

POLITIQUES CULTURELLES

# Repères

n°10

JUIN 2019

DROITS CULTURELS

## Libertés culturelles & droits des usagers

Les conditions du droit  
de participer à la vie culturelle

Volume 3 - Du droit des usagers des  
opérateurs culturels, hypothèses de  
travail pour une éthique relationnelle  
partagée, synthèse générale des principes

**Roland de Bodt**  
avec le concours de Bernard Hennebert

OBSERVATOIRE DES POLITIQUES CULTURELLES



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

La publication de ce dixième numéro de la collection « Repères » constitue le troisième volume du rapport de la recherche documentaire consacrée aux « Libertés culturelles & droits des usagers » menée par Roland de Bodt, directeur de recherche à l'Observatoire des politiques culturelles, avec le concours de Bernard Hennebert, fondateur de l'association la « Ligue des usagers culturels », à Bruxelles. Elle est présentée sous une version numérique qui peut être téléchargée gratuitement au départ du site de l'Observatoire. Une version imprimée peut être commandée, par courriel, à l'adresse de l'Observatoire, au prix de 5,00 euro + frais de port.

Attention : les références documentaires internationales, fédérales, communautaires ou régionales, mentionnées par ce rapport, ont été consultées, entre juillet 2018 et mars 2019. Certaines sont stables depuis de nombreuses années et ne sont pas sujettes à modification, mais d'autres peuvent évoluer au fil du temps. C'est pourquoi, les usagers de cette publication sont invités à vérifier l'actualité de l'information documentaire, au-delà du mois de mars 2019.

Dépôt légal : D/2019/14.336/1 - Éditeur responsable : Michel Guérin, Observatoire des politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bâtiment E, 6<sup>e</sup> étage), 44, bld Léopold II, à B-1080 Bruxelles, Belgique - Tél. : +32 2 413 22 22 - [www.opc.cfwb.be](http://www.opc.cfwb.be) - [opc@cfwb.be](mailto:opc@cfwb.be)

Relectures et corrections : Béatrice Reynaerts

Graphisme et mise en page: Kaos Films.

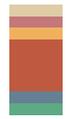
Illustration de couverture: © Jaroslav Frank | Dreamstime.com - traitement infographique: Kaos Films

© : Tous droits réservés pour tous pays et par tous moyens que la technologie permet. Les interprétations et les analyses publiées par la collection n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs respectifs. Elles ne représentent pas nécessairement l'opinion de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

## ■ SOMMAIRE

---

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	5
<b>CHAPITRE 12 - CLARIFIER LES DROITS DES USAGERS DES OPÉRATEURS CULTURELS</b> .....	9
12.1 - DU DROIT À L'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL, TEMPOREL & À UN ACCUEIL ADAPTÉ .....	9
12.2 - DU DROIT À L'ACCÈS IMMATÉRIEL & À UN ACCUEIL ADAPTÉ .....	12
12.3 - DU DROIT À UN ACCÈS ÉCONOMIQUE NON DISCRIMINATOIRE & À UN TARIF UNIFIÉ .....	15
12.4 - DE L'INTERDICTION DE LA SURRÉSERVATION & DE LA SURTARIFICATION .....	17
12.5 - DU DROIT AU CHANGEMENT, AU REPORT ÉVENTUEL & À LA RENONCIATION .....	18
12.6 - DU DROIT À UNE INFORMATION EXPRESSE EN CAS DE MODIFICATION, DE REPORT OU D'ANNULATION .....	19
12.7 - DU DROIT AU REMBOURSEMENT .....	20
12.8 - DU DROIT À RÉCLAMER, À OBTENIR UNE RÉPONSE SATISFAISANTE & DU DROIT À UN RECOURS EN CONCILIATION .....	21
<b>POUR UNE ÉTHIQUE RELATIONNELLE PARTAGÉE</b> .....	23
CONCLUSIONS EN FORME D'HYPOTHÈSES DE TRAVAIL	
<b>SYNTHÈSE GÉNÉRALE DES PRINCIPES</b> .....	30
<b>ANNEXE - CODE DES USAGERS (2006)</b> .....	40
<b>SÉLECTION BIBLIOGRAPHIQUE</b> .....	41
<b>DANS LES DEUX VOLUMES PRÉCÉDENTS</b> .....	44



# Repères n°10

## ■ AVANT-PROPOS

Cette troisième partie clôture la publication, entreprise à l'automne 2018, du rapport de la recherche documentaire consacrée aux libertés culturelles et aux droits des usagers. Cette démarche actualise en profondeur notre regard sur les droits des usagers des opérateurs culturels, tels qu'ils avaient été établis en 2006 par le « code des usagers », initialement et largement diffusé sous la forme d'une affiche (voir annexe). Cette nouvelle approche prend en considération non seulement l'évolution du droit des consommateurs sur le plan européen - telle qu'elle est transcrite dans le droit fédéral - mais elle étend ses préoccupations à l'endroit de l'évolution du droit international et les inscrit dans la perspective des libertés et des droits culturels.

### **Spécificité de cette troisième partie**

L'introduction et les deux premières parties de cette recherche documentaire ont été publiées à l'automne 2018.

Le premier volume (Repères n° 8) propose un certain nombre de balises générales : définitions courantes en matière de politique culturelle, énonciation des libertés culturelles, des droits et responsabilités qui permettent leur mise en œuvre et qui les garantissent.

Le second numéro (Repères n° 9) concerne, de manière plus concrète, les conditions pratiques de la liberté de s'informer relativement à la vie culturelle, comprise dans un sens participatif très large. Ces deux volumes traitent des libertés et des droits qui devraient être accessibles à toute personne, dans les territoires de la Fédération Wallonie-Bruxelles ; ainsi, ils sont accessibles gratuitement par téléchargement au départ du site de l'Observatoire : [www.opc.cfwb.be](http://www.opc.cfwb.be) ; ils peuvent être commandés en version imprimée, auprès du secrétariat à l'adresse suivante : [opc@cfwb.be](mailto:opc@cfwb.be).

Après avoir tenté ce premier panorama documentaire des libertés et des droits qui concernent toutes les personnes et tous les opérateurs, cette troisième partie (Repères n° 10) concerne plus spécifiquement les libertés et les droits des seuls usagers ; c'est-à-dire les libertés et les droits qui s'exercent concrètement dans le cadre de la relation contractuelle qui s'établit entre l'opérateur culturel et les personnes qui ont décidé de s'inscrire, de s'engager et de participer activement au programme culturel proposé.

### **Une distinction pratique**

Le code des usagers, adopté en 2006, ne posait pas cette distinction entre toutes personnes et les seuls usagers. Pourtant, cette distinction entre ces deux situations - avant contrat / après contrat - est fondamentale en droit. Cette troisième partie permet donc de revenir, de manière explicite et déjà relativement détaillée, sur ces libertés et ces droits qui sont reconnus comme spécifiques aux seuls usagers.

Si une telle distinction - entre l'énonciation de normes d'information relative aux droits et l'énonciation de ces droits eux-mêmes - répond aux rigueurs de la raison scientifique, elle n'en est pas pour autant simple à pratiquer, dans l'ordre du discours quotidien. Aussi, cette livraison a opté pour une conduite plus synthétique, considérant les résonances entre les différentes parties de la recherche, dans le souci d'éviter au maximum les doubles formulations inutiles. Une catégorie nouvelle a été insérée, dans l'architecture documentaire, sous l'intitulé « lire également » qui renvoie explicitement vers certaines parties des deux autres volumes publiés, dans



le cadre de la présente recherche documentaire. Ce procédé prend acte du caractère nécessairement complémentaire des différents objets pris en considération par cette démarche: I. Définitions, libertés et droits culturels, responsabilités - II. Liberté de s'informer - III. Clarification des droits des usagers.

La recherche documentaire permet d'évaluer le statut réglementaire, à géométrie variable, de ces différentes libertés et de ces droits. Elle invite à formuler des questions sur l'éthique (les usages communs) relationnelle que la Fédération Wallonie-Bruxelles pourrait ou devrait encourager, auprès des opérateurs culturels, à l'égard de ces usagers.

### **Une éthique relationnelle partagée**

C'est sur la base de ces interrogations éthiques que deux nouvelles sections sont apparues nécessaires afin de faire aboutir ce rapport de manière utile pour l'avenir:

- des conclusions, présentées sous forme d'hypothèses de travail, permettent de dresser un premier inventaire et de proposer un premier défrichage des questions qui pourraient éventuellement alimenter les travaux futurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de qualifier ces libertés et ces droits culturels;
- un inventaire synthétique des principes évoqués, tout au long de cette recherche documentaire, et qui, rassemblés dans les limites d'une seule section, montrent l'étendue des préoccupations qui sont concernées par cette démarche et dessinent, à grands traits, les enjeux sociétaux et éthiques propres à chacune de ces préoccupations.

Ainsi cette troisième partie complète et rend plus visibles et plus explicites quatre grands types de questions:

- la Fédération envisage-t-elle de qualifier les conditions d'exercice des libertés et des droits culturels qui ont été reconnus par la Constitution?
- la Fédération envisage-t-elle de qualifier les conditions d'exercice de la diversité culturelle à laquelle elle a souscrit en adhérant à la Convention Unesco (2005)?
- la Fédération souhaite-t-elle adopter les référentiels des libertés, des droits et de la diversité culturels comme fondement des politiques qu'elle adopte dans les domaines de la culture?
- la Fédération considère-t-elle les usagers des opérateurs culturels comme les bénéficiaires finaux de ses politiques?

Et si une réponse positive devait se dégager de ces réflexions, qu'est-ce que cela impliquerait comme travail légistique? Au niveau de la gouvernance? Au niveau de la participation et au niveau des pratiques relationnelles concrètes entre les acteurs concernés? Etc.

### **Une démarche ouverte**

Dans le cadre de sa programmation et dans le cadre de sa participation au contrat d'administration, l'Observatoire s'était engagé à fournir un outil documentaire qui permettrait de formuler, dans de meilleures conditions d'information, les questions qui se posent à la Fédération Wallonie-Bruxelles, en actualisant le code des usagers de 2006 à l'aune des libertés culturelles. Au terme de ce troisième volume, nous pouvons considérer que cet objectif est atteint; en tout cas, il constitue une première livraison qui permet d'avancer concrètement en ce sens.

Il faut rappeler, ici, que la préoccupation de l'Observatoire était de faire exister cette première livraison, en trois volumes: pour soutenir et documenter le débat.

Cette démarche n'est donc pas clôturée; elle est un « work in progress »; elle n'a ni un caractère exhaustif ni un caractère définitif. Elle est critiquable, modifiable, améliorabile, extensible. Cette publication, par les moyens de la microédition, constitue un instrument de travail pour documenter les mandataires politiques, les administrateurs publics, les professionnels des domaines de la culture et leurs usagers, considérés de façon individuelle ou collective. Elle permettra de prendre en compte, au fil des échanges, les remarques, les compléments d'information, les précisions éventuelles qui pourraient se révéler utiles et nécessaires.

Ainsi cette triple publication nous permet de boucler une première étape - documentaire - d'une démarche participative et ouverte qui ambitionne de constituer, par mouvements progressifs et en soi, un outil transversal de pensée, d'élaboration, d'orientation voire éventuellement de mesure de la politique culturelle, considérée dans son sens général et commun.

L'enjeu commun, à terme, est donc bien de co-construire *une éthique relationnelle partagée par les différents acteurs de la politique culturelle*; telle est l'ouverture à laquelle cette démarche est appelée, à laquelle nous la destinons.

Michel Guérin,

Directeur-coordonateur de l'Observatoire des politiques culturelles

# Repères n°10



## ■ CHAPITRE 12 - CLARIFIER LES DROITS DES USAGERS DES OPÉRATEURS CULTURELS<sup>1</sup>



### ■ 12.1 - Du droit à l'accès géographique, physique, matériel, temporel & à un accueil adapté

*Principe* - Tout usager a droit à un accès qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès de l'opérateur culturel, dans des conditions adaptées qui tiennent compte de sa condition physique et matérielle particulière, de sa temporalité propre; ces aménagements des conditions concernent aussi bien l'accès géographique en général que les accès aux salles ou aux lieux d'activités, de même que les transports adaptés ou les espaces de parking ou l'existence de zones de débarquement ou d'embarquement adaptés, de même que des horaires adaptés ainsi que l'existence de dispositifs d'accueil appropriés, tant en amont qu'en aval de l'activité culturelle, et qui tiennent compte des difficultés concrètes et singulières de la personne; ces services spécialisés répondent à divers besoins spécifiques: prise en charge à domicile, prise en charge à l'entrée des installations, service d'accompagnement et de placement dans la salle d'activités, service d'accompagnement, d'information et de formation quant à l'utilisation pratique et technique des systèmes d'information, de réservation, de guidance, de commentaires vocaux, d'amplification sonore individuel, appropriés à diverses situations. - Sont également visés, ici, les espaces spécifiquement aménagés et réservés, notamment dans les salles de spectacles, dans les musées, les bibliothèques publiques ou dans les ateliers de formation, les parcs d'exposition, ainsi que les aménagements spécifiques de sanitaires, de vestiaires, d'accès à des comptoirs ou au mobilier de consultation ou d'exposition, aux moyens de circulation, au sein des sites, l'accès aux escaliers et aux installations d'ascenseurs ou à des moyens d'élévation adaptés; l'aménagement de cafétéria, l'accès aux distributeurs, l'accès aux instruments de communications numériques, les systèmes de sous-titrage et d'amplification individualisés, d'aide visuelle et auditive, etc. - Ces dispositifs d'accueil concernent également les conditions spécifiques de sécurité et d'évacuation en cas d'incendie ou selon les nécessités diverses. - Ils peuvent être étendus à des services complémentaires notamment de garde d'enfants, d'école des devoirs ou à des activités diversifiées qui répondent aux besoins divers des différents membres d'une même famille, en fonction de l'âge, de la santé, etc.

*Sources internationales* - Le paragraphe 16 de l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) définit «l'accessibilité» comme une des conditions de la réalisation du droit de chacun.e de participer à la vie culturelle; elle désigne les possibilités «effectives et concrètes qui sont offertes aux individus et aux communautés de jouir pleinement de la culture, dans des conditions qui sont accessibles physiquement à tous, dans les zones urbaines et rurales, sans discrimination»; les paragraphes 25 à 39 du même texte indiquent huit catégories de personnes ou de communautés qui doivent bénéficier de mesures particulières afin de leur garantir un exercice effectif des droits culturels: les femmes (25), les enfants (26 et 27), les personnes âgées (28 et 29), les personnes handicapées (30 et 31), les minorités (32 et 33), les migrants (34 et 35), les peuples autochtones (36 et 37), les personnes vivant dans la pauvreté (38 et 39). - L'accès physique, matériel et temporel peut être considéré comme une condition d'exercice du droit de participer à la vie culturelle (article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et article 15 du Pacte international relatif aux droits économiques,

<sup>1</sup> Ce chapitre reprend un certain nombre de « droits des usagers » qui devraient faire l'objet d'une clarification ou d'un établissement éventuels en droit positif. Le régime juridique de ces droits - et les sanctions éventuelles qu'ils pourraient justifier dans les cas où ils ne seraient pas respectés, non seulement par les opérateurs culturels mais tout autant par les usagers, eux-mêmes - n'est pas abordé, ici, et demanderait des travaux d'études juridiques complémentaires.

sociaux et culturels). - De nombreux articles de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (Nations-Unies, 2006) traitent des mesures appropriées à prendre par les États, pour permettre ou faciliter l'accès physique des personnes souffrant de handicaps, aux transports, aux lieux publics, aux musées, aux théâtres, aux lieux de formation, pour l'exercice de leurs droits politiques, culturels et sociaux, etc. Notamment, les mesures relatives à l'accessibilité et à la réduction, voire à l'élimination des obstacles ou des barrières qui rendent l'accès peu abordable (article 9), aux libertés d'expression et d'opinion, d'information (article 21), à l'éducation (article 24), à la participation à la vie politique et à la vie publique (article 29), à la vie culturelle (article 30). - En matière d'égalité de traitement et de non-discrimination entre les personnes, plusieurs directives européennes (2000, 2004 et 2006) sont référencées notamment par le décret wallon du 6 novembre 2008.

*Sources fédérales* - Les conditions d'accès matériel ou temporel aux activités culturelles relèvent de la mise en application de l'article 23 de la Constitution belge qui reconnaît le droit à l'épanouissement culturel. - La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination interdit notamment - et en relation avec l'accès physique et matériel - les discriminations en matière d'âge, d'état de santé actuel ou futur, d'handicap, de caractéristique physique ou génétique (article 4); la loi concerne notamment et explicitement l'accès, la participation et tout autre exercice d'une activité culturelle (article 5). - Si la sécurité sociale est restée fédérale, la compétence de l'action sociale qui concerne notamment les mesures à prendre pour améliorer les conditions de vie et notamment de vie sociale des publics fragilisés a été, dans un premier temps, communautarisée du côté francophone puis, dans un second temps, régionalisée; ce qui n'est pas sans susciter des difficultés au niveau de la répartition des compétences à l'égard de ces droits. Ainsi les régions ont la compétence concernant l'aménagement de l'accès aux lieux ouverts aux publics, sans citer explicitement les aménagements de lieux culturels.

