

Repères

POLITIQUES CULTURELLES

n°9

NOVEMBRE 2018

DROITS CULTURELS

Libertés culturelles & droits des usagers

Les conditions du droit
de participer à la vie culturelle

Volume 2 - La liberté de s'informer
relativement à la vie culturelle

Roland de Bodt

avec le concours de Bernard Hennebert

OBSERVATOIRE DES POLITIQUES CULTURELLES



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

La publication de ce neuvième numéro de la collection «Repères» constitue le second 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 et décembre 2018. 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 de l'année 2018.

Dépôt légal: D/2018/14.336/5 - Éditeur responsable: Michel Guérin, Observatoire des politiques culturelles de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Bâtiment E, 6ème étage), 44, blvd Léopold II, à B-1080 Bruxelles, Belgique - + 32 (0) 2.413.26.19 - www.opc.cfwb.be - opc@cfwb.be

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

AVANT-PROPOS	5
CHAPITRE 4. - PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER	7
4.1 - UNE INFORMATION PRÉALABLE, COMPLÈTE ET GRATUITE	7
4.2 - UNE INFORMATION EXACTE ET ACTUALISÉE.....	9
4.3 - UNE INFORMATION NON MENSONGÈRE.....	10
4.4 - UNE INFORMATION SPONTANÉE, APPARENTE ET ACCESSIBLE À TOUS	11
CHAPITRE 5. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À TOUT OPÉRATEUR CULTUREL	13
SECTION UNIQUE - L'INFORMATION RELATIVE À L'OPÉRATEUR CULTUREL.....	13
CHAPITRE 6. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL & TEMPOREL	15
6.1 - L'INFORMATION RELATIVE AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL & TEMPOREL	15
6.2 - L'INFORMATION RELATIVE AUX CONDITIONS ADAPTÉES D'ACCÈS, GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL ET TEMPOREL.....	16
6.3 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS GÉNÉRALES DU DROIT D'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL & TEMPOREL.....	18
6.4 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS EXCEPTIONNELLES AU DROIT D'ACCÈS GÉOGRAPHIQUE, PHYSIQUE, MATÉRIEL & TEMPOREL	19
6.5 - L'INFORMATION RELATIVE AUX RÈGLES DE SÉCURITÉ & D'ÉVACUATION	20
CHAPITRE 7. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX CONDITIONS D'ACCÈS IMMATÉRIEL	23
7.1 - L'INFORMATION RELATIVE AUX CONDITIONS D'ACCÈS IMMATÉRIEL À LA VIE CULTURELLE	23
7.2 - L'INFORMATION ADAPTÉE AUX CONDITIONS D'ACCÈS IMMATÉRIEL À LA VIE CULTURELLE	24
7.3 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS EN MATIÈRE D'ACCÈS IMMATÉRIEL À LA VIE CULTURELLE	26
CHAPITRE 8. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT À L'ACCÈS ÉCONOMIQUE & À LA GRATUITÉ D'ACCÈS	28
8.1 - L'INFORMATION RELATIVE À LA POLITIQUE D'ACCÈS ÉCONOMIQUE DE L'OPÉRATEUR CULTUREL	28
8.2 - L'INFORMATION RELATIVE AUX TARIFS ET AUX FORMULES TARIFAIRES	30
8.3 - L'INFORMATION RELATIVE AUX RÉDUCTIONS ET SYSTÈMES DE RÉDUCTIONS TARIFAIRES.....	31
8.4 - L'INFORMATION RELATIVE AU TARIF LE PLUS AVANTAGEUX.....	32

8.5 - L'INFORMATION RELATIVE À LA GRATUITÉ	33
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	35
9.1 - L'INFORMATION RELATIVE AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉALISATION DU CONTRAT RELATIF À LA PARTICIPATION À UN PROGRAMME CULTUREL	35
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.....	36
9.3 - L'INFORMATION RELATIVE À LA DURÉE MAXIMUM DE RÉALISATION DU CONTRAT PASSÉ ENTRE L'USAGER ET L'OPÉRATEUR CULTUREL, EN VUE DE LA PARTICIPATION À UNE ACTIVITÉ CULTURELLE	38
9.4 - L'INFORMATION RELATIVE AU DROIT DE CESSION DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE L'USAGER.....	39
9.5 - L'INFORMATION RELATIVE AU DROIT DE REPORT DU CONTRAT À LA DEMANDE DE L'USAGER.....	40
9.6 - L'INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'ANNULATION DU CONTRAT À LA DEMANDE DE L'USAGER.....	41
9.7 - L'INFORMATION RELATIVE À LA MODIFICATION DU CONTRAT PAR L'OPÉRATEUR	42
9.8 - L'INFORMATION RELATIVE AU REPORT DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT DU CHEF DE L'OPÉRATEUR.....	43
9.9 - L'INFORMATION RELATIVE À L'ANNULATION DU CONTRAT DU CHEF DE L'OPÉRATEUR	44
9.10 - L'INFORMATION RELATIVE À LA PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT.....	45
9.11 - DES SURRÉSERVATIONS & DES LISTES D'ATTENTE.....	47
CHAPITRE 10. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX DROITS À LA RÉCLAMATION ET À UN RECOURS EN CONCILIATION	48
10.1 - L'INFORMATION RELATIVE AU DROIT DE RÉCLAMATION.....	48
10.2 - L'INFORMATION RELATIVE AU DROIT À UN RECOURS EN CONCILIATION.....	49
CHAPITRE 11. - DE LA LIBERTÉ DE S'INFORMER RELATIVEMENT AUX LIMITATIONS EN MATIÈRE DE LIBERTÉS ET DE DROITS.....	50
11.1 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS DU DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET À LA PROTECTION DU DROIT À L'IMAGE	50
11.2 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS DU DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	51
11.3 - L'INFORMATION RELATIVE AUX LIMITATIONS À LA PRISE DE VUE ET À L'ENREGISTREMENT AUDIOVISUEL	52
SÉLECTION BIBLIOGRAPHIQUE	54
DANS LES AUTRES VOLUMES	57

