

Paris, le

Décision du Défenseur des droits n°MLD/2012-29

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 P. d'une réclamation relative au refus qui lui a été opposé par un institut de beauté de l'enseigne Y. de réaliser une prestation de soin corporel en raison de son diabète, le Défenseur des droits, en vue de régler la situation exposée dans la note récapitulative ci-jointe décide qu'il :

- rappelle les termes de la loi à Madame G., responsable du centre Y. de R.;
- recommande à l'enseigne Y. de modifier son document « bilan forme » 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 ;
- recommande à l'enseigne Y. de donner des consignes aux magasins de son réseau 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 être tenu informé des suites données à sa décision dans un délai de quatre mois à compter de la notification de la présente.

Dominique BAUDIS

Note récapitulative
Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011

1. Par courrier du 22 février 2011, la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie d'une réclamation de Madame P. relative au refus qui lui a été opposé par un institut de beauté de l'enseigne Y. de réaliser une prestation de soin corporel en raison de son diabète.
2. La réclamante joint un certificat médical à sa saisine. Celui-ci, établi *a posteriori* par un spécialiste, spécifie que « *le diabète ne contre indique pas les massages corporels aux huiles essentielles* ».
3. 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* ».
4. Le 7 février 2011, Madame P. s'est rendue dans un centre Y. de R. où elle avait pris rendez-vous pour un modelage corps aux huiles essentielles. Lorsque l'esthéticienne lui a demandé si elle était enceinte ou si elle était atteinte d'une maladie nécessitant un traitement médical, la réclamante a indiqué qu'elle était diabétique et a alors essuyé un refus de soin esthétique au motif que l'enseigne ne pratiquait pas de modelage aux huiles essentielles sur les personnes sous traitement médical.
5. En réponse à la note récapitulative adressée à sa partenaire Madame G., locataire-gérante du magasin Y. de R., la direction juridique d'Y. a indiqué que « *dans une démarche professionnelle et responsable, Y. a décidé d'établir un document, non-nominatif, recensant des contre-indications et pathologies majeures qui seraient susceptibles d'interférer avec le soin et/ou les produits utilisés lors de ce soin* ».
6. Elle estime que « *comme indiqué dans ce « Bilan forme », un traitement médical ou des troubles circulatoires peuvent caractériser une contre-indication majeure à un soin du corps intégrant notamment des actions de drainage* ».
7. Selon la direction juridique, « *en raison de la nature du soin cosmétique, la responsable du Centre de Beauté peut, si elle estime ne pas pouvoir garantir la sécurité et le bien-être de sa cliente, refuser d'effectuer un soin. Elle peut également demander la production d'un certificat médical* ».
8. Enfin, elle indique que « *la responsable du Centre de Beauté est une commerçante indépendante, et à ce titre est responsable tant des actes effectués par son personnel que de la sécurité et du bien-être de la cliente* ».
9. Sa proposition de signer une décharge de responsabilité ayant été rejetée, Madame P. a demandé que les raisons du refus soient mentionnées par écrit sur le document « bilan forme » qui lui a été remis à son arrivée en cabine. Celui-ci comporte la mention de la gérante du magasin rédigée ainsi : « *Suite au diabète de Mme P., je suis dans l'incapacité de pratiquer le modelage corps aux huiles essentielles* ».
10. Madame G. ne conteste pas avoir refusé un soin esthétique à Madame P. et précise l'avoir fait de manière à se conformer au document « bilan forme ». Elle estime en revanche que la production d'un certificat médical aurait permis la pratique d'un tel soin.

11. Ce document « bilan forme » indique que « *les modelages des soins du corps intègrent des actions de drainage et/ou d'étirement des membres. Il est donc préférable de notifier sur ce document et/ou de signaler à votre conseillère esthéticienne si vous présentez une ou plusieurs des contre-indications suivantes (...)* », au titre desquelles ne figure pas le diabète.
12. Il précise aussi : « *afin que votre conseillère esthéticienne puisse adapter le soin à votre état/particularité, merci de nous signaler si vous : (...) suivez un traitement médical, ou dermatologique* ».
13. Madame G. indique que Madame P. n'étant jamais revenue avec un certificat médical, le soin lui a été remboursé dans son intégralité.
14. 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.
15. S'agissant de la fourniture d'un certificat médical pour les clients dont l'état de santé risquerait d'être aggravé par la pratique du massage, elle pose une exigence raisonnable qui ne peut s'apparenter à un refus de service discriminatoire. Il s'agit d'ailleurs d'une pratique courante dans les instituts, de même que l'absence d'utilisation d'huiles essentielles sur les clients souffrants de certaines pathologies.
16. Néanmoins, la nécessité de présenter un tel certificat n'apparaît pas sur le document remis aux clients, ces derniers n'étant pas non plus informés de cette exigence lors de la prise de RDV.
17. Sur ce point, Madame G. a fait savoir aux services du Défenseur dans le cadre de leurs échanges que « *les clients seront dorénavant informés dès la prise de rendez-vous, afin qu'ils présentent un certificat médical si besoin* », mais qu'elle n'était pas en mesure de modifier le document « bilan forme » qui a été élaboré par l'enseigne Y.
18. Ce document prévoit des contre-indications – cas dans lesquels aucun soin n'est réalisable - et des situations dans lesquelles il s'agit d'adapter le soin à l'état ou à la particularité du client.
19. 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 purement et simplement la réalisation de soins corporels à des personnes présentant des contre-indications, sans que la production d'un certificat médical ne puisse en être la condition, est constitutive d'une discrimination au sens des articles précités.