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le décret qui légifère le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles aux projets d'infrastructures culturelles des collectivités locales (2002) ne fait pas mention de critères d'accessibilité particuliers; ils ont probablement été considérés comme faisant partie de l'article 5. - Le décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination (2008) interdit les discriminations notamment en matière d'âge, de handicap, de l'état de santé actuel ou futur, d'une caractéristique physique ou génétique (article 3), mais paradoxalement les activités culturelles accessibles au public ne font pas partie du champ d'application.

*Sources régionales* - La compétence de l'aide aux personnes handicapées a été transférée aux régions, en 1993. Au livre IV du code wallon de l'action sociale et de la santé, l'article 268 donne mandat au gouvernement pour promouvoir le développement d'une politique de transport qui tienne compte des besoins des personnes handicapées et pour leur rendre accessibles les établissements et les installations destinées au public. Néanmoins, compte tenu de la répartition des compétences entre communautés et régions, les mesures susceptibles de favoriser la participation à la vie culturelle des personnes handicapées restent peu développées, explicitement, dans le code wallon. - Le décret de la Région wallonne relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination (2008, modifié en 2009), interdit également toute discrimination directe ou indirecte notamment celles fondées sur l'âge, l'état de santé, un handicap, une caractéristique physique ou génétique (article 3); il s'applique explicitement à l'accès, à la participation et à tout autre exercice d'une activité culturelle accessible au public (article 5).

*Première version du code des usagers (2006)* - L'article 12 de l'affiche initiale vise explicitement les dispositifs d'accès à destination des femmes enceintes, des

personnes malvoyantes, aveugles, malentendantes ou sourdes. Il s'agit également de « leur réserver des places faciles d'accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques »; cette formulation présuppose l'existence de tels services et de telles consignes.

*Littérature académique spécialisée* - À l'article 431 de la thèse de Céline Romainville (2014): « Les exigences matérielles touchent à l'accessibilité financière, l'accessibilité physique, l'accessibilité géographique, l'accessibilité temporelle (...) L'accès physique concerne les possibilités d'accès aux infrastructures culturelles, spécialement en ce qui concerne les personnes handicapées et les personnes âgées ». Voir les paragraphes 430 à 436 qui documentent notamment les implications du droit constitutionnel belge sur base de la jurisprudence ou des avis rendus par le Conseil d'État.

*Lire également* - Le chapitre 2 et particulièrement la section 2.8 de la présente recherche documentaire (Repères 8) concerne la « liberté d'accéder aux diverses formes de la culture, en se constituant comme l'usager d'un service, d'un opérateur, d'un programme ou d'un bien culturel ». De même, les différentes sections du chapitre 6 de la présente recherche traitent de la « liberté de s'informer relativement aux conditions d'accès géographique, physique, matériel & temporel ».

*Cas vécu* - Dans certains festivals, des aires spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, malentendantes ou malvoyantes, sont proposées parce qu'elles sont financées par des dispositifs spécifiques à ces publics, du fait de l'intervention des pouvoirs publics régionaux, intervention médiatisée comme « exceptionnelle »; comme si ces aménagements ne relevaient pas de l'organisation générale financée dans le cadre ordinaire de l'intervention publique. Cela signifie-t-il que, sans ces interventions extraordinaires, de tels aménagements ne feraient pas partie des conditions générales d'accès ?

*Observations* - Comme le lecteur l'aura compris, ces conditions physiques et matérielles « adaptées » ont pour objet de concourir à l'effectivité du principe d'égalité d'accès, en droit et en fait, des diverses personnes qui s'inscrivent ou achètent un titre d'accès pour participer aux activités culturelles qu'elles choisissent, et ceci en prenant en compte leurs difficultés physiques et matérielles spécifiques éventuelles. - Dans les relations contractuelles générales et communes entre les opérateurs et les pouvoirs publics qui les soutiennent, la politique d'accès (considérée sous l'angle des dimensions physiques et matérielles évoquées par ce point) devrait explicitement faire partie des missions ordinaires, des premiers critères du socle de base du financement public et des dépenses prioritaires consenties par l'opérateur à cette fin, ainsi que des processus d'évaluation; dans le même ordre de préoccupations, devraient être pris en considération non seulement le travail en termes d'analyse, de proposition ou d'amélioration de ces conditions d'accès mais également l'offre de services d'accueil adaptés en direction de ces divers publics. - Dans l'esprit d'améliorer la situation actuelle, la Fédération Wallonie-Bruxelles pourrait utilement créer, à l'attention des opérateurs culturels qu'elle subventionne de manière pluriannuelle, un service spécialisé dans l'audit et le conseil afin de les aider à analyser leur situation en matière d'accès et à envisager des mesures appropriées à l'accès des différents publics, ainsi qu'à évaluer les investissements qui seraient éventuellement à réaliser pour améliorer la situation de ces personnes dans l'exercice de leurs droits culturels, à monter des dossiers dans le but d'obtenir des financements publics croisés pour réaliser ces investissements, etc. - Il conviendrait d'évaluer s'il ne serait pas nécessaire d'actualiser la législation relative aux infrastructures culturelles, de manière plus explicite en matière d'aménagements ou d'équipements spécifiques en relation avec les besoins concrets des personnes concernées. - Considérant la répartition des compétences entre les différentes entités, il serait éventuellement souhaitable d'inscrire, dans

les accords de coopération entre les régions et la Fédération Wallonie-Bruxelles, un programme spécifique de coopération concernant l'équipement adapté des infrastructures culturelles.

## ■ 12.2 - Du droit à l'accès immatériel & à un accueil adapté

*Principe* - Tout usager a droit à un accès immatériel qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès de l'opérateur culturel; cet accès immatériel est approprié afin de lever les obstacles linguistiques, culturels, sociaux, organisationnels et juridiques qui tiennent certaines catégories de personnes ou de groupes à l'écart d'une partie significative de la vie culturelle, alors qu'elle devrait être accessible ordinairement à tous, en toute égalité. - Tout en privilégiant le dialogue, la prise en considération et le respect des réalités culturelles et sociales, propres à chaque personne, ces conditions d'accès immatériel adaptées comprennent une offre spontanée d'accès à des programmes de sensibilisation, de formation, d'animation ou de médiation, rendus accessibles par l'opérateur culturel, en amont ou en aval de la réalisation de l'activité; ces dispositifs permettent l'accès à des contenus informatifs juridiques, historiques, artistiques et culturels, pédagogiques, numériques appropriés, susceptibles d'introduire à la nature et aux modalités concrètes d'exercice de l'activité culturelle à laquelle l'utilisateur s'est engagé. - Du maternel au secondaire, cet accès immatériel constitue une mission prioritaire de l'enseignement général. Il est enrichi par la coopération organisée entre les établissements d'enseignement et les opérateurs culturels; celle-ci devrait être amplifiée par la mise en œuvre des "parcours d'éducation culturelle et artistique (PECA)" instaurés par la récente réforme de l'enseignement (Pacte pour un enseignement d'excellence). L'enseignement supérieur permet d'approfondir la connaissance du patrimoine immatériel de l'humanité. - Cet accès immatériel peut consister en une initiation à des formes culturelles nouvelles ou inconnues pour l'utilisateur, qu'elles relèvent de sa propre culture ou d'autres cultures dans le monde. - Ces conditions adaptées concernent également l'alimentation de contenus et l'utilisation de systèmes de sous-titrage, la réalisation et la diffusion de programmes d'accompagnement sonores, le recours à des systèmes d'aide visuelle renforcée ou spécifique, la traduction simultanée, la traduction en langue des signes, etc.

*Sources internationales* - La Déclaration universelle des droits humains (Nations-Unies, 1948) stipule explicitement que "L'éducation vise au plein épanouissement de la personnalité humaine" (article 26); ce qui implique nécessairement de créer les conditions d'accès immatériel à l'épanouissement culturel de chaque personne. - L'Observation générale 21 du Comité des droits économiques, sociaux et culturels (Nations-Unies, 2009) reconnaît que «le droit de chacun de participer à la vie culturelle est aussi intrinsèquement lié au droit à l'éducation, qui permet aux individus et aux communautés de transmettre leurs valeurs, leur religion, leurs coutumes, leur langue et d'autres références culturelles, et qui contribue à promouvoir la compréhension et le respect des valeurs culturelles d'autrui (§2,2) ; l'ensemble de ces éléments constituent les fondements immatériels des cultures. Le paragraphe 15b reconnaît que la préoccupation de l'accès culturel recouvre le droit de connaître et de comprendre sa propre culture et celle des autres par l'éducation et l'information, de recevoir un enseignement et une formation de qualité, d'accéder à des formes d'expression et de diffusion grâce à n'importe quel moyen technique d'information ou de communication, etc. - La convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (Nations-Unies, 2006) reconnaît la nécessité que «les personnes handicapées aient pleinement accès» notamment aux équipements culturels, à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication (préambule). Le champ du handicap est défini par l'article premier de la Convention et comporte des aspects physiques autant qu'immatériels: «personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales,

intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société, sur la base de l'égalité avec les autres». La Convention reconnaît qu'une part non négligeable de ces «barrières» sont comportementales et environnementales, c'est-à-dire culturelles (Préambule). À cette fin, la Convention engage les États parties à prendre des mesures de sensibilisation au niveau de l'ensemble de la société; ces mesures culturelles visent à combattre les stéréotypes, les préjugés et les pratiques dangereuses concernant les personnes handicapées, à mieux faire connaître les capacités et les contributions de ces personnes, à favoriser une attitude réceptive à l'égard de leurs droits, à promouvoir une perception positive et une conscience sociale plus poussée à leur égard (article 8). Le paragraphe 16 de l'Observation définit l'attribut d' «accessibilité» à la vie culturelle qui comprend, notamment, «le droit de chacun de rechercher, de recevoir et de partager des informations sur toutes les manifestations culturelles dans la langue de son choix et l'accès des communautés aux moyens d'expression et de diffusion.» - Afin de garantir la participation de tous les individus à la vie culturelle, la Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles (Unesco, 1982) recommande d' «éliminer les inégalités qui découlent notamment de l'origine et de la position sociale, de l'éducation, de la nationalité, de l'âge, de la langue, du sexe, des convictions religieuses, de la santé ou de l'appartenance à des groupes ethniques minoritaires ou marginaux» (§ 22). - La Convention sur la diversité des expressions culturelles (Unesco, 2005) reconnaît, en son préambule, les cultures en tant que «sources de richesse immatérielle», elle y postule que «la diversité culturelle est renforcée par la libre circulation des idées, qu'elle se nourrit d'échanges constants et d'interactions entre les cultures» et que «la diversité linguistique est un élément fondamental de la diversité culturelle»; aussi, elle y affirme «le rôle fondamental que joue l'éducation dans la protection et la promotion des expressions culturelles». Elle pose pour principe directeur que la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles impliquent «la reconnaissance de l'égalité et du respect de toutes les cultures, y compris celles des personnes appartenant aux minorités et celles des peuples autochtones» (article 2.3). Toutes ces dimensions concourent à l'accomplissement d'un principe directeur «d'accès équitable» qui préconise que «l'accès à une gamme riche et diversifiée d'expressions culturelles provenant du monde entier, et l'accès des cultures aux moyens d'expression et de diffusion, constituent des éléments importants pour mettre en valeur la diversité culturelle et encourager la compréhension mutuelle» (article 2.7). L'article 10 de la Convention invite les parties à favoriser et développer la compréhension de «l'importance de la protection et de la promotion de la diversité des expressions culturelles, notamment par le biais de programmes d'éducation et de sensibilisation accrue du public».

*Sources fédérales* - L'article 23 de la Constitution vise explicitement la dignité humaine, les droits économiques, sociaux et culturels et plus particulièrement «le droit à l'épanouissement culturel et social»; conceptions qui impliquent nécessairement l'accès immatériel aux diverses dimensions de la vie culturelle. - Cette préoccupation de l'accès immatériel ne semble pas formulée explicitement, en droit positif, par le code de droit économique. Elle l'est par les lois de «lutte contre certaines formes de discrimination» adoptées, par la Chambre des représentants, notamment en mai 2007 et qui reconnaissent un double régime de discriminations, directes et indirectes. Les obstacles à l'accès immatériel peuvent constituer des «discriminations indirectes», en ce sens qu'ils résulteraient de pratiques culturelles apparemment neutres qui, dans les faits, constitueraient un désavantage particulier (article 4) qui empêcherait les personnes concernées d'accéder à une activité culturelle particulière.

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire (1997) reconnaît explicitement, parmi ces missions, de promouvoir la confiance en soi et le

développement de la personne de chacun des élèves; de les amener à s'appropriier des savoirs et à acquérir des compétences qui les rendent aptes à apprendre toute leur vie et à prendre une place active dans la vie économique, sociale et culturelle; à leur préparer à être des citoyens responsables, capables de contribuer au développement d'une société démocratique, solidaire, pluraliste et ouverte aux autres cultures; à leur assurer des chances égales d'émancipation sociale (article 6). - Le décret relatif au soutien à la vie associative dans le champ de l'éducation permanente (2003) offre des possibilités d'action dans le sens de créer des conditions d'accès immatériel adapté aux réalités de diverses catégories de populations qui sont ordinairement tenues à l'écart des activités culturelles organisées. - De même, le décret relatif aux centres d'expression et de créativité et aux pratiques artistiques en amateur (2009), favorise explicitement les activités culturelles adaptées aux personnes qui sont exclues du niveau de vie minimal reconnu comme acceptable et des personnes qui présentent un handicap de différentes natures (article 3). - Le décret relatif au développement des pratiques de lecture (2009) vise explicitement à «favoriser l'accès au savoir et à la culture par la mise à disposition de ressources documentaires et culturelles, sur tous supports, matériels et immatériels, de même qu'à permettre leurs utilisations multiples par le plus grand nombre», ainsi qu'à «développer et favoriser des actions de médiation entre ces ressources et la population» (article 1). - Le décret «culture/école» (2006) vise explicitement l'initiation des élèves aux activités culturelles et artistiques et à la pratique active de celles-ci par le biais de projets spécifiques ou innovants (article 3). - Le décret relatif aux centres culturels (2013) définit la médiation culturelle, en tant qu'elle est constituée de l'ensemble des initiatives et démarches visant à faciliter l'accès à la culture, la rencontre des créateurs, l'appropriation des œuvres et la participation à la vie culturelle par tous les individus et les groupes (article 1). - Dans leur ensemble, ces dispositions visent explicitement à favoriser l'accès immatériel à la vie culturelle et à la participation culturelle.

*Première version du code des usagers (2006)* - Le droit à un accès immatériel et à un accueil adapté en cette matière est visé implicitement, aux articles 11 et 12 de l'affiche initiale.

*Littérature académique spécialisée* - Voir les paragraphes 431 à 436 de la thèse de doctorat de Céline Romainville qui identifient trois facettes de l'accessibilité intellectuelle: l'information culturelle, la disposition des outils culturels et des ressources pour accéder à la diversité culturelle et l'accessibilité linguistique.

*Lire également* - Le chapitre 2 et plus particulièrement la section 2.8 de la présente recherche documentaire qui porte sur l'accès à la culture; de même le chapitre 4, et plus particulièrement la section 4.4 qui porte sur l'accessibilité de l'information en matière culturelle; également l'ensemble des sections du chapitre 7 consacré spécifiquement à la «la liberté de s'informer relativement aux conditions d'accès immatériel». Voir également le volume numéro 7 de la collection «Études» consacré à l'«Alliance culture-école en Fédération Wallonie-Bruxelles: des dynamiques à l'œuvre», par Isabelle Paindavoine et Anne-Rose Gillard (2018).

*Cas vécu* - La question de l'accès linguistique n'est pas la moindre des préoccupations actuelles. Dans quantité de cas, l'accès à l'information ne se fait plus dans la langue officielle où est situé l'opérateur culturel. À Bruxelles, les affiches ou les titres des activités utilisent l'anglais pour éviter les formulations en français ou en flamand ainsi que les nécessités d'une traduction dans l'une ou l'autre de ces langues usuelles. Au dos du ticket d'une activité se déroulant à Bruxelles, on trouve des informations publicitaires en français et en flamand, sauf l'information réglementaire légale - l'obligation pour le détenteur du ticket d'observer le règlement qui peut être consulté sur le site de l'opérateur - qui figure uniquement en anglais.

*Observations* - Ainsi et par exemple, de multiples formules peuvent être inventées pour dépasser l'obstacle de la langue : traduction dans la langue de l'utilisateur par sous-titrage, traduction en langue des signes, exposé introductif, en amont de l'activité, dans une autre langue que la langue utilisée au cours de l'activité, séance d'information adaptée, présentation spontanée de résumés écrits en plusieurs langues autres que celle utilisée et mis à disposition des participants ou téléchargeables sur le site web de l'opérateur, valorisation des ressources internes au sein des participants eux-mêmes (ceux qui parlent deux langues peuvent aider les autres participants qui n'en parlent qu'une seule), etc. - Pour accéder à certains ateliers de formation à l'expression artistique, il peut être légitime de demander aux participants qui souhaitent s'inscrire d'avoir préalablement acquis un certain niveau de formation initiale : pour participer à un atelier d'écriture, il faut pouvoir écrire, au moins un peu ! Orienter les usagers vers des dispositifs de formation initiale peut être déterminant pour favoriser leur accès. - La connaissance des obstacles à l'accès immatériel semble faible, à tous les niveaux. Elle est souvent forgée de préjugés ou de présupposés idéologiques, vécus comme « allant de soi ». Pourtant, certaines dispositions pratiques, liées au déroulement de l'activité, peuvent être très contraignantes pour de nombreuses personnes : savoir rester silencieux pendant toute la durée d'une représentation de spectacle ; la non-utilisation des systèmes portatifs de télécommunication pendant toute la durée de l'activité ; s'impliquer, s'engager et s'appliquer pour réaliser une activité créatrice originale. Certaines capacités culturelles devraient éventuellement être acquises, en amont de la participation : lire, écouter, regarder, faire la différence entre la représentation et la vie réelle, analyser ce qu'on fait ou ce qu'on entend ou ce qu'on voit, adopter un comportement prescrit par un animateur ou un formateur, se l'approprier, partager des sentiments, des réflexions, des impressions, accepter celles d'autrui, connaître certaines de ses limites, etc. ; disposer de certaines connaissances historiques, au niveau des langages artistiques ou des formes symboliques ou simplement des connaissances techniques : allumer un ordinateur, utiliser un programme, savoir utiliser une borne interactive, etc. Des capacités pratiques et courantes de la vie ordinaire peuvent poser problème et sont très utiles : ainsi savoir attendre, demander, répondre, trouver l'entrée, trouver la sortie, trouver les sanitaires, prendre l'ascenseur, etc. - L'amélioration des connaissances relatives aux obstacles qui s'opposent à l'accès immatériel à la vie culturelle devrait être encouragée par des programmes de recherche. Si ce type de travail est reconnu par plusieurs décrets en termes de finalité générale, le travail essentiellement culturel, pour réduire ces obstacles immatériels, devrait être plus clairement identifié dans les législations, dans les relations contractuelles entre les pouvoirs publics et les opérateurs culturels ; notamment, il devrait être pris en considération comme mission principale ou première, comme dépense prioritaire, comme critère d'évaluation, la création de services spécialisés à l'égard de cette mission devrait être favorisée, à titre principal.

### ■ 12.3 - Du droit à un accès économique non discriminatoire & à un tarif unifié

*Principe* - Tout usager a droit au tarif le plus avantageux qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès de l'opérateur culturel ; les réductions tarifaires ou les systèmes de réductions tarifaires, rendus accessibles spontanément par l'opérateur culturel, visent à rendre effective l'égalité d'accès et à renforcer la capacité des personnes qui, sans ces dispositifs, seraient, en réalité, exclues de la participation aux activités concernées - Les réductions de tarif sont accessibles, en toute égalité, à tous les usagers qui partagent les mêmes conditions socioculturelles ou socioéconomiques. Les conditions d'accès à ces réductions sont fixées explicitement. - Les prix rendus publics par l'opérateur culturel comportent et détaillent l'ensemble des droits d'accès et de participation, frais directs ou indirects, taxes et commissions à payer par l'utilisateur. - Les prix et les réductions offertes sur ces prix sont identiques quels que soient les supports d'information, de

réserve, d'inscription ou d'achat. - Tout opérateur culturel adopte une politique raisonnée d'accès économique qui tient compte des caractéristiques culturelles, sociales et économiques des populations auxquelles il s'adresse ; il rend public cette politique qu'il justifie explicitement. - Les pouvoirs publics adoptent des programmes de politique culturelle qui limitent les obstacles d'accès économique pour les populations ordinairement tenues à l'écart des activités culturelles organisées.

*Sources internationales* - L'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) considère comme une obligation des États parties de mettre en œuvre : « l'accès garanti pour tous, sans discrimination fondée sur la situation financière ou toute autre considération sociale, aux musées, bibliothèques, cinémas, théâtres et activités, services et manifestations à caractère culturel » (article 54).

*Sources fédérales* - Cet objectif de démocratisation de l'accès économique aux biens et aux services n'est pas visé par le code de droit économique. - Dans le cadre du programme de « promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des centres publics d'action sociale » (notamment : arrêté royal du 23 février 2018), l'État fédéral a développé une politique d'accès à des manifestations culturelles, de participation à des associations culturelles et de soutien à des initiatives culturelles (article 2). - La législation relative à la lutte contre diverses formes de discriminations (2007) reconnaît comme « action positive » (article 4), les mesures qui visent à prévenir ou à compenser les désavantages rencontrés par les personnes discriminées en raison, notamment, de la situation de fortune (article 3).

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le code des usagers (2006) n'ayant pas encore reçu de portée législative ou réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à l'accès économique aux activités proposées par les opérateurs culturels subventionnés. - Certaines législations spécifiques, telles que celles relatives à l'éducation permanente (2003) ou aux centres d'expression et de créativité (2009), aux pratiques de lecture (2009), voire aux centres culturels (2013), peuvent être interprétées en ce sens, même lorsque les formulations ne sont pas nécessairement explicites. - Le décret relatif à la lutte contre diverses formes de discriminations (2008) peut également soutenir une telle interprétation, dans un sens général et commun à l'ensemble des politiques culturelles. - Depuis près de vingt ans, la Fédération Wallonie-Bruxelles soutient une association dénommée « Article 27 » qui sensibilise et facilite la participation culturelle des populations tenues éloignées des activités organisées dans le champ des politiques culturelles, notamment en raison de leur situation sociale et/ou économique.

*Première version du code des usagers (2006)* - Ce principe reformule différents points de l'affiche initiale : « 5. Indiquer tous ses tarifs (billets d'accès, vestiaires, etc.) à l'entrée de tous les lieux où il accueille l'utilisateur, sur son site Internet. 7. Proposer spontanément aux usagers le meilleur tarif qui leur est applicable. 8. Proposer des prix et des réductions identiques quels que soient les supports d'information et les moyens de réservation utilisés.

*Littérature académique spécialisée* - Voir les paragraphes 431 à 436 de la thèse de doctorat de Céline Romainville.

*Lire également* - Le chapitre 2 et particulièrement les sections 2.7 et 2.8 (Repères 8) ; l'ensemble des sections du chapitre 8 consacré à « la liberté de s'informer relativement à l'accès économique et à la gratuité d'accès » (Repères 9).

*Cas vécus* — Lorsqu'un opérateur culturel adopte un système de réductions, il doit fixer, dans le même règlement, les documents qui doivent être présentés par les

usagers, afin de justifier leur droit d'accès à ces réductions. Cette mesure positive ne doit pas se retourner à la défaveur de l'utilisateur par un caractère procédural discriminant ou humiliant. - L'âge à partir duquel, les personnes âgées accèdent à une catégorie économique « troisième âge » ou « quatrième âge » est aujourd'hui à géométrie variable, selon les sensibilités ou les objectifs poursuivis par les opérateurs culturels, voire par les programmations culturelles, distinctement. La question d'une politique d'accès économique pour les personnes âgées pourrait se poser de manière plus générale et commune, dans le cadre des politiques culturelles; ceci afin d'éviter des discriminations d'accès, selon les opérateurs et les programmes.

*Observations* - Les principes qui fondent l'accès économique ont été largement documentés, notamment par la section 8.1 de la présente recherche; cette section postule l'existence d'une politique explicite et justifiée d'accès économique, au niveau de chaque opérateur culturel. Dans la section présente, il s'agit potentiellement d'étendre la question de cette politique d'accès économique et de transparence aux pouvoirs publics qui élaborent, développent et s'associent à la mise en œuvre des politiques culturelles. Cette préoccupation fait l'objet d'une hypothèse de travail, en conclusion.

#### ■ 12.4 - De l'interdiction de la surréservation & de la sur-tarification

*Principe* - Lorsqu'une activité culturelle suscite, anticipativement à sa réalisation, l'émission du maximum de droits d'accès, d'inscription ou de participation qu'elle peut accepter, tout usager peut être inscrit sur une liste d'attente, établie par ordre chronologique d'inscription, afin de pouvoir reprendre les droits d'accès qui se libèrent en dernière minute; l'inscription sur cette liste d'attente est gratuite. - Il est interdit de vendre plus de droits d'accès, d'inscription et de participation qu'il n'existe de possibilités effectives d'accès, d'inscription et de participation pour l'activité culturelle proposée. - Il est interdit de vendre le droit d'accès, d'inscription ou de participation à une activité culturelle à un prix différent du tarif initial affiché et rendu public par l'opérateur qui programme cette activité; de même, dans le cadre de la cession entre tiers d'un droit d'accès, d'inscription ou de participation à une activité culturelle, il est interdit de demander des commissions, taxes ou frais supplémentaires au tarif initial affiché par l'opérateur qui organise l'activité culturelle concernée.

*Sources internationales* - Plusieurs directives européennes fixent des normes de protection des consommateurs et postulent des protections des intérêts économiques des consommateurs, notamment: les directives 2000/31/CE, 2001/95/CE, 2007/65/CE, 2011/83/UE, 2005/29/CE, 2006/114/CE; ces références sont données à titre documentaire général, il n'est pas établi que ces normes concernent la section présente, en tous cas, pour ce qui concerne la sur-tarification.

*Sources fédérales* - L'article 88 du livre VI du code de droit économique stipule le principe général que « les énonciations du bon de commande obligent celui qui l'a établi »; les surréservations apparaissent comme contraires à ce principe puisque l'opérateur risque de n'être pas en mesure d'assumer les obligations contractuelles, faute de place réelle; une prévente « sous réserve de place disponible » semblerait également contraire aux principes généraux du commerce, car on ne peut vendre ce qui n'existe pas; ce qui constitue une pratique commerciale déloyale, abusive et trompeuse (article VI.97).

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le code des usagers (2006) n'ayant pas encore reçu de portée législative ou réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à l'accès économique aux activités proposées par les opérateurs culturels subventionnés et plus particulièrement de l'interdiction de surréservation ou de sur-tarification.

*Première version du code des usagers (2006)* - Ce principe reformule les points 8 et 9 de l'affiche initiale, notamment: «9. Ne pas pratiquer la surréservation».

*Littérature académique spécialisée* - Pas de formulation explicite recherchée.

*Lire également* - Le chapitre 8 de la présente recherche documentaire (Repères 9).

*Cas vécu* - Certaines expositions pratiquent un prix à supplément le week-end; c'est-à-dire pendant les temps de loisirs de la population active qui se trouve ainsi discriminée du fait de son activité professionnelle. Cette mesure est habituellement justifiée par la volonté d'éviter des concentrations de publics sur les jours d'ouverture du week-end. Il serait nettement préférable de limiter les réductions à certains publics spécifiques, aux seuls jours ouvrables de la semaine; ce qui permettrait de rencontrer l'objectif sans être discriminatoire à l'endroit des personnes qui travaillent.

*Observations* - En ce qui concerne la surréservation: un avis du comité de concertation des arts de la scène (2013) condamne la surréservation et recommande l'usage de la liste d'attente, établie à titre gratuit. - En ce qui concerne la sur-tarification: il s'agit d'une question d'éthique des actes de commerce, appliquée aux matières culturelles, qui jusqu'à présent a fait l'objet d'un seul dispositif légistique: le décret relatif à la protection culturelle du livre, adopté par le parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en date du 16 novembre 2017, qui instaure un prix unique pour les livres. Cette politique s'appuie sur la reconnaissance d'une éthique économique spécifique aux activités, services et produits culturels, afin de limiter les spéculations du marché économique et financier, en ce qui les concernent. La possibilité de dégager les services et productions culturelles des seules règles du marché est un enjeu majeur pour reconnaître et soutenir l'existence d'une activité culturelle singulière, diversifiée et non nécessairement industrielle, dans une économie mondiale de marché. Une telle politique rencontrerait la préoccupation énoncée à l'article premier de la Convention pour la diversité des expressions culturelles (Unesco, 2005) de ne pas traiter ces activités, services et biens «comme ayant exclusivement une valeur commerciale».

## ■ 12.5 - Du droit au changement, au report éventuel & à la renonciation

*Principe* - Tout usager a le droit de changer de choix d'activité, de demander le report de sa participation à une autre date, lorsque cette opération est possible compte tenu de la programmation de l'activité concernée, ou de renoncer au droit d'accès, d'inscription et de participation à l'activité à laquelle il s'est engagé auprès de l'opérateur culturel; ces droits ne s'exercent qu'en amont de la réalisation de l'activité culturelle concernée. - L'exercice de ce droit peut être proportionné en fonction de l'échéance de réalisation de l'activité culturelle concernée et dans des conditions de délais qui ne sont pas de nature à mettre en péril le bon déroulement de cette activité; l'opérateur culturel fixe explicitement ces conditions.

*Sources internationales* - Un certain nombre de textes de base référencés dans le cadre de cette recherche reconnaissent le droit au changement, mais ne déploient pas les implications concrètes de ce droit.

*Sources fédérales* - Pas d'autre formulation explicite référencée.

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Il ne semble pas que cette préoccupation fasse l'objet d'une formulation explicite au sein des législations de politique culturelle.

*Première version du code des usagers (2006)* - Ces principes n'étaient pas inscrits dans l'affiche initiale.

*Littérature académique spécialisée* - Pas de formulation explicite référencée.

*Lire également* - Le chapitre 2 de la présente recherche documentaire (Repères 8), et plus particulièrement la liberté de choisir énoncée à la section 2.2, et de changer énoncée à la section 2.9. De même que le chapitre 9 de la recherche (Repères 9), et plus particulièrement les sections 9.4, 9.5 et 9.6.

*Cas vécu* - Aujourd'hui, un certain nombre d'événements culturels (grandes expositions, concerts de stars internationales du show-business, etc.) ouvrent les préventes plus d'une année à l'avance. Cette situation entraîne des risques nouveaux pour les usagers; effectivement, durant cette année, de multiples changements peuvent survenir notamment au niveau de la programmation culturelle, elle-même, mais encore à différents niveaux de situations professionnelle, affective ou familiale (rencontrer quelqu'un, se marier, avoir un enfant, changer de pays, être envoyé en mission, devoir participer à un événement familial important non prévisible un an à l'avance, etc.) ou simplement changer de goûts culturels! - De manière moins exceptionnelle, accepter la possibilité de changer de jour de visite, lors d'une exposition qui est ouverte pendant plusieurs mois, n'entraîne pas nécessairement un impact financier insurmontable pour l'opérateur culturel qui organise cette exposition.

*Observations* - C'est une des préoccupations de la recherche pour laquelle le matériel documentaire semble le moins constitué et pourtant, c'est un droit fondamental. Aussi, la formulation de cette liberté essentielle - parce qu'elle maintient la liberté de choisir des modalités d'exercice de la vie culturelle, dans le cadre d'une relation contractuelle - et des droits fondamentaux qui y sont rapportés, appelle une formulation explicite, tant sur un plan général que sur un plan spécifique aux diverses politiques culturelles, adoptées par les pouvoirs publics. Le principe d'un contrat qui ne peut être « ni échangé ni repris ni remboursé » doit être exclu du droit général des relations contractuelles au niveau des services culturels, sauf circonstances exceptionnelles à déterminer. De nombreuses solutions beaucoup plus souples, qui ne sont pas nécessairement à charge de l'une ou l'autre des parties impliquées dans cette relation contractuelle, peuvent être pratiquées de manière conviviale; et le sont déjà auprès de multiples opérateurs. Une politique d'information et de formation peut améliorer la situation, en cette matière.

## ■ 12.6 - Du droit à une information expresse en cas de modification, de report ou d'annulation

*Principe* - Tout usager a le droit à une information expresse et spécifique, en cas de modification, de report ou d'annulation de l'activité pour laquelle il s'est engagé auprès de l'opérateur culturel. - Cette information lui est adressée en amont de la réalisation de l'activité afin de garantir la liberté effective de choisir l'activité culturelle à la participation de laquelle il s'engage. - Cette information lui est adressée au plus tôt afin d'éviter qu'il n'expose inutilement des frais indirects rendus nécessaires pour cette participation (déplacements, hébergements, etc.)

*Sources internationales* - Une recherche spécifique reste à mener dans le droit économique européen qui règle la protection des consommateurs.

*Sources fédérales* - Même si ce principe ne semble pas s'y trouver de manière explicite, il pourrait être fondé sur les principes généraux du livre VI du code de droit économique, notamment parce que l'information initiale étant modifiée, elle devient dès lors inexacte et trompeuse et que manquer d'informer l'utilisateur de ces changements au contrat, par les moyens les plus express, pourrait être interprété comme une attitude déloyale à son endroit.

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le code des usagers (2006) n'ayant pas encore reçu de portée législative ou réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à une information expresse à l'égard de l'utilisateur, dans les cas de modification, de report ou d'annulation, dans le chef de l'opérateur.

*Première version du code des usagers (2006)* - Article 3 de l'affiche initiale: « Informer les usagers dans les meilleurs délais en cas de modification substantielle ou d'annulation de l'activité culturelle concernée (qu'elle soit occasionnelle ou permanente) ».

*Littérature académique spécialisée* - Pas de formulation explicite recherchée.

*Lire également* - Au chapitre 9 (Repères 9) de la présente recherche documentaire, les sections 9.7, 9.8 et 9.9 consacrées à l'information relative à ces diverses situations.

*Cas vécu* - Les exemples de modifications, dans le chef de l'opérateur, sont légions: des œuvres sont retirées en cours d'exposition, ce qui annule la possibilité de les voir en réalité; des changements de distribution pour une série de représentations de spectacles, pour une série de concerts, ce qui pose des questions de choix artistiques et modifie nécessairement les ingrédients de la représentation ou du concert; des reports pour questions de santé, de disponibilités ou pour des circonstances climatiques ou toute autre circonstances, etc. - De l'autre côté, prévenir de manière expresse n'est pas simple non plus, tous les usagers n'écoutent pas nécessairement la radio au bon moment ou ne lisent pas nécessairement les mêmes journaux: pourquoi ne pas proposer aux usagers de déposer leur adresse mail, un numéro de GSM ou une adresse postale, via le site de l'opérateur, de telle sorte à pouvoir les prévenir de manière explicite et directe, en cas de modification, de report ou d'annulation?

*Observations* - D'une part, ce droit à une information expresse en cas de modification substantielle, de report ou d'annulation, se pose dans le cadre de la relation contractuelle qui lie un usager et un opérateur culturel; il ne s'agit pas d'un droit général à l'information mais d'un droit spécifique dans le cadre de cette relation. Cette préoccupation met en lumière la question de la qualification de la relation partagée entre l'opérateur et l'utilisateur. Il revient donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles de décider des mesures législatives ou organisationnelles qui pourraient contribuer à sensibiliser ou à amener les opérateurs culturels vers cette éthique relationnelle partagée; dans de nombreux cas, une telle adhésion ne devrait pas poser de problème majeur.

## ■ 12.7 - Du droit au remboursement

*Principe* - Tout usager a droit au remboursement des sommes qu'il a payées pour acquérir le droit d'accès, d'inscription et de participation à une activité culturelle, lorsque celle-ci fait l'objet d'une modification substantielle, d'un report ou d'une annulation de la part de l'opérateur culturel auprès duquel il s'est engagé. - Ce remboursement s'effectue, sous quinzaine de la notification de la modification, du report ou de l'annulation, dans les mêmes conditions économiques que celles pratiquées au moment de l'acquisition des droits d'accès, d'inscription et de participation. - La limitation éventuelle de ce droit doit être justifiée, explicitement et par écrit, par l'opérateur culturel.

*Sources internationales* - Pas de formulation explicite référencée.

*Sources fédérales* - Le livre VI du code de droit économique reformule, à plusieurs reprises, les règles en matière de remboursement, lorsque le produit ou le service

ne correspond pas au contrat initial; notamment, au titre troisième qui traite des «contrats avec les consommateurs».

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le code des usagers (2006) n'ayant pas encore reçu de portée législative ou réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à un remboursement dans les cas de modification, de report ou d'annulation.

*Première version du code des usagers (2006)* - Article 3 de l'affiche initiale: «Prévoir au moins des modalités de remboursement des usagers dans ces hypothèses [modification substantielle, report ou annulation]».

*Littérature académique spécialisée* - Pas de formulation explicite recherchée.

*Lire également* - Au chapitre 9 (Repères 9) de la présente recherche documentaire, la section 9.10 consacrée à l'information relative à cette procédure.

*Cas vécu* - Certains opérateurs tentent d'imposer des solutions alternatives pour remplacer ou compenser les activités modifiées, reportées ou annulées: nouvelles places, nouvelles dates, nouvelles propositions d'activités. Bien entendu, si cette alternative agréée les parties concernées, c'est tant mieux! Mais, le cas échéant, l'utilisateur doit rester en mesure de poser souverainement les choix culturels qui le concernent et pouvoir faire le choix entre une offre de compensation et un remboursement. Au demeurant, quantité de touristes belges ou étrangers dont le domicile principal est éloigné du lieu d'activités ne sont légitimement pas en mesure d'accepter de solution alternative qui impliquerait un nouveau déplacement, voire un logement, souvent onéreux.

*Observations* - En cas de modification, de report ou d'annulation dans le chef de l'opérateur culturel, le remboursement devrait être la norme générale et commune. Il acte que le contrat a été rompu unilatéralement. Cette norme générale ne devrait pas exclure des accords amiables relatifs à des solutions de compensations satisfaisantes du point de vue des deux parties concernées.

## ■ 12.8 - Du droit à réclamer, à obtenir une réponse satisfaisante & du droit à un recours en conciliation

*Principe* - Tout usager a le droit d'adresser, par voie écrite, une réclamation pour manifester son désaccord sur le traitement qui lui est réservé par l'opérateur culturel auprès duquel il s'est engagé en vue d'une activité culturelle particulière. - Tout usager qui adresse une telle réclamation a le droit d'obtenir, dans les délais les plus rapides et au plus tard dans les trente jours, une réponse circonstanciée et satisfaisante de la part de l'opérateur culturel; une telle réponse prend en considération les différents griefs établis par l'utilisateur. - En absence de toute réponse ou dans le cas d'une réponse insatisfaisante, tout usager a droit à un recours en conciliation, auprès d'une autorité tierce indépendante.

*Sources internationales* - Sur ce point également, il serait nécessaire de consulter les diverses réglementations européennes qui visent la protection des consommateurs. Ces réglementations ont été transcrites en droit fédéral, dans le code de droit économique.

*Sources fédérales* - Le livre XVI du code de droit économique crée le «Service fédéral de médiation pour le consommateur» qui est chargé d'informer les consommateurs «sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des entreprises, en

particulier sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» (article 13). Il fixe les règles à suivre pour l'introduction des demandes et pour le traitement des litiges de consommation. Ce service est gratuit (article 21). Le livre XVII fixe les procédures juridictionnelles dont le tribunal de l'entreprise est en charge. Le terme «entreprise» vise ici toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris les associations; les services publics culturels ne semblent ni explicitement concernés ni explicitement exclus; cette situation devrait être clarifiée en droit.

*Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles* - Le code des usagers (2006) n'ayant pas encore reçu de portée législative ou réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à un remboursement dans les cas de modification, de report ou d'annulation.

*Première version du code des usagers (2006)* - Ces droits sont visés explicitement aux articles 14 (droit de réclamer), 15 (droit à une réponse circonstanciée), 16, 17 et 18 (droit à un recours en conciliation) de l'affiche initiale.

*Littérature académique spécialisée* - Pas de formulation explicite recherchée.

*Lire également* - Le chapitre 10 de la présente recherche documentaire (Repères 9) qui traite «de la liberté de s'informer relativement aux droits à la réclamation et à un recours en conciliation».

*Cas vécu* - Une usagère s'est vue interdire de prendre des croquis et de dessiner certaines œuvres exposées dans le musée qu'elle visitait. Cette interdiction ne figurait pas de manière lisible dans les informations dont elle disposait préalablement ni même au moment de payer son droit d'accès. Elle dépose plainte et demande à être remboursée, sans succès. Elle ne sait toujours pas si cette interdiction est réglementaire ou si elle est une initiative du gardien. Restant sans réponse, elle dépose une nouvelle réclamation. À cette deuxième plainte, il lui est demandé de trouver un accord par téléphone. Si cette solution permet éventuellement de faire droit à sa réclamation, elle pose cependant des problèmes de traçabilité; en effet, seules les traces écrites permettent un travail statistique, de mémoire, d'analyse et d'amélioration durable des situations.

*Observations* - Le code de 2006 consacrait une part importante de ces articles à organiser un dispositif pour donner suite aux réclamations et aux plaintes restées sans réponse ou sans réponse circonstanciée: la création d'un bureau des plaintes, le recours aux services du médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les législations fédérales ont considérablement été amplifiées en cette matière. Il conviendrait d'examiner les niveaux de compétences spécifiques en cette matière. Au demeurant, il ne serait pas acceptable qu'un opérateur culturel soutenu par la Fédération ne respecte pas le droit de réclamation d'un de ses usagers et n'y donne pas une suite satisfaisante. De même, dans la mesure où les usagers seraient considérés comme les destinataires finaux des politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, un dispositif permettant à ces usagers d'exercer leurs recours à l'endroit d'un opérateur culturel, soutenu dans le cadre de ces politiques culturelles, est à la fois légitime et nécessaire.

### CONCLUSIONS EN FORME D'HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

Au terme de ce premier tour d'horizon documentaire, au croisement des libertés culturelles et des droits des usagers des opérateurs culturels, les conclusions qui s'imposent prennent, à mes yeux, la forme de questions principielles adressées à la Fédération Wallonie-Bruxelles, à son parlement, à son gouvernement, à son administration et à ses organes consultatifs.

Elles sont ici traitées distinctement et présentées à la suite l'une de l'autre sans préjuger de la hiérarchie des priorités qui pourrait ultérieurement être établie entre elles par ces différentes instances.

#### ■ Qualifier la constitution des libertés culturelles ?

La Constitution belge garantit la liberté individuelle de manière relativement générale et étendue (art. 12); plus explicitement, elle vise les libertés d'expression (art. 19), de l'enseignement (art. 24), de la presse (art. 25), d'association (art. 27) et de pétition (art. 28). Dans l'exercice de ces libertés et de ces droits, elle interdit toute discrimination et protège explicitement les libertés et les droits des minorités idéologiques et philosophiques (art. 11).

Si l'article 23 de la Constitution belge vise explicitement la notion de « droits économiques, sociaux et culturels », elle en donne, en ce qui concerne le volet culturel, une définition générique qui manque de précision : celle du « droit à l'épanouissement culturel » (5°)<sup>2</sup>. Le constituant mandate explicitement la loi, le décret ou la règle à déterminer les conditions d'exercice des droits qu'elle reconnaît<sup>3</sup>, tout en tenant compte des obligations correspondantes.

En application de ces mandats, et dans les limites des compétences qui lui sont reconnues par la loi spéciale de réforme institutionnelle, la Fédération Wallonie-Bruxelles devrait adopter une législation-cadre qui préciserait, de manière explicite, les garanties et les conditions qu'elle accorde, dans l'espace juridique francophone, aux libertés culturelles et aux droits culturels des individus et des groupes tels qu'ils sont visés, de manière générale, par la Constitution. Ce faisant, elle fixerait le cadre général des libertés et des droits culturels dont la réalisation est favorisée implicitement par les politiques qu'elle adopte dans les matières culturelles, voire même dans les autres matières concernées (enseignement, formation, enfance, etc.) dont elle a acquis la compétence.

En effet, la loi spéciale du 8 août 1980 ne constitue pas les libertés culturelles des populations; elle n'établit ni les limites de souveraineté ni l'étendue ni l'imprescriptibilité des droits-créances dont jouissent les individus et les groupes en matière culturelle, ni l'obligation de la réciprocité et du respect mutuel qui garantit un exercice égal de ces libertés culturelles. La loi de réforme institutionnelle fixe les domaines de compétences (art. 1) et les territoires (art. 2) respectifs, accorde la personnalité juridique aux régions et aux communautés culturelles (art. 3); elle dresse ensuite la liste des compétences de ces institutions (Titre II), elle les dote des pouvoirs législatifs

<sup>2</sup> Lire à ce propos le paragraphe 284 de la thèse de Céline Romainville (2014).

<sup>3</sup> À partir de ce moment, on peut considérer, à la suite de Céline Romainville, qu'« en vertu des règles de compétences, les entités fédérées sont directement investies de la mission de régler, tantôt de manière exclusive, tantôt de manière partagée, les droits relatifs à la culture. » - Romainville, Céline, « Contenu et effectivité du droit à l'épanouissement culturel en Belgique », in « Les droits culturels et sociaux des plus défavorisés, Bruxelles, Belgique, Bruylant, 2009, page 192.

et exécutifs qui les concernent et organise leurs modes de fonctionnement (Titre III), elle fixe enfin les modalités de la coopération entre les diverses entités ainsi constituées (Titre IV).

L'établissement, l'essence et la portée des droits culturels et sociaux dans la Constitution belge ont fait l'objet d'un examen approfondi<sup>4</sup> de la part de Marc Verdussen et de Nicolas Bonbled, en avril 2008.

D'une certaine manière, il est possible de considérer qu'en énonçant les compétences de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour les matières culturelles, le législateur reconnaît *implicitement* l'existence d'une catégorie de droits culturels. L'hypothèse, selon laquelle le droit à la culture n'aurait ainsi été consacré que de manière indirecte en droit constitutionnel, précisément au travers de la répartition des compétences entre les différents niveaux de pouvoirs, est examinée par Céline Romainville, dans le cadre de sa thèse de doctorat<sup>5</sup>, publiée en 2014. Cette hypothèse pose des problèmes. Il ne faut pas perdre de vue, en effet, que les libertés et les droits culturels des personnes et des groupes qui résident dans les territoires associés à la Fédération ont une existence juridique autonome, en tant que libertés et droits fondamentaux, c'est-à-dire distinctement des politiques culturelles développées par la Fédération. Car, s'il est admissible que, par les politiques qu'elle adopte, la Fédération Wallonie-Bruxelles exerce sa responsabilité de concourir à la création ou à l'amélioration des conditions qui permettent à tout un chacun de réaliser ses libertés et ses droits culturels, il est tout aussi admissible que ces libertés et ces droits restent exigibles, en soi, dans l'espace francophone et indépendamment de toutes politiques spécifiques. La reconnaissance de cette exigibilité - l'exigence de respect, de mise en œuvre et de protection de ces libertés et de ces droits - vaut non seulement à l'égard de la Fédération Wallonie-Bruxelles mais aussi à l'égard d'autres institutions culturelles d'ordre régional ou local, voire enfin dans la réciprocité entre les personnes elles-mêmes, entre les personnes et les groupes, entre les personnes et les opérateurs culturels, etc.

HYPOTHÈSE 1 - Il reviendrait donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles de décider s'il leur paraît souhaitable et possible de qualifier, conséquemment à la Constitution, les conditions et les garanties de l'exercice des libertés et des droits culturels de toutes les personnes et des groupes qui relèvent de sa juridiction.

Dans cette hypothèse, il conviendrait également d'évaluer ce qu'une telle démarche de qualification pourrait avoir comme implications concrètes au niveau des politiques culturelles elles-mêmes, voire des politiques d'enseignement, au niveau des relations entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et les opérateurs qu'elle soutient, au niveau des pratiques des opérateurs concernés et au niveau des relations entre ces opérateurs et leurs usagers.

### ■ L'articulation des politiques culturelles aux engagements internationaux ?

Dans le cadre de cette recherche documentaire, de nombreux textes internationaux, auxquels les entités fédérées de la Belgique sont parties prenantes, ont été consultés et référencés. Or, ces mêmes textes sont rarement visés par les législations de politique culturelle qui ont été adoptées ces cinquante dernières années.

Comme on peut aussi le constater à la lecture de ce rapport, ces textes ne fixent pas seulement des principes théoriques et généraux mais contiennent aussi des

<sup>4</sup> Les droits culturels et sociaux dans la constitution belge, in « Les droits culturels et sociaux des plus défavorisés », Bruxelles, Belgique, Bruylant, 2009.

<sup>5</sup> Voir Romainville, Céline, plus particulièrement les paragraphes 289 à 308 de la thèse.

éléments pratiques, précis et très concrets, qui devraient même être considérés comme contraignants.

Pour rester dans le cadre des textes mobilisés par cette recherche, on peut citer à titre d'exemple :

- La Déclaration universelle des droits de l'être humain (Nations-Unies, 1948) et les deux pactes internationaux sur les droits civils et politiques et sur les droits économiques, sociaux et culturels (Nations-Unies, 1966)
- La Convention internationale pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles (Unesco, 2005)
- La Déclaration sur les droits culturels (Fribourg, 2007)
- L'Observation 21 du comité des droits économiques, sociaux et culturels (Nations-Unies, 2009)
- La convention internationale relative aux droits de la personne handicapée (Nations-Unies, 2006)

Si la Fédération Wallonie-Bruxelles voulait intégrer, à ses législations de politique culturelle, des références explicites aux textes internationaux auxquels elle est partie, cela entraînerait une actualisation relativement importante de ces législations. Selon les domaines concernés, cette actualisation pourrait prendre diverses formes, soit comme une référence initiale et introductive qui pourrait être additionnée au texte existant, soit comme une référence sur certains aspects particuliers d'une ou de plusieurs politiques culturelles, et qui nécessiterait alors une reformulation éventuelle.

Une autre solution pourrait consister à adopter une législation-cadre qui reprendrait, comme principes directeurs généraux et communs aux différentes politiques adoptées par la Fédération pour les domaines culturels, des principes qui figurent dans les différents textes internationaux concernés.

**HYPOTHÈSE 2** - Il reviendrait donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles de décider s'il leur paraît souhaitable et possible d'intégrer aux législations des politiques qu'elle a adoptées et qu'elle adoptera, une référence explicite aux textes référentiels internationaux auxquels elle est partie.

Dans l'affirmative, il conviendrait d'étudier, dans le cadre d'une démarche coordonnée, les implications de cette actualisation sur les différentes législations existantes, sur les modes opératoires des services publics et des opérateurs soutenus dans le cadre des politiques culturelles.

### ■ **Les libertés culturelles des individus et des groupes comme finalité des politiques culturelles ?**

Une autre question qui se pose concerne la finalité des politiques adoptées par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour les matières culturelles. Même si ces dimensions ne seront pas prises en considération, ici, il faut noter que cette question concerne tout autant les finalités de l'enseignement et de la formation.

Il conviendrait donc d'établir clairement si la réalisation des libertés culturelles des francophones – et un égal exercice de la souveraineté et des droits que ces libertés ouvrent à toute personne qui réside dans les territoires des régions concernées – peut être considérée comme la finalité première de l'ensemble du système des politiques culturelles adopté par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Établir « clairement » signifie, ici, établir explicitement ce référentiel des libertés culturelles et des droits qui en découlent, comme une norme de droit, générale et commune, aux politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Les références internationales collationnées par cette première recherche documentaire et les différents travaux académiques auxquels elle fait écho invitent à donner une réponse affirmative à cette question, dans la logique du droit international.

Les références explicites aux droits culturels, dans les législations adoptées par la Fédération pour le soutien à la vie associative dans le champ de l'éducation permanente (2003) ou au développement des pratiques de lecture (2009), constituent des signes avant-coureurs qui peuvent être interprétés dans le sens de cette affirmation. Plus récemment, le référencement aux libertés et aux droits culturels par le décret relatif aux centres culturels (2013) conforte l'hypothèse que l'exercice du droit à la culture peut constituer une visée générique de l'action concertée de l'ensemble des opérateurs culturels (notamment, l'article 4) sur un territoire donné.

Au vu de ces diverses avancées, une présomption peut être établie dans le droit des politiques culturelles et dans le sens d'une réponse affirmative à la reconnaissance de cette finalité générale. Cependant, cette détermination reste fragile, à plus d'un titre.

Tout d'abord, pour établir la réalisation des libertés culturelles en tant que finalité générale et commune des politiques culturelles, il conviendrait de fixer en droit le périmètre de ces politiques.

Il conviendrait également d'adopter des normes de droit générique (des décrets-cadre?) qui s'appliqueraient à l'ensemble des politiques que la Fédération adopte dans les domaines de la culture. Cela nécessiterait de coordonner l'ensemble du travail législatif et réglementaire pour les différents domaines concernés et d'harmoniser les instruments et les notions qui structurent les politiques culturelles. Il existe, dans les décrets relatifs aux divers domaines culturels, des chapitres entiers qui visent des instruments communs ou des référentiels communs aux différentes politiques, mais ils sont adoptés comme normes ou instruments spécifiques et les effets ou les usages sont limités aux politiques qui les instaurent. Ainsi, s'il y a eu une certaine généralisation du contrat-programme comme instrument des politiques culturelles, il n'existe pas pour autant une législation coordonnée relative à cet instrument, en tant qu'il constitue une norme générale et commune mobilisable par les diverses politiques concernées.

Le fait de créer un socle de référentiel et de législations générales et communes en matière de politique culturelle représenterait un changement de paradigme important. Une telle réforme légistique se confronterait moins à un problème d'harmonisation des fins, des référentiels ou des instruments qu'à la nécessité d'un changement en profondeur des postures acquises à l'endroit des politiques culturelles.

**HYPOTHÈSE 3** - Il reviendrait donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles de décider s'il leur paraît souhaitable et possible d'adopter les libertés et les droits culturels des individus et des groupes comme référence générale et commune aux politiques qu'elle adopte pour les domaines culturels.

Et dans l'affirmative, il lui faudrait organiser un socle de législations coordonnées, générales et communes à l'ensemble de ces politiques. Il conviendrait également d'évaluer les implications d'une telle finalité sur les politiques culturelles elles-mêmes, pour les opérateurs culturels et pour leurs usagers.

### ■ Les usagers comme destinataires finaux des politiques culturelles?

Les législations adoptées par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour les divers domaines culturels ne font pas une place principale aux usagers des opérateurs

culturels qu'elle soutient. Le fait que les usagers soient les destinataires finaux des politiques qu'elle adopte semble comme une sorte d'évidence qu'il n'est pas nécessaire de qualifier.

Si dans certaines législations, certaines catégories d'usagers sont visées explicitement, dans beaucoup d'autres législations, il y a très peu, voire pratiquement aucune norme de droit qui concerne les usagers des opérateurs qui relèvent de cette politique. De même, lorsque des normes existent, elles visent davantage la qualification des catégories d'usagers que la qualification des droits de ces usagers ou des relations entre les opérateurs et les usagers.

Pour prendre un exemple lié à la présente recherche, le code des usagers adopté en 2006 n'est pas une norme de droit: il n'a fait l'objet ni d'un décret ni d'un arrêté du gouvernement. Il a été annexé dans les contrats-programmes des opérateurs de divers domaines.

On peut donc considérer que la reconnaissance des usagers en tant que destinataires finaux des politiques adoptées par la Fédération pour les domaines culturels, n'a pas fait l'objet d'une norme explicite, générale et commune à ces différentes politiques. Or, si les usagers devaient être reconnus comme les bénéficiaires finaux des politiques culturelles, les législations qui fondent ces politiques devraient non seulement reconnaître cette visée générale, mais également qualifier les conditions de réalisation de cette visée. On doit constater que la qualification des relations entre les usagers et les opérateurs est relativement faible.

Si, vu du point de vue des opérateurs et des professions de la culture, le système de participation à la décision ou à l'évaluation en matière de politique culturelle fonctionne de manière constante et régulière pour l'ensemble des différentes politiques, il reste qu'en ce qui concerne les usagers, rares sont les politiques à la définition ou à l'évaluation desquelles ils participent. Cette situation est paradoxale avec l'idée qu'ils sont les bénéficiaires finaux de ces mêmes politiques.

La place occupée par les usagers dans les dispositifs de la politique culturelle devrait faire l'objet d'une analyse concrète plus fouillée, qui n'a pas pu être menée dans le cadre de la présente recherche, et plus particulièrement en ce qui concerne la qualification des relations entre ces usagers et les opérateurs auxquels ils s'adressent, voir leurs attentes, pas seulement en termes de programmation, mais aussi en termes de relation. À notre connaissance, il y a peu d'études régulières et générales sur les attentes ou la satisfaction des usagers. Certains opérateurs y procèdent pour leur propre édification mais cela reste, en règle générale, des initiatives individuelles ou alors des études de satisfaction qui relèvent davantage du marketing que de l'analyse sociologique. Il résulte de ces pratiques que, du point de vue des politiques culturelles, la connaissance des relations entre les opérateurs culturels et leurs usagers est souvent limitée à des critères quantitatifs; cette connaissance pourrait être très largement améliorée et ceci d'autant plus qu'il existe, dans de multiples cas, des ressources d'expertise éprouvée, au sein des opérateurs eux-mêmes.

Par ces quelques commentaires, il est possible de mesurer que l'affirmation explicite - c'est-à-dire en tant qu'elle serait une norme générale et commune qui s'appliquerait à l'ensemble des législations - du fait que les usagers des opérateurs culturels soient reconnus en qualité de bénéficiaires finaux des politiques culturelles pourrait entraîner la nécessité d'une (re)qualification explicite de cette finalité qui n'a reçu actuellement aucune formulation générale et commune, hormis celle du code des usagers.

Cette explicitation pourrait introduire dans le champ des politiques culturelles, des

éléments de qualification qui prendraient en considération des objectifs qualitatifs plutôt que quantitatifs qui pourraient entraîner un effet de requalification des politiques concernées.

HYPOTHÈSE 4 - Il reviendrait donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles de décider s'il leur paraît souhaitable et possible d'adopter une législation explicite et générique qui reconnaîtrait les usagers, des opérateurs culturels qu'elle soutient, en tant qu'ils sont les bénéficiaires finaux des politiques culturelles qu'elle adopte.

Dans l'affirmative, il conviendrait de mettre en chantier non seulement une réflexion sur les objectifs qualitatifs qui pourraient être intégrés à cette législation afin de permettre la qualification d'une éthique relationnelle partagée entre les opérateurs et leurs usagers; mais encore de mettre en place un chantier de recherche qui permettrait d'améliorer la connaissance de ces relations.

Le régime juridique de cette éthique et les sanctions éventuelles aux manquements des opérateurs à l'égard des usagers ou aux manquements des usagers à l'égard des opérateurs ou des usagers eux-mêmes, devrait être mis à l'étude.

Enfin, il s'agirait de mettre en place un chantier pour étudier les conditions qui permettraient d'améliorer la participation des usagers à l'élaboration, à la décision et à l'évaluation des politiques culturelles et qui organiserait la réflexion de manière créative sur les formes de cette participation.

#### ■ L'accès économique comme ligne de force des politiques culturelles ?

Compte tenu de l'accroissement des inégalités socio-économiques, la question de la gratuité de l'accès aux activités soutenues dans le cadre des politiques culturelles des pouvoirs publics devient une question de moins en moins accessoire.

Compte tenu également des contraintes économiques relatives à la mobilité, à l'accès et au parking dans des zones de plus en plus étendues des territoires urbains, la question de la gratuité se complexifie considérablement et ne peut plus être posée au niveau des seuls opérateurs culturels soutenus. La question doit être réfléchie de manière beaucoup plus globale et notamment en dehors des compétences strictes de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Même lorsque le prix d'accès au cinéma ou au musée ne dépasse pas 10,00 euro, ce droit ne représente plus, aujourd'hui, qu'une part minoritaire du coût réel d'accès, notamment si on prend en considération le coût du transport et du parking, sans compter d'autres coûts éventuels de consommation ou de restauration.

Pour avancer dans l'examen des obstacles économiques qui tiennent une part non négligeable de la population éloignée de nombreux centres d'activités culturelles, il serait souhaitable de développer des études sur les coûts réels de l'accès à la culture: se rendre en famille (deux adultes et deux enfants), au cinéma ou au musée, devient une activité relativement onéreuse; elle peut effectivement représenter une charge de 50,00 à 100,00 euro pour la famille concernée. Sauf cas d'exception, elle devient probablement tout-à-fait inaccessible pour plus de 50 % de la population francophone. Ce qui a des implications non négligeables sur le statut social d'un nombre significatif d'activités culturelles qui deviennent, dans l'esprit des populations, des «activités d'exception»; les sorties d'un ou deux grands films familiaux à des périodes bien précises de l'année, les grandes expositions ou les festivals se positionnent comme tels. Ce qui est tout à fait contraire aux politiques culturelles qui devraient encourager un usage beaucoup plus ordinaire de l'activité culturelle.

Même lorsque le prix d'accès individuel à l'activité est inférieur à 5,00 euro, le prix individuel du transport en commun est pratiquement équivalent. L'achat d'un livre peut coûter le prix du repas d'une journée, voire des aliments d'une semaine.

Si personne ne se rendra au cinéma ou dans un musée ou dans un théâtre du simple fait que l'activité proposée est gratuite - car ce n'est pas un critère d'attractivité! - il est tout aussi patent que de très nombreuses personnes n'iront pas au cinéma ou dans un musée ou dans un théâtre simplement parce que le prix global (même raisonnable) est hors de leur portée.

Or, pour les pouvoirs publics, les politiques culturelles visent précisément à permettre l'accès et la participation de la population à la vie culturelle. Compte tenu des réalités socio-économiques vécues par les populations de Wallonie et de Bruxelles, il est fort probable que cet objectif d'accès est loin d'être atteint.

HYPOTHÈSE 5 - Il reviendrait donc aux institutions de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'organiser une réflexion globale sur l'accès économique à la vie culturelle et d'explorer les diverses voies qui permettraient de poser les questions d'accès économique et de gratuité éventuelle, dans ce cadre général.

Il s'agirait également d'examiner les implications concrètes d'une amélioration de l'accès économique sur les politiques culturelles, sur les services publics et leurs relations aux opérateurs culturels, sur les pratiques de ces opérateurs et sur les relations qu'ils mettent en œuvre avec leurs usagers.

### ■ À la croisée des chemins

Comme l'indiquent ces quelques hypothèses de travail, les politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles sont éventuellement arrivées à un carrefour significatif de leur histoire.

Depuis cinquante ans, des efforts nourris ont été consentis pour établir ces politiques dans leurs singularités et leurs originalités respectives. Petit à petit, des aspects communs, généraux et transversaux ont émergé aux croisements de ces politiques singulières et des référentiels internationaux, qui devraient porter des effets génériques sur ces politiques singulières, ont été adoptés par notre pays et par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Il devient possible, à présent - et cette recherche le démontre - de réfléchir et de concevoir les politiques culturelles de manière coordonnée. Il devient possible à la Fédération Wallonie-Bruxelles d'envisager l'énonciation d'une éthique relationnelle partagée entre les administrateurs publics, les domaines culturels, les opérateurs culturels et leurs usagers; une éthique dont le caractère général et commun est un atout pour la dynamique d'ensemble de ces politiques. Un atout original aussi dans le concert international des politiques culturelles, des libertés culturelles et des droits des usagers, au sein des États-membres de l'Union européenne.

Mais pour accéder à cette nouvelle génération des politiques culturelles, il faut prendre des décisions. Le but de ce rapport est de contribuer à cette ambition de reconnaître et de s'orienter vers l'édification de ce «tronc commun», vers l'énonciation de ce «socle partagé», vers la conduite de cette «approche transversale» des politiques de la culture, pour les populations de nos régions de Bruxelles et de Wallonie.

## ■ SYNTHÈSE GÉNÉRALE DES PRINCIPES

*Nous reprenons, ici, l'inventaire des principes qui ont été mobilisés et documentés, au cours de notre recherche.*

### ■ TITRE I. - DES LIBERTÉS CULTURELLES<sup>6</sup>

#### ■ 1. De la liberté d'exister en qualité d'acteur culturel, de se construire librement une identité culturelle, de choisir sa vie culturelle et d'agir sur le plan culturel

A. Toute personne a la liberté d'exister, d'être reconnu et accepté, en qualité d'acteur culturel, de se construire librement une identité culturelle et d'en changer, de poser les choix qui déterminent sa vie culturelle et d'agir dans toutes les dimensions de la vie culturelle. La liberté de participer à la vie culturelle est un droit fondamental de la personne humaine et implique nécessairement la reconnaissance de l'être humain comme sujet de sa propre vie culturelle, la reconnaissance de sa dignité culturelle ainsi que la reconnaissance de sa liberté singulière d'analyse, d'évaluation, d'orientation, de choix, d'expression et d'affirmation de soi, d'affiliation, de positionnement, tant à l'égard des groupes, des communautés que des États.

B. Nul ne peut se voir imposer ni de participer à une activité culturelle ni la mention d'une référence culturelle ni être assimilé à une communauté culturelle ou à une identité culturelle.

#### ■ 2. De la liberté de s'informer et de se former relativement à ses droits culturels, d'évaluer leur exercice et d'en revendiquer la reconnaissance et la mise en œuvre

A. Toute personne a droit à une information préalable, générale, permanente, exacte, actualisée, apparente, accessible et gratuite, relativement aux droits culturels qui lui sont reconnus par le droit local, régional, communautaire, fédéral ou international et également relativement aux droits dont elle jouirait et aux devoirs qui lui incomberaient éventuellement si elle se constituait en tant qu'utilisateur d'un opérateur culturel.

B. Ces droits et devoirs sont au minimum conformes aux législations existantes en la matière; ils sont appropriés par l'opérateur culturel concerné aux programmations dont il prend l'initiative.

C. Toute personne a la liberté de recevoir une formation théorique et pratique relative à l'exercice de ses droits culturels, notamment à l'interprétation et à l'évaluation de la réalisation de ses droits.

D. Cette liberté implique le droit pour toute personne de revendiquer le droit de voir ses droits culturels reconnus et mis en œuvre, le droit d'évaluer leur exercice pratique et de les voir respecter.