Ce neuvième volume, publié dans la collection « Repères », comporte la seconde partie du rapport de la recherche documentaire consacrée aux « libertés culturelles » et aux « droits des usagers »¹; il contient exclusivement les chapitres 4 à 11 du rapport et traite principalement de « la liberté de s'informer relativement à la vie culturelle ».

Par principe d'économie, nous n'avons repris, dans le présent volume, ni l'introduction générale de présentation de la recherche ni les considérations méthodologiques qu'elle contient ni les définitions à caractère général qui ont été proposées en amont de l'ensemble de cette publication et qui s'appliquent aux contenus des trois volumes. Aussi, nous recommandons au lecteur intéressé de se reporter au premier volume (Repères 8) pour prendre connaissance de ces aspects généraux. Par contre, nous reprenons, dans chaque volume, la sélection bibliographique générale qui est utile pour indiquer les sources référencées dans le corps du texte. De même, nous renseignons les sommaires des deux autres numéros (8 et 10). Enfin, dans ce volume, des exemples concrets complètent l'approche documentaire; ces exemples ont été anonymisés (dénomination, date, ville) de telle sorte à éviter de stigmatiser un opérateur en particulier et afin de conférer à ces exemples une portée instructive générale.

Comme cela a été évoqué dans la première partie, la reconnaissance de la liberté de s'informer participe d'un droit essentiel pour toute personne qui cherche des informations précises afin d'organiser sa participation à la vie culturelle: *le droit de s'informer sur ses droits et ses devoirs éventuels*.

Le rapport présenté ici, est succinct. Il a l'avantage de ramasser les grandes structures et les grandes catégories de contenus qui peuvent être associées au droit à l'information.

Nous sommes cependant conscients que ce domaine du droit est en pleine expansion du fait du développement des pratiques culturelles numériques. À l'heure des plateformes mondiales de partages et de téléchargements gratuits de films, de vidéos, d'images, d'enregistrements sonores, de jeux, etc., les conflits entre le droit à la protection de la propriété intellectuelle, le droit à la rémunération de l'auteur, d'un côté, et le droit d'accéder librement au patrimoine, aux œuvres vivantes, de l'autre côté, se multiplient dans des proportions et avec des enjeux économiques qui n'étaient pas imaginables, il y a seulement vingt ans. Une activité juridique considérable a vu le jour, s'est développée, pour essayer de résoudre ces conflits qui ont un caractère international et qui dépassent les systèmes de régulation nationaux ou même régionaux, que ce soit sur le plan économique, fiscal, social et par conséquent aussi juridique.

Ces questions de droits culturels, à l'ère du numérique, concernent chaque personne, au quotidien, dans la plus grande part des pays de la planète. Simplement, l'actualisation de l'information et du débat sur ce qui est légitime, autorisé, souhaitable, juste, condamnable, condamné, justifie la mise en place progressive d'une observation mondiale sur ces phénomènes culturels et juridiques récents.

Il n'a pas été possible, ici, de fournir une documentation exhaustive sur l'évolution de ces questions. Mais les structures de l'approche, qui a été adoptée, restent parfaitement valides: que sait-on de l'opérateur qui gère le site qu'on visite sur le Web? Qui offre le service numérique dont on use? Avons-nous de ce service un usage normal? abusif? condamnable? Où est-il cet opérateur? À quelle législation est-il tenu? À

¹ La première partie de ce rapport de la recherche documentaire consacrée par Roland de Bodt aux « libertés culturelles et aux droits des usagers » constitue le huitième volume de la collection « Repères », publié en octobre 2018.

quelle autorité est-il soumis? Comment entrer en contact aisément avec lui? Que sait-on sur la teneur du contrat entre cet opérateur et soi-même? Durant cette visite, elle-même, aussi courte et irrégulière soit-elle: quelles protections sont garanties? Quels risques sont encourus? Quels recours sont accessibles? Quelles limitations de droits sont éventuellement pratiquées? Etc. Au cours des quatre dernières années, un certain nombre d'opérateurs culturels de divers domaines se sont penchés sur ces questