

Paris, le 8 septembre 2015

Décision du Défenseur des droits MLD-2015-210

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de 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 le Code pénal ;

Saisi par Madame C qui estime avoir subi une discrimination relative au refus de soins corporels qui lui a été opposé par l'établissement M en raison de son état de santé

Décide de recommander à l'établissement M de :

- Rappeler les termes de la loi à Madame J, gérante de l'établissement M ;
- Modifier son règlement et ses pratiques de manière à ce que les clients dont l'état de santé présente un risque puissent en être informés, ainsi que de la nécessité, le cas échéant, de fournir un certificat médical autorisant la pratique de soins corporels ;
- Donner des consignes à l'ensemble de son personnel afin que les clients soient informés, dès la prise de rendez-vous, de la nécessité de présenter un certificat médical si leur état de santé le justifie.

Le Défenseur des droits demande à l'établissement M de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi le 14 avril 2014 par Mme C d'une réclamation concernant le refus de soin esthétique qui lui a été opposé le 13 avril 2014 par l'établissement M, hôtel, restaurant et spa, en raison de son état de santé.
2. Mme C a réservé via internet un séjour à l'établissement M pour les journées des 13 et 14 avril 2014, comprenant un accès au spa ainsi que deux soins esthétiques.
3. En mars 2010, Mme C a été diagnostiquée comme étant atteinte d'un cancer du sein, pour lequel elle a subi un long traitement. Son état de santé est désormais stabilisé, néanmoins Mme C garde d'importantes séquelles, caractérisées par une insensibilité de la jambe gauche, l'obligeant à se déplacer avec une canne et le soutien d'une tierce personne.
4. Une praticienne ayant remarqué les difficultés de déplacement de Mme C, cette dernière a été interrogée sur les raisons de son handicap. Lorsque la réclamante a indiqué quelles en étaient les causes, elle s'est vue opposer un refus de soin en l'absence de certificat médical, au motif que le drainage lymphatique entraînait des risques pour sa santé.
5. Mme C indique alors avoir proposé plusieurs solutions alternatives (un simple crémage ou un soin du visage), toutes refusées. Mme C précise n'avoir à aucun moment été informée du fait que les prestations de soins esthétiques connaissent des restrictions d'ordre médical.
6. Ayant déjà pratiqué ce type de soin auparavant, y compris au cours de sa maladie, elle affirme que ses médecins n'ont jamais manifesté de réserves quant à cette pratique et l'ont au contraire encouragée à fréquenter les centres de « *bien-être* ».
7. Par courriers des 27 août 2014, 20 février et 19 mai 2015, le Défenseur des droits a interrogé le l'établissement M.
8. Par courrier du 25 mai 2015, Mme J, gérante de l'établissement, a indiqué que le refus opposé à Mme C était intervenu au vu des éléments d'information transmis à la praticienne. Cette dernière, n'ayant aucune connaissance de son dossier médical, avait préféré ne prendre aucun risque.
9. Elle précise, au sujet de la profession de spa-praticien, qu'elle est exercée par un professionnel maîtrisant différentes techniques de bien-être à visées non thérapeutique et non esthétique. Les activités développées seraient proches de celles pratiquées dans les instituts de beauté, en balnéothérapie, en thermalisme, en thalassothérapie ou encore en centre de remise en forme.
10. Par ailleurs, Mme J explique que les spa-praticiens n'ont pas de connaissances médicales approfondies, et s'agissant des pathologies au sujet desquelles ils n'ont pas reçu de recommandations durant leur cursus scolaire, ils s'abstiennent de réaliser le soin.
11. Enfin, Mme J précise que la demande de remboursement de la réclamante a été satisfaite et que des excuses lui ont été formulées.

12. Une note récapitulative a été adressée par le Défenseur des droits à l'établissement M, par lettre recommandée en date du 3 juillet 2015, laquelle n'a reçu aucune réponse.

Analyse

13. Les articles 225-1 et suivants du code pénal interdisent la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée notamment sur l'état de santé, la notion de fourniture de biens ou de services étant entendue largement et recouvrant la totalité des activités économiques.

14. Mme J ne conteste pas le refus qui a été opposé à Mme C. Elle estime en revanche que la production d'un certificat médical aurait permis la pratique d'un tel soin.

15. Sur ce point, le Défenseur des droits a déjà pu considérer, s'agissant de prestations de soins esthétiques, que le fait de demander la fourniture d'un certificat médical pour les clients dont l'état de santé risquerait d'être aggravé par la pratique d'un soin constituait « *une exigence raisonnable qui ne peut s'apparenter à un refus de service discriminatoire* » (décision n MLD-2012-29 du 10 février 2012).

16. Il a néanmoins rappelé à cette occasion que l'exigence de la production d'un certificat médical suppose que les clients en soient informés au préalable via le site internet, ou *a minima* lors de la prise de rendez-vous.

17. Tel n'est pas le cas en l'espèce, puisque Mme C en a été informée au dernier moment alors qu'elle s'apprêtait à recevoir le soin et uniquement parce que les difficultés qu'elle avait à se déplacer faisaient apparaître un problème de santé.

18. Si, en l'absence d'encadrement médical, des mesures préventives doivent pouvoir garantir la sécurité des personnes qui reçoivent les soins ou qui les réalisent, il n'en demeure pas moins que la pratique consistant à refuser, lorsque les personnes se présentent, la réalisation de soins corporels, sans qu'elles aient été dûment informées au préalable de la nécessité de produire un certificat médical, peut légitimement être perçue comme stigmatisant et discriminatoire.

19. En conséquence, le Défenseur des droits décide de :

- Rappeler les termes de la loi à Madame J, gérante de l'établissement M ;
- Recommander à l'établissement M de modifier son règlement et ses pratiques de manière à ce que les clients dont l'état de santé présente un risque puissent en être informés, ainsi que de la nécessité, le cas échéant, de fournir un certificat médical autorisant la pratique de soins corporels ;
- Recommander à l'établissement M de donner des consignes à l'ensemble de son personnel afin que les clients soient informés, dès la prise de rendez-vous, de la nécessité de présenter un certificat médical si leur état de santé le justifie.