#### ■ 3. De la liberté d'initiative en matière culturelle

A. Toute personne a le droit de prendre librement des initiatives en matière culturelle, seule ou en association avec d'autres, de manière ponctuelle ou durable. Ce droit repose conjointement sur la liberté de création - entendue, ici, comme liberté de créer les conditions nécessaires à l'exercice d'une initiative culturelle, comme liberté d'entreprendre des actions ou des opérations culturelles - et la liberté de s'associer avec d'autres, afin de créer une organisation qui développe des projets et prend des initiatives dans les domaines culturels.

B. Cette liberté implique le droit de prendre des initiatives nouvelles en matière de droit culturel que ce soit par la conception de nouveaux contenus ou par l'extension de contenus reconnus, par l'invention de nouvelles formes d'application ou de nouvelles modalités de mise en œuvre.

C. Toute personne a la liberté de recevoir un enseignement à la prise d'initiatives en matière culturelle.

#### ■ 4. De la liberté de créer et de se former à la création

A. Toute personne a le droit de créer, seule ou en commun, des œuvres originales qui donnent du sens à sa vie et à la vie de la collectivité humaine.

B. Toute personne a la liberté de recevoir un enseignement en matière de création dans les divers domaines des expressions culturelles, des arts, des technologies et des sciences.

■ **5. De la liberté de s'informer et de se former en matière culturelle**

A. Toute personne a droit à une information libre et pluraliste, en matières culturelles et relativement à la vie culturelle; elle a la liberté de rechercher, de recevoir, d'étudier et de transmettre les informations qui lui permettent de participer activement à la vie culturelle de la société et qui contribuent au plein développement de sa personnalité culturelle; cette liberté s'exerce notamment par l'accès à une information fiable, accessible et critique, dans les différents domaines culturels.

B. Toute personne a la liberté de recevoir un enseignement en matière culturelle et relativement à la vie culturelle, d'accéder aux études culturelles.

■ **6. De la liberté de participer à la vie culturelle**

A. Toute personne a la liberté de participer à la vie culturelle; cette liberté doit être reçue et acceptée comme égale, réciproque et responsable; elle participe de la souveraineté de chaque être humain, en tant qu'il est un acteur culturel à part entière quel que soit son niveau d'éducation ou sa condition économique, ethnique ou sociale.

B. Cette liberté implique notamment le droit d'accéder aux patrimoines, aux savoirs et aux œuvres, aux systèmes d'information et de communication, de recevoir, de partager et de publier des informations, d'être libre de sa pensée, de ses jugements et de ses convictions, de ses engagements sociétaux, de s'exprimer, d'échanger avec autrui, de se former, de s'associer avec d'autres pour valoriser une conviction, des valeurs, un mode de vie ou un projet culturel.

C. Cette liberté implique notamment le droit de participer à la conception des droits culturels et à la définition des formes de leur mise en œuvre ou des modalités de leur application; ainsi qu'à la revendication de la liberté d'exercer ces droits, selon ces formes et modalités de réalisation.

■ **7. De la liberté d'accéder aux diverses formes de la culture, en se constituant comme l'utilisateur d'un service, d'un opérateur, d'un programme ou d'un bien culturels**

A. Toute personne est libre de se constituer comme l'utilisateur d'un opérateur afin d'accéder aux services, aux programmes et aux biens culturels qu'il propose.

B. Nul ne peut être contraint à devenir usager d'un opérateur quel qu'il soit, y compris dans le cas où l'accès est gratuit.

■ **8. De la liberté de changer en matière culturelle**

A. Toute personne a le droit de changer en matière culturelle; elle est libre de prendre l'initiative de changer notamment de valeur, de croyance, d'opinion, de conviction, d'expression, d'affiliation, d'organisation, de réseau, d'identité culturelle.

B. Nul ne peut être contraint à rester usager d'un service, d'un opérateur, d'un programme ou d'un bien culturel.

■ **9. De la liberté de participer à la décision en matière culturelle**

A. Toute personne a le droit de participer à la décision en matière culturelle; ce droit s'étend à l'élaboration, à l'orientation, à la définition et à la mise en œuvre des politiques publiques de la culture; il s'étend également à la participation à la décision en matière de programmation culturelle.

B. Toute personne a la liberté de s'informer et de recevoir un enseignement en matière de participation à la décision dans les matières culturelles.

■ **10. De la liberté de participer à l'évaluation en matière culturelle**

A. Toute personne a le droit de participer à l'évaluation des politiques publiques de la culture, des programmations organisées par les initiatives d'intérêt culturel de droit public ou de droit privé ou par les opérateurs culturels subventionnés dont elle s'est constituée comme usager.

B. Toute personne a la liberté de s'informer et de recevoir un enseignement en matière d'évaluation des politiques et des programmations culturelles.

#### ■ 11. De l'interdiction de toute discrimination en matière culturelle

A. Les libertés culturelles ne peuvent être soumises à discrimination. - Ni l'information ni les tarifs ni les systèmes de réductions proposées ni les conditions d'accès matérielles ou immatérielles ne peuvent présenter un caractère discriminatoire ou être utilisés à des fins discriminatoires.

B. Des dispositions peuvent être adoptées par les opérateurs culturels pour améliorer l'égalité des conditions d'exercice de ces libertés et de ces droits et palier les inégalités d'accès économique, social et culturel entre les personnes. De telles dispositions, qui renforcent la «capabilité» des personnes à exercer leurs libertés et leurs droits culturels, peuvent être soutenues par les pouvoirs publics.

#### ■ 12. Des limitations aux libertés en matière culturelle

A. Nul ne peut invoquer ses libertés culturelles pour porter atteinte aux libertés et aux droits fondamentaux d'autrui. Les limitations aux libertés culturelles sont fixées par la législation et la réglementation.

B. La loi organise l'égalité des chances relativement à l'exercice des libertés culturelles.

### ■ TITRE II. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À LA VIE CULTURELLE<sup>7</sup>

#### ■ 13. Une information préalable, complète et gratuite

A. Toute personne a droit à une information préalable et complète relative à toute activité particulière proposée ou programmée par un opérateur culturel.

B. Conformément aux droits culturels - et par extension au code fédéral belge de droit

économique - cette information doit être gratuite.

#### ■ 14. Une information exacte et actualisée

Toute personne a droit à ce que cette information préalable et complète soit aussi exacte, fiable et actualisée, pour toute activité proposée ou action programmée par un opérateur culturel et pour toutes les conditions d'accès et garanties de droit.

#### ■ 15. Une information non ambiguë et non mensongère

A. Toute personne a droit à ce que l'information rendue publique relativement à une activité programmée par un opérateur culturel soit rédigée de telle sorte à éviter toute difficulté de compréhension, toute confusion dans l'interprétation et toute ambiguïté susceptible d'induire les futurs usagers en erreur.

B. L'information relative à l'activité culturelle proposée ne peut ni explicitement ni implicitement être mensongère; elle ne peut donc pas non plus être mensongère par omission ou par défaut d'actualisation.

#### ■ 16. Une information spontanée, apparente et accessible à tous

A. Toute personne a droit à ce que cette information préalable et complète, ainsi que toutes les conditions générales ou particulières d'accès matériel, immatériel, économique, juridique, soient rendues spontanément apparentes et accessibles, pour chaque activité proposée ou action programmée par un opérateur culturel.

B. L'opérateur culturel décline diverses formes de cette information qu'il adapte spontanément à destination de publics tenus ordinairement éloignés de ces activités ou à destination de publics qui éprouvent des difficultés d'accès à l'information, du fait qu'ils ont une mobilité réduite, sont malvoyants ou malentendants, qu'ils jouissent d'une vie sociale restreinte, de connaissances, de revenus ou d'un accès numérique limités.

■ **17. Une information relative à l'opérateur culturel**

Toute personne a droit à une information\* relative à l'opérateur culturel à propos duquel ou à propos de la programmation culturelle duquel elle souhaite se renseigner.

■ **18. Une information relative aux conditions générales de l'accès géographique, physique, matériel et temporel.**

Toute personne a droit à une information\* sur les conditions d'accès géographique, physique, matériel et temporel à toute activité proposée ou action programmée par l'opérateur culturel.

■ **19. Une information relative aux conditions adaptées d'accès géographique, physique, matériel et temporel.**

Toute personne a droit à une information\* relative aux conditions d'accès géographique, physique, matériel et temporel qui ont été adaptées par l'opérateur culturel à diverses catégories de personnes, tels que les enfants, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les femmes enceintes ainsi que les personnes malvoyantes, aveugles, sourdes ou malentendantes.

■ **20. Une information relative aux limitations générales du droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel.**

Toute personne a droit à une information\* sur les limitations générales d'accès géographique, physique, matériel et temporel à toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel.

■ **21. Une information relative aux limitations exceptionnelles au droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel**

Toute personne a droit à une information\* sur les limitations exceptionnelles relatives à l'accès géographique, physique, matériel et temporel pour toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel.

■ **22. Une information relative aux règles de sécurité et d'évacuation**

Toute personne a droit à une information\* sur les règles de sécurité et d'évacuation physique en cas d'incendie ou d'incident qui nécessite une évacuation du site où l'action est organisée par l'opérateur culturel.

■ **23. Une information relative aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle**

Toute personne a droit à une information\* sur les conditions d'accès immatérielles à toute activité proposée ou organisée par l'opérateur culturel: ces conditions sont notamment linguistiques, informatives, pédagogiques ou technologiques.

■ **24. Une information adaptée aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle**

Toute personne a droit à une information\* adaptée sur les conditions d'accès immatérielles à toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel; ces conditions sont notamment linguistiques, culturelles, pédagogiques ou technologiques; cette information adaptée vise à permettre la participation active de populations qui sont, ordinairement, tenues à l'écart des activités organisées par les opérateurs culturels, notamment en raison de leurs caractéristiques socio-économiques.

■ **25. Une information relative aux limitations en matière d'accès immatériel à la vie culturelle**

Toute personne a droit à une information\* sur les limitations d'accès immatériel communes ou exceptionnelles à toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel; notamment si des limitations sont établies en fonction de l'âge ou du genre ou d'un degré de formation initiale minimum requis ou maximum autorisé, etc.

■ **26. Une information relative à la politique d'accès économique de l'opérateur culturel**

Toute personne a droit à une information\* relative à la politique raisonnée d'accès économique pratiquée par l'opérateur culturel et notamment

\* Une information préalable, complète et gratuite, exacte, actualisée et non mensongère, spontanée, apparente et accessible à tous conformément au chapitre 4 du présent rapport.

à la justification des orientations qu'il prend en cette matière et des arbitrages qu'il adopte entre valeur culturelle et valeur commerciale éventuelle, dans la perspective de contribuer à la réalisation du droit des populations et des individus à accéder à la culture et à participer à la vie culturelle.

### ■ 27. Une information relative aux tarifs et aux formules tarifaires

Toute personne a droit à une information\* relative aux tarifs de chaque service et de chaque produit proposés par l'opérateur culturel, ainsi qu'à l'ensemble des tarifs des services qui sont éventuellement associés au tarif du service principal ou du produit principal ou des services et produits associés ou dérivés, ainsi que sur les conditions de paiement et de garanties éventuelles.

### ■ 28. Une information relative aux réductions et systèmes de réductions tarifaires

A. Toute personne a droit à une information\* sur les réductions et systèmes de réduction de tarifs proposés par l'opérateur culturel relativement à chaque service et chaque produit, que ces réductions soient accessibles durablement ou de manière strictement temporaire.

B. De même, toute personne ou groupe de personnes a droit à une information de même qualité sur les réductions ou sur les systèmes de réductions qui sont pratiquées par cet opérateur, en vertu de leur statut particulier ou en fonction d'autres critères, notamment dans le cadre de formules tarifaires combinées ou cumulées.

### ■ 29. Une information relative au tarif le plus avantageux

Toute personne a droit à une information\* relative au tarif le plus avantageux qui lui est applicable ; c'est-à-dire de se voir proposer spontanément par l'opérateur culturel et avant toute transaction, l'information relative à ce tarif avantageux et ceci pour chaque programme, chaque service ou chaque produit proposé par cet opérateur, compte tenu de son statut ou de certaines caractéristiques à l'égard desquelles

l'opérateur développe une politique d'accès économique volontaire.

### ■ 30. Une information relative à la gratuité

A. Toute personne a droit à une information\* à propos de la gratuité des activités proposées ou des actions programmées par l'opérateur culturel et à propos des conditions de toutes natures, par lesquelles cette gratuité est accessible.

B. Cette information est spontanément présentée par l'opérateur avant la conclusion de toute transaction ; elle est rendue apparente sur tous les supports d'information et de promotion, par affichage au guichet, etc.

### ■ 31. Une information relative aux conditions générales de réalisation du contrat ouvrant la participation à un programme

Toute personne a droit à une information\* à propos des conditions générales, ordinaires ou exceptionnelles, de réalisation du contrat qui pourrait la lier à l'opérateur dont elle envisagerait de se constituer en qualité d'utilisateur.

### ■ 32. Une information relative au statut des inscriptions, des réservations, des préachats et des acomptes versés pour acquérir des droits d'accès et de participation à une activité culturelle

A. Toute personne a droit à une information\* à propos du statut juridique et des implications concrètes des inscriptions, des réservations, des préachats, des paiements anticipés ou des acomptes qui lui sont demandés pour s'inscrire, réserver ou acquérir un droit et un titre d'accès et de participation à une activité ou une série d'activités proposées et programmées ultérieurement par l'opérateur culturel ; ce droit à l'information concerne également les commissions et frais d'émission de tickets, de formulaires ou de contrats, prélevés au moment de la réservation, du préachat ou de l'inscription.

B. Ce droit à l'information s'exerce y compris lorsque le droit de réservation, d'accès et de participation à ces activités est gratuit.

\* Une information préalable, complète et gratuite, exacte, actualisée et non mensongère, spontanée, apparente et accessible à tous conformément au chapitre 4 du présent rapport.

■ **33. Une information relative à la durée maximum de réalisation du contrat passé entre l'utilisateur et l'opérateur culturel en vue de participer à une activité culturelle**

Toute personne a droit à une information\* à propos de la durée maximum de réalisation du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou une série d'activités culturelles particulières qu'il programme et notamment du fait des acquisitions anticipées de droits d'accès et de participation.

■ **34. Une information relative au droit de cession du contrat, à l'initiative de l'utilisateur**

Toute personne a droit à une information\* à propos du droit de cession à un tiers du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit ici d'un droit de cession dans le chef de l'utilisateur.

■ **35. Une information relative au droit au report du contrat, à la demande de l'utilisateur**

Toute personne a droit à une information\* à propos du droit de report de l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit ici d'un droit de report à la demande expresse de l'utilisateur et notamment cette information clarifierait dans quelles circonstances ou selon quel calendrier éventuel ce report est possible ou non, voire ce qu'il implique éventuellement dans le cas d'un report de l'exécution du contrat sur la même activité mais à une autre date éventuelle ou sur une activité de même nature, voire de nature différente, etc.

■ **36. Une information relative au droit d'annulation du contrat, à la demande de l'utilisateur**

Toute personne a droit à une information\* à propos de son droit de renoncer au contrat qui

la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit ici d'une annulation à la demande expresse de l'utilisateur; cette information clarifie les conditions, les circonstances et le calendrier éventuel, selon lesquels ce droit d'annulation du contrat serait envisageable, sans pour autant être préjudiciable à l'opérateur.

■ **37. Une information relative à la modification du contrat, du chef de l'opérateur culturel**

A. Toute personne a droit à une information\* relative au cas où surviendrait une modification dans l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit, ici, d'une modification à l'initiative de l'opérateur culturel, qu'il soit à l'origine de cette modification ou qu'elle s'impose à lui, du fait d'un partenaire, d'un fournisseur de service ou de toute circonstance indépendante de sa volonté. Cette modification peut concerner la nature même de l'activité culturelle ou toute forme de conditions de réalisation du contrat initial.

B. Lorsqu'il prend la décision de modifier une activité programmée, l'opérateur culturel informe ses usagers de cette modification, dans les plus brefs délais, par une communication spécifique, claire, adéquate et préalable à la date initialement programmée pour la réalisation de cette activité; cette information préserve la liberté de choix de l'utilisateur.

■ **38. Une information relative au report d'exécution du contrat, du chef de l'opérateur culturel**

A. Toute personne a le droit à une information\* relative au cas où surviendrait un report dans l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit, ici, d'un report à l'initiative de l'opérateur culturel, qu'il soit à l'origine de ce report ou qu'il s'impose à lui, du fait d'un

\* Une information préalable, complète et gratuite, exacte, actualisée et non mensongère, spontanée, apparente et accessible à tous conformément au chapitre 4 du présent rapport.

partenaire, d'un fournisseur de service ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté.

B. Lorsqu'il prend la décision de reporter une activité programmée, l'opérateur culturel informe ses usagers de ce report, dans les plus brefs délais, par une communication spécifique, claire, adéquate et préalable à la date initialement programmée pour la réalisation de cette activité; cette information préserve la liberté de choix de l'utilisateur.

