistance (pénurie matérielle), *a fortiori* lorsque l'assuré handicapé nécessite des aménagements spécifiques non-standards.

L'article 20 de la convention de l'ONU du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées dispose que « *les états parties prennent des mesures efficaces pour assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible* ».

Par ailleurs, l'article 4 1° e) de la convention de l'ONU précitée dispose que « *Les États Parties [...] s'engagent à prendre toutes mesures appropriées pour éliminer la discrimination fondée sur le handicap pratiquée par toute personne, organisation ou entreprise privée* ».

Enfin, conformément à l'article 33 §2 de la convention, le Premier ministre a décidé de confier la mission de promotion, de protection et de suivi de l'application de la convention au Défenseur des droits.

L'Association des Paralysés de France (APF), notamment sa délégation Hautes-Pyrénées, est intervenue sur la question de la mise en œuvre des garanties « véhicules de remplacement » lorsque l'assuré en situation de handicap dispose d'un véhicule aménagé. Elle a ainsi informé plusieurs députés des problèmes rencontrés par les assurés handicapés en l'absence de mise en œuvre des clauses « véhicules de remplacement » prévues dans leur contrat d'assurance automobile.

Dans sa réponse du 2 juin 2009 (publiée au JO du 02/06/2009), aux questions posées par Monsieur le député J, le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a indiqué que l'absence de véhicule aménagé « *ne libère pas la société d'assurance de son engagement contractuel, les frais de location du véhicule pourront être pris en charge directement ou remboursés à l'assuré qui serait en mesure de trouver un véhicule adapté de disponible. [...] Il apparaît donc que si des difficultés peuvent apparaître, elles ne résultent ni de volontés d'économie, ni d'une forme de discrimination, mais d'une pénurie matérielle* ».

Afin de prévenir ces difficultés, l'APF préconise « *que les compagnies d'assurances organisent avec leurs prestataires de prêt de véhicules, la mise à disposition d'au moins un véhicule adapté par département (véhicule avec boîte automatique et commandes au volant) ; dans la négative (en attendant la mise en place de ce dispositif), la prise en charge intégrale des frais de déplacement (pas seulement pour se rendre au travail) générés par l'utilisation par exemple d'un taxi, et cela durant toute la période contractuelle du prêt d'un véhicule de remplacement* ». Enfin, l'association préconise que les assurés soient informés de l'existence de ces solutions alternatives.

0

Dans le cadre de l'enquête, les services du Défenseur des droits ont interrogé la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) sur la question de la mise en œuvre des garanties « véhicules de remplacement » pour les assurés qui disposent d'un véhicule adapté à leur handicap.

Par courrier en date du 12 décembre 2011, la FFSA a communiqué au Défenseur des droits une copie de la Circulaire n°65-2011 adressée aux sociétés membres de la FFSA pratiquant l'assurance dommages. Par cette circulaire, la FFSA recommande, d'une part, de proposer systématiquement aux assurés handicapés la garantie « véhicule de remplacement » et, d'autre part, en cas d'impossibilité de fournir la prestation en nature, de prendre en charge les frais de taxi ou de tout autre moyen de locomotion.

Le Défenseur des droits approuve la position de la FFSA et souligne que ces solutions, si elles étaient généralisées, permettraient d'assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées et l'autonomie indispensable à leur intégration sociale et professionnelle.

C'est la raison pour laquelle, il s'avère indispensable de sensibiliser l'ensemble des assureurs à la question de la mobilité personnelle des personnes handicapées en les invitant à mettre en place les mesures suivantes :

- Développer le parc de véhicules aménagés standards, c'est-à-dire les véhicules avec boîte automatique et commandes au volant ;
- Si nécessaire, veiller à ce que soient proposées à leurs assurés des solutions alternatives, notamment la prise en charge des frais de transport justifiés par l'assuré.