#### ■ 39. Une information relative à l'annulation du contrat, du chef de l'opérateur culturel

A. Toute personne a le droit à une information\* au cas où surviendrait l'annulation du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit, ici, d'une annulation à l'initiative de l'opérateur culturel, qu'il soit à l'origine de cette annulation ou qu'elle s'impose à lui, du fait d'un partenaire, d'un fournisseur de service ou de toute circonstance indépendante de sa volonté.

B. L'information relative au cas d'annulation précise également le statut des commissions de ticketerie ou des droits d'inscription ou de tout autre frais exposé qui ne fait éventuellement pas l'objet d'un remboursement.

#### ■ 40. Une information relative à la procédure de remboursement

Toute personne a droit à une information\* relative aux conditions et à la procédure de remboursement des acomptes, des droits de réservation ou d'inscription, d'accès ou de participation ou de tout autre frais payé anticipativement à l'opérateur culturel, si le contrat qui la liait à cet opérateur pour une activité ou une série d'activités culturelles déterminées faisait l'objet d'une modification, d'un report ou d'une annulation.

#### ■ 41. Une information relative aux surréservations et aux listes d'attente

Toute personne a droit à une information\* relative aux conditions, à la procédure et aux

implications concrètes de son inscription sur une liste d'attente, classée par ordre de réservation, auprès de l'opérateur culturel, pour une activité ou série d'activités déterminées.

#### ■ 42. Une information relative au droit de réclamation

Toute personne a droit à une information\* relative aux modalités selon lesquelles elle pourrait déposer une réclamation éventuelle auprès de l'opérateur culturel si le contrat qui la liait à cet opérateur pour une activité ou une série d'activités culturelles déterminées n'était pas exécuté de la manière prévue au moment de sa conclusion ou si ses droits à l'information n'étaient pas respectés.

#### ■ 43. Une information relative au droit à un recours en conciliation

Toute personne a le droit à une information\* relative aux recours extrajudiciaires dont elle dispose si le contrat qui la lierait à un opérateur pour une activité ou une série d'activités culturelles déterminées n'était pas exécuté de la manière prévue à sa conclusion et si la réclamation introduite auprès de cet opérateur, dans ces circonstances, restait sans réponse ou faisait l'objet d'une réponse dommageable pour elle-même.

#### ■ 44. Une information relative aux limitations du droit au respect de la vie privée et à la protection du droit à l'image

A. Toute personne a droit à une information\* à propos des limitations du droit à l'image qu'elle serait amenée à accepter dans le cadre de l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme.

B. De telles limitations doivent être conformes aux législations en vigueur et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

#### ■ 45. Une information relative aux limitations du droit au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles

\* Une information préalable, complète et gratuite, exacte, actualisée et non mensongère, spontanée, apparente et accessible à tous conformément au chapitre 4 du présent rapport.

A. Toute personne a droit à une information\* à propos des limitations à la protection des données personnelles qu'elle serait amenée à accepter dans le cadre de l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme.

B. De telles limitations doivent être conformes aux législations en vigueur et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

■ **46. Une information relative aux limitations à la prise de vue et à l'enregistrement audiovisuel**

A. Toute personne a droit à une information\* à propos des limitations à la prise de vue et à l'enregistrement audiovisuel qu'elle aurait l'obligation de respecter dans le cadre de l'exécution du contrat qui la lierait à l'opérateur dont elle envisage de se constituer en qualité d'utilisateur, afin de participer à une activité ou une série d'activités culturelles particulières qu'il programme.

B. De telles limitations doivent être conformes aux législations en vigueur et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

■ **TITRE III. - DU DROIT DES USAGERS**

■ **47. Du droit à l'accès géographique, physique, matériel, temporel & à un accueil adapté**

A. Tout usager a droit à un accès qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès de l'opérateur culturel, dans des conditions adaptées qui tiennent compte de sa condition physique et matérielle particulière, de sa temporalité propre ; ces aménagements des conditions concernent aussi bien l'accès géographique en général que les accès aux salles ou aux lieux d'activités, de même que les transports adaptés ou les espaces de parking ou l'existence de zones de débarquement ou d'embarquement adaptées, de même que

des horaires adaptés ainsi que l'existence de dispositifs d'accueil appropriés, tant en amont qu'en aval de l'activité culturelle, et qui tiennent compte des difficultés concrètes et singulières de la personne ; ces services spécialisés répondent à divers besoins spécifiques : prise en charge à domicile, prise en charge à l'entrée des installations, service d'accompagnement et de placement dans la salle d'activités, service d'accompagnement, d'information et de formation quant à l'utilisation pratique et technique des systèmes d'information, de réservation, de guidance, de commentaires vocaux, d'amplification sonore individuels, appropriés à diverses situations.

B. Sont également visés, ici, les espaces spécifiquement aménagés et réservés, notamment dans les salles de spectacles, dans les musées, les bibliothèques publiques ou dans les ateliers de formation, les parcs d'exposition, ainsi que les aménagements spécifiques de sanitaires, de vestiaires, d'accès à des comptoirs ou au mobilier de consultation ou d'exposition, aux moyens de circulation, au sein des sites, l'accès aux escaliers et aux installations d'ascenseurs ou à des moyens d'élévation adaptés ; l'aménagement de cafétéria, l'accès aux distributeurs, l'accès aux instruments de communications numériques, les systèmes de sous-titrage et d'amplification individualisés, d'aide visuelle et auditive, etc.

C. Ces dispositifs d'accueil concernent également les conditions spécifiques de sécurité et d'évacuation en cas d'incendie ou selon les nécessités diverses.

D. Ils peuvent être étendus à des services complémentaires notamment de garde d'enfants, d'école des devoirs ou à des activités diversifiées qui répondent aux besoins divers des différents membres d'une même famille, en fonction de l'âge, de la santé, etc.

■ **48. Du droit à l'accès immatériel & à un accueil adapté**

A. Tout usager a droit à un accès immatériel qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès de l'opérateur culturel ; cet accès immatériel

\* Une information préalable, complète et gratuite, exacte, actualisée et non mensongère, spontanée, apparente et accessible à tous conformément au chapitre 4 du présent rapport.

est approprié afin de lever les obstacles linguistiques, culturels, sociaux, organisationnels et juridiques qui tiennent certaines catégories de personnes ou de groupes à l'écart d'une partie significative de la vie culturelle, alors qu'elle devrait être accessible ordinairement à tous, en toute égalité. - Tout en privilégiant le dialogue, la prise en considération et le respect des réalités culturelles et sociales, propres à chaque personne, ces conditions d'accès immatériel adaptées comprennent une offre spontanée d'accès à des programmes de sensibilisation, de formation, d'animation ou de médiation, rendus accessibles par l'opérateur culturel, en amont ou en aval de la réalisation de l'activité; ces dispositifs permettent l'accès à des contenus informatifs juridiques, historiques, artistiques et culturels, pédagogiques, numériques appropriés, susceptibles d'introduire à la nature et aux modalités concrètes d'exercice de l'activité culturelle à laquelle l'utilisateur s'est engagé.

B. Du maternel au secondaire, cet accès immatériel constitue une mission prioritaire de l'enseignement général. Il est enrichi par la coopération organisée entre les établissements d'enseignement et les opérateurs culturels; celle-ci devrait être amplifiée par la mise en œuvre des "parcours d'éducation culturelle et artistique (PECA)" instaurés par la récente réforme de l'enseignement (Pacte pour un enseignement d'excellence). L'enseignement supérieur permet d'approfondir la connaissance du patrimoine immatériel de l'humanité.

C. Cet accès immatériel peut consister en une initiation à des formes culturelles nouvelles ou inconnues pour l'utilisateur, qu'elles relèvent de sa propre culture ou d'autres cultures dans le monde.

D. Ces conditions adaptées concernent également l'alimentation et l'utilisation de systèmes de sous-titrage, la réalisation et la diffusion de programmes d'accompagnement sonores, le recours à des systèmes d'aide visuelle renforcée ou spécifique, la traduction simultanée, la traduction en langue des gestes, etc.

#### ■ 49. Du droit à un accès économique non discriminatoire

A. Tout usager a droit au tarif le plus avantageux qui lui permette de participer, en toute égalité, à l'activité culturelle à laquelle il s'engage auprès

de l'opérateur culturel; les réductions tarifaires ou les systèmes de réductions tarifaires, rendus accessibles spontanément par l'opérateur culturel, visent à rendre effective l'égalité d'accès et à renforcer la capacité des personnes qui, sans ces dispositifs, seraient, en réalité, exclues de la participation aux activités concernées

B. Les réductions de tarif sont accessibles, en toute égalité, à tous les usagers qui partagent les mêmes conditions socioculturelles ou socioéconomiques. Les conditions d'accès à ces réductions sont fixées explicitement.

C. Les prix rendus publics par l'opérateur culturel comportent et détaillent l'ensemble des droits d'accès et de participation, frais directs ou indirects, taxes et commissions à payer par l'utilisateur.

D. Les prix et les réductions offertes sur ces prix sont identiques quels que soient les supports d'information, de réservation, d'inscription ou d'achat.

E. Tout opérateur culturel adopte une politique raisonnée d'accès économique qui tient compte des caractéristiques culturelles, sociales et économiques des populations auxquelles il s'adresse; il rend public cette politique qu'il justifie explicitement.

F. Les pouvoirs publics adoptent des programmes de politique culturelle qui limitent les obstacles d'accès économique pour les populations ordinairement tenue à l'écart des activités culturelles organisées.

#### ■ 50. De l'interdiction de la surréservation & de la sur-tarification

A. Lorsqu'une activité culturelle, anticipativement à sa réalisation, suscite l'émission du maximum de droits d'accès, d'inscription ou de participation qu'elle peut accepter, tout usager peut être inscrit sur une liste d'attente, établie par ordre chronologique d'inscription, afin de pouvoir reprendre les droits d'accès qui se libèrent en dernière minute; l'inscription sur cette liste d'attente est gratuite.

B. Il est interdit de vendre plus de droit d'accès, d'inscription et de participation qu'il n'existe de possibilités effectives d'accès, d'inscription et de participation pour l'activité proposée.

C. Il est interdit de vendre le droit d'accès, d'inscription ou de participation à une activité culturelle à un prix différent du tarif initial affiché et rendu public par l'opérateur qui programme cette activité; de même, dans le cadre de la cession entre tiers d'un droit d'accès, d'inscription ou de participation à une activité culturelle, il est interdit de demander des commissions, taxes ou frais supplémentaires au tarif initial affiché par l'opérateur qui organise l'activité culturelle concernée.

■ **51. Du droit au changement de choix, au report éventuel et à la renonciation**

A. Tout usager a le droit de changer de choix d'activité, de demander le report de sa participation à une autre date, lorsque cette opération est possible compte tenu de la programmation de l'activité concernée, ou de renoncer au droit d'accès, d'inscription et de participation à l'activité à laquelle il s'est engagé auprès de l'opérateur culturel; ces droits ne s'exercent qu'en amont de la réalisation de l'activité culturelle concernée.

B. L'exercice de ce droit peut être proportionné en fonction de l'échéance de réalisation de l'activité culturelle concernée et dans des conditions de délais qui ne sont pas de nature à mettre en péril le bon déroulement de cette activité; l'opérateur culturel fixe explicitement ces conditions.

■ **52. Du droit à une information expresse en cas de modification, de report ou d'annulation**

A. Tout usager a le droit à une information expresse et spécifique, en cas de modification, de report ou d'annulation de l'activité pour laquelle il s'est engagé auprès de l'opérateur culturel.

B. Cette information lui est adressée en amont de la réalisation de l'activité afin de garantir la liberté effective de choisir l'activité culturelle à la participation de laquelle il s'engage.

C. Cette information lui est adressée au plus tôt afin d'éviter qu'il n'expose inutilement des frais indirects rendus nécessaires pour cette participation (déplacements, hébergements, etc.)

■ **53. Du droit au remboursement**

A. Tout usager a droit au remboursement des sommes qu'il a payées pour acquérir le droit d'accès, d'inscription et de participation à une activité culturelle, lorsque celle-ci fait l'objet d'une modification substantielle, d'un report ou d'une annulation de la part de l'opérateur culturel auprès duquel il s'est engagé.

B. Ce remboursement s'effectue, sous quinzaine de la notification de la modification, du report ou de l'annulation, dans les mêmes conditions économiques que celles pratiquées au moment de l'acquisition des droits d'accès, d'inscription et de participation.

C. La limitation éventuelle de ce droit doit être justifiée, explicitement et par écrit, par l'opérateur culturel.

■ **54. Du droit à réclamer, à obtenir une réponse satisfaisante & du droit à un recours en conciliation**

A. Tout usager a le droit d'adresser une réclamation pour manifester son désaccord sur le traitement qui lui est réservé par l'opérateur culturel auprès duquel il s'est engagé en vue d'une activité culturelle particulière.

B. Tout usager qui adresse une telle réclamation a le droit d'obtenir, dans les délais les plus rapides et au plus tard dans les trente jours, une réponse circonstanciée et satisfaisante de la part de l'opérateur culturel; une telle réponse prend en considération les différents griefs établis par l'utilisateur.

C. En absence de toute réponse ou dans le cas d'une réponse insatisfaisante, tout usager a droit à un recours en conciliation, auprès d'une autorité tierce indépendante.

# NOS ENGAGEMENTS à l'égard des usagers culturels

Dans un souci de considération et de confort des usagers, l'acteur culturel s'engage à respecter le code suivant :

1. Afficher le présent Code en évidence, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur son site Internet;

2. Fournir aux usagers – avant le déroulement de l'activité culturelle envisagée et si l'accès est payant, avant le paiement du billet d'accès – une information la plus complète qui ne comporte pas d'indications ou de représentations susceptibles de les induire en erreur, notamment sur la nature, l'éventuel prix d'accès, la durée et la date de l'activité;

3. Informer les usagers dans les plus brefs délais, en cas de modification substantielle ou d'annulation de l'activité culturelle concernée (qu'elle soit occasionnelle ou permanente). Prévoir au moins des modalités de remboursement des usagers dans ces deux hypothèses, si l'accès à l'activité culturelle concernée est payant;

4. Indiquer à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et sur les supports publicitaires écrits, le nombre initial de places disponibles pour l'activité culturelle concernée;

5. Indiquer tous ses tarifs (billets d'accès, vestiaire etc.) à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et, tant que faire se peut, sur les supports publicitaires écrits. De la même manière, indiquer les réductions occasionnelles – en précisant si elles sont cumulables entre elles ou avec des tarifs réduits permanents – les gratuités éventuelles et les conditions pour en bénéficier;

11. Diffuser une information ciblée qui favorise l'accès et la participation la plus large de tous les usagers en ce compris les usagers « faibles » (personnes à mobilité réduite, « minimez », chômeurs, personnes malvoyantes, malentendantes etc.);

12. Assurer, tant que faire se peut, un accueil minimum adapté aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes, aux personnes malvoyantes, aveugles, malentendantes ou sourdes (production en langue des signes, sous-titres, boucle d'induction – augmentation du volume des appareils pour malentendants – etc.). Leur réserver des places faciles d'accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques;

13. Donner copie du présent Code à l'utilisateur qui en fait la demande;

14. Indiquer de manière visible ses coordonnées complètes, en ce compris son adresse de courriel, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur tous les supports d'information utilisés, pour permettre à l'utilisateur de lui adresser une éventuelle **plainte écrite circonstanciée**;

15. Répondre de manière circonstanciée aux plaintes écrites des usagers qui lui sont adressées, dans les 30 jours de leur envoi;

**C. Le Service du Médiateur de la Communauté française veillera, en collaboration avec le Ministère de la Communauté française, à l'évaluation du bon respect du présent Code, à l'identification des problématiques récurrentes et à la rédaction d'un rapport annuel au Gouvernement.**

**D. S'ils n'en respectent pas les principes, les acteurs culturels subventionnés par la Communauté française qui s'engagent à respecter le présent Code pourront être sanctionnés par la Communauté française ;**

6. Afficher les conditions générales relatives à l'accès de l'activité culturelle envisagée, au moins à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers;

7. Proposer spontanément aux usagers le meilleur tarif qui leur est applicable;

8. Proposer des prix et des réductions identiques quels que soient les supports d'information et les moyens de réservation utilisés;

9. Ne pas pratiquer la surréservation;

10. Ne pas recourir à un système payant (tel que les numéros surtaxés) pour informer les usagers;

**B. Si l'acteur culturel et l'utilisateur ne parviennent pas à une solution amiable à la suite de la plainte écrite circonstanciée visée plus haut:**

16. L'utilisateur culturel peut adresser COPIE de cette plainte au Bureau de Conciliation près la Direction générale de la Culture du Ministère de la Communauté française dont les bureaux sont établis à l'Espace 27 septembre, boulevard Léopold II, 44 à 1060 Bruxelles. Le Bureau de Conciliation est saisi à dater de la réception de la copie de la plainte. Dès cette saisine, la Direction générale de la Culture transmet une copie de la plainte au Service du Médiateur de la Communauté française, à titre informatif;

17. Le Bureau de conciliation informe par écrit le plaignant et l'acteur culturel concerné de sa saisine dans les 15 jours qui suivent celle-ci. Il joint à cette information copie de son Règlement et renseigne les intéressés du suivi de la procédure;

18. La Direction générale de la Culture tient le Service du Médiateur de la Communauté française informé du suivi des plaintes examinées par le Bureau de Conciliation;

Les sanctions appliquées par la Communauté française visent à garantir la sécurité et la régularité des engagements au Code (exemple de sanction: suspension temporaire d'une partie de la subvention accordée, suspension temporaire de la totalité de la subvention accordée, démantèlement de la subvention accordée, réalisation de la correction ou du contrat-programme et autres...)

La Communauté française ne sanctionne pas les acteurs culturels défavorisés qui après un avertissement et un rappel à l'ordre.



## ■ SÉLECTION BIBLIOGRAPHIQUE

### ■ SOURCES JURIDIQUES INTERNATIONALES

«Pacte international relatif aux droits civils et politiques», Genève, Suisse, décembre 1966.

«Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels», Genève, Suisse, décembre 1966.

«Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles», Paris, France, Unesco, 2005.

«Convention-cadre sur la valeur du patrimoine culturel pour la société», dite «Convention de Faro», Faro, Portugal, Conseil de l'Europe, octobre 2005.

«Convention relative aux droits des personnes handicapées», Genève, Suisse, décembre 2006.

«Observations générales n° 21», Genève, Suisse, Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations-Unies, décembre 2009.

«Règlement de l'Union européenne du 26 avril 2016 (2016/679) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données»

### ■ AUTRES SOURCES INTERNATIONALES

«Déclaration universelle des droits de l'homme», Paris, France, Nations-Unies, décembre 1948.

«Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles», Mexico, Mexique, Unesco, août 1982.

«Les droits culturels, déclaration de Fribourg», Fribourg, Suisse, Groupe de Fribourg, mai 2007.

### ■ SOURCES JURIDIQUES FÉDÉRALES BELGES

«Constitution belge», version numérique et consolidée, Bruxelles, Belgique, Sénat belge, consultée à l'été 2018.

«Loi garantissant la protection des tendances idéologiques et philosophiques», dite «Loi du Pacte culturel», Bruxelles, Belgique, Chambre des représentants, adoptée le 16 juillet 1973 et sa modification en date du 12 mai 2009.

«Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel», Bruxelles, Belgique, Chambre des représentants, adoptée le 30 juillet 2018.

«Loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination», Bruxelles, Belgique, Chambre des représentants, adoptée le 10 mai 2007 et ses modifications ultérieures.

### ■ SOURCES JURIDIQUES DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

«Décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de

l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté en date du 24 juillet 1997 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif à la reconnaissance et au subventionnement des musées et autres institutions muséales», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 17 juillet 2002 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif à l'octroi de subventions aux collectivités locales pour les projets d'infrastructures culturelles, Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 17 juillet 2002.

«Décret-cadre relatif à la reconnaissance et au subventionnement du secteur professionnel des arts de la scène», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 10 avril 2003 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif au fonctionnement des instances d'avis œuvrant dans le secteur culturel», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 10 avril 2003 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'éducation permanente», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 17 juillet 2003 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif à la mise en œuvre, la promotion et le renforcement des collaborations entre la culture et l'enseignement», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 24 mars 2006 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 12 décembre 2008 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 30 avril 2009 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif à l'encadrement et au subventionnement des fédérations de pratiques artistiques en amateur, des fédérations représentatives de centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 30 avril 2009 et ses modifications ultérieures.

«Décret coordonné sur les services de médias audiovisuels», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 24 juillet 2009 et ses modifications ultérieures.

«Décret instaurant la Commission des seniors», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 26 mai 2011.

«Décret relatif aux centres culturels», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 21 novembre 2013 et ses modifications ultérieures.

«Décret relatif aux arts plastiques», Bruxelles, Belgique, Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, adopté le 03 avril 2014.

## ■ **ESSAIS, ÉTUDES, THÈSES ET MONOGRAPHIES**

CASTORIADIS, Cornelius, «L'institution imaginaire de la société», Paris, France, Éditions du Seuil, collection «points — essais», numéro 383, 1999 (1975).

CROZIER, Michel & FRIEDBERG, Erhard, « L'acteur et le système; les contraintes de l'action collective », Paris, France, Éditions du Seuil, collection « Points », 1981 (1977).

DUMONT, Hugues, « Le pluralisme idéologique et l'autonomie culturelle en droit public belge », deux volumes, Bruxelles, Belgique, Bruylant et les Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, collection « droit », 1996.

HENNEBERT, Bernard, « Les musées aiment-ils le public? Carnet de route d'un visiteur », Mons, Belgique, Éditions Couleur livres, 2011.

ISGOUR, Marc, « Le droit à l'image », Bruxelles, Belgique, Larcier Group, collection « création, information, communication », collaboration d'Isabelle Schmitz et préface d'Alain Berenboom, 2014 (2006).

LUCAS, Jean-Michel, « Les droits culturels, enjeux, débats, expérimentations, Voiron, France, éditions Territorial, collection « dossier d'experts », 2017.

MEYER-BISCH, Patrice & BIDAULT, Mylène, « Déclarer les droits culturels, commentaires de la déclaration de Fribourg », Genève, Suisse, Bruxelles, Belgique, Schulthess Medias Juridiques, Bruylant, 2010.

PAINDAVOINE, Isabelle et GILLARD, Anne-Rose, « Alliance culture-école en Fédération Wallonie-Bruxelles : des dynamiques à l'œuvre », Bruxelles, Belgique, Observatoire des politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, collection « Études », volume 7, 2018.

ROMAINVILLE, Céline, « Le droit à la culture & la législation relative aux centres culturels », Bruxelles, Belgique, Observatoire des politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, collection « Repères », numéro 1, 2012.

ROMAINVILLE, Céline, « Neuf essentiels pour comprendre les droits culturels et le droit de participer à la vie culturelle », Bruxelles, Belgique, Culture & Démocratie, collection « Neuf essentiels », 2013.

ROMAINVILLE, Céline, « Le droit à la culture, une réalité juridique. Le régime juridique du droit de participer à la vie culturelle en droit constitutionnel et en droit international », Bruxelles, Belgique, Éditions Bruylant, Groupe Larcier, « Bibliothèque de la faculté de droit et de criminologie de l'Université catholique de Louvain », 2014.

RUBY, Christian, « Devenir spectateur? Invention et mutation du public culturel », Toulouse, France, Éditions de l'Attribut, collection « La culture en questions », 2017.

RUBY, Christian, « La figure du spectateur », Paris, France, Armand Colin, collection « Recherches », 2012.

SAEZ, Jean-Pierre (dir.), « Droits culturels: controverses et horizons d'action », Grenoble, France, Observatoire des politiques culturelles, in « L'Observatoire, la revue des politiques culturelles », numéro 49, 2017.

SCHMITZ, Isabelle, « Droits d'auteur et droits voisins », Bruxelles, Belgique, Larcier Group, collection « Les codes commentés Larcier », 2011.

SEN, Amartya, « Repenser l'inégalité », Paris, France, Éditions du Seuil, collection « Points — économie », numéro E63, 2012 (1992).

VERDUSSEN, Marc (dir.), « Les droits culturels et sociaux des plus défavorisés », Bruxelles, Belgique, Bruylant, 2009.

## **DANS LES DEUX VOLUMES PRÉCÉDENTS**

### **PREMIER VOLUME (REPÈRES 8) – INTRODUCTION, DÉFINITIONS, LIBERTÉS CULTURELLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **AVANT-PROPOS**

#### **INTRODUCTION - DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AUX DROITS CULTURELS**

1. Au cœur des politiques culturelles
2. Le « droit des usagers » et l'étude de faisabilité pour une démarche coordonnée de codification des politiques culturelles
3. Le « droit des usagers » envisagé comme norme générale et commune aux politiques culturelles
4. Le « droit des usagers » envisagé comme partie intégrante des libertés et droits culturels
5. Évaluation du code des droits des usagers à l'horizon de plusieurs sources juridiques et académiques
  - 5.1 Le corpus du droit international des droits culturels
  - 5.2 Le corpus du droit fédéral
  - 5.3 Le corpus du droit de la Fédération Wallonie-Bruxelles
  - 5.4 La littérature académique spécialisée
6. Implications de la distinction entre droit fondamental et droit des usagers
7. Structure de cette publication
8. Précautions diverses
  - 8.1 Précautions relatives à la première partie
  - 8.2 Précautions relatives à la deuxième partie
  - 8.3 Précautions relatives à la troisième partie
9. Portée de cette présentation

#### **CHAPITRE 1 - DÉFINITIONS PRÉALABLES**

- 1.1 - De la notion de « vie culturelle »
- 1.2 - De la notion d'« acteur culturel »
- 1.3 - De la notion d'« activité culturelle »
- 1.4 - De la notion d'« opérateur culturel »
- 1.5 - De la notion d'« opération culturelle »
- 1.6 - De la notion de « participation »
- 1.7 - De la notion d'« usager »

#### **CHAPITRE 2 - DES LIBERTÉS CULTURELLES**

- 2.1 - Du cadre général des droits économiques, sociaux & culturels
- 2.2 - De la liberté d'exister en qualité d'acteur culturel, de se construire librement une identité culturelle, de choisir sa vie culturelle et d'agir sur le plan culturel
- 2.3 - De la liberté de s'informer et de se former relativement à ses droits culturels
- 2.4 - De la liberté d'initiative en matière culturelle
- 2.5 - De la liberté de créer et de se former à la création
- 2.6 - De la liberté de s'informer et de se former relativement à la vie culturelle
- 2.7 - De la liberté de participer à la vie culturelle

- 2.8 - De la liberté d'accéder aux diverses formes de la culture, en se constituant comme l'utilisateur d'un service, d'un opérateur, d'un programme ou d'un bien culturels
- 2.9 - De la liberté de changer en matière culturelle
- 2.10 - De la liberté de participer à la décision en matière culturelle
- 2.11 - De la liberté de participer à l'évaluation en matière culturelle
- 2.12 - De l'interdiction de toute discrimination en matière culturelle
- 2.13 - Des limitations aux libertés en matière culturelle

### **CHAPITRE 3 - DES RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE LIBERTÉS & DE DROITS CULTURELS**

- 3.1 - Des responsabilités au niveau de l'État fédéral Belge
- 3.2 - Des responsabilités au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 3.3 - Des responsabilités au niveau des pouvoirs publics locaux
- 3.4 - Des responsabilités au niveau des opérateurs culturels en général
- 3.5 - Des responsabilités au niveau des opérateurs culturels soutenus par la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 3.6 - Des responsabilités au niveau des usagers

## **DEUXIÈME VOLUME (REPÈRES 9) - LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À LA VIE CULTURELLE**

### **CHAPITRE 4. - PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER**

- 4.1 - Une information préalable, complète et gratuite
- 4.2 - Une information exacte et actualisée
- 4.3 - Une information non mensongère
- 4.4 - Une information spontanée, apparente et accessible à tous

### **CHAPITRE 5. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À TOUT OPÉRATEUR CULTUREL**

Section unique - L'information relative à l'opérateur culturel

### **CHAPITRE 6. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL & TEMPOREL**

- 6.1 - L'information relative aux conditions générales de l'accès géographique, physique, matériel & temporel
- 6.2 - L'information relative aux conditions adaptées d'accès, géographique, physique, matériel et temporel
- 6.3 - L'information relative aux limitations générales du droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel
- 6.4 - L'information relative aux limitations exceptionnelles au droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel
- 6.5 - L'information relative aux règles de sécurité & d'évacuation

### **CHAPITRE 7. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'ACCÈS IMMATÉRIEL**

- 7.1 - L'information relative aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle
- 7.2 - L'information adaptée aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle
- 7.3 - L'information relative aux limitations en matière d'accès immatériel à la vie culturelle

#### **CHAPITRE 8. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À L'ACCÈS ÉCONOMIQUE & À LA GRATUITÉ D'ACCÈS**

- 8.1 - L'information relative à la politique d'accès économique de l'opérateur culturel
- 8.2 - L'information relative aux tarifs et aux formules tarifaires
- 8.3 - L'information relative aux réductions et systèmes de réductions tarifaires
- 8.4 - L'information relative au tarif le plus avantageux
- 8.5 - L'information relative à la gratuité

#### **CHAPITRE 9 - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À LA NATURE & AUX IMPLICATIONS DES CONTRATS CONCLUS EN VUE DE PARTICIPER À LA VIE CULTURELLE**

- 9.1 - L'information relative aux conditions générales de réalisation du contrat relatif à la participation à un programme culturel
- 9.2 - L'information relative au statut des inscriptions, des réservations, des préachats et des acomptes versés pour acquérir des droits d'accès et de participation à une activité culturelle
- 9.3 - L'information relative à la durée maximum de réalisation du contrat passé entre l'utilisateur et l'opérateur culturel, en vue de la participation à une activité culturelle
- 9.4 - L'information relative au droit de cession du contrat à l'initiative de l'utilisateur
- 9.5 - L'information relative au droit de report du contrat à la demande de l'utilisateur
- 9.6 - L'information relative au droit d'annulation du contrat à la demande de l'utilisateur
- 9.7 - L'information relative à la modification du contrat par l'opérateur
- 9.8 - L'information relative au report de l'exécution du contrat du chef de l'opérateur
- 9.9 - L'information relative à l'annulation du contrat du chef de l'opérateur
- 9.10 - L'information relative à la procédure de remboursement
- 9.11 - Des surréservations & des listes d'attente

#### **CHAPITRE 10. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX DROITS À LA RÉCLAMATION ET À UN RECOURS EN CONCILIATION**

- 10.1 - L'information relative au droit de réclamation
- 10.2 - L'information relative au droit à un recours en conciliation

#### **CHAPITRE 11. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX LIMITATIONS EN MATIÈRE DE LIBERTÉS ET DE DROITS**

- 11.1 - L'information relative aux limitations du droit au respect de la vie privée et à la protection du droit à l'image
- 11.2 - L'information relative aux limitations du droit au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles
- 11.3 - L'information relative aux limitations à la prise de vue et à l'enregistrement audiovisuel



## **La L.U.C. est à votre service**

La Ligue des Usagers Culturels (L.U.C.) est une association sans but lucratif belge dont l'objectif est de "soutenir et développer les droits des usagers dans le domaine de la culture".

En sa qualité d'association de consommateurs, la L.U.C. est d'abord au service du public pour l'aider à connaître ses droits et l'aider, s'il le souhaite, à rédiger des plaintes et en assurer le suivi.

Sur base de ses expériences de terrain, d'une revue de presse hebdomadaire fouillée et d'expériences vécues d'usagers, la L.U.C. répertorie les difficultés les plus significatives et tente d'élaborer des solutions en s'adressant, entre autres, aux chercheurs, aux médiateurs et aux législateurs.

La publication de tribunes dans la presse et le lancement de pétitions figurent aussi parmi ses moyens d'actions.

Pour sensibiliser le public, la L.U.C. prépare une exposition itinérante "grand public" de première sensibilisation, notamment destinée aux centres culturels, aux halls de salles de cinéma, de théâtres et de musées qui présentera une dizaine de "problématiques usagers culturels": la prévente de plus en plus tôt; le sens des textes imprimés sur les tickets; une collection de pochettes de disques aux indications trompeuses; la présentation de trois cas où des places ont été remboursées; etc.

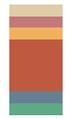
Durant le premier trimestre 2019, la L.U.C. proclamera les résultats de la troisième édition du "Prix L.U.C. & FLOP" afin de mettre en exergue la meilleure "pratique" culturelle découverte en Belgique durant toute l'année 2018, et de stigmatiser la moins bonne.

La L.U.C. peut également se positionner sur d'importants sujets d'actualité. On sait que les acteurs du monde culturel (artistes, syndicats, sociétés de droits, etc.) souhaitent que l'État et ses régions consacrent des budgets plus importants à la culture. Les décideurs politiques ne seraient-ils pas davantage sensibilisés à cette revendication si des associations d'usagers culturels participaient activement à ce combat?

Pour recevoir régulièrement des informations sur les activités de la L.U.C., communiquez lui votre adresse électronique à: [liguedesusagersculturels@gmail.com](mailto:liguedesusagersculturels@gmail.com)

Vous pouvez également suivre ses activités sur son blog et sur sa page Facebook.

Contact postal: L.U.C., rue Américaine, 106 — 1050 Bruxelles — Belgique.



# Repères n°10



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

Repères n°10 est téléchargeable sur le site de l'Observatoire des politiques culturelles à l'adresse: <http://www.opc.cfwb.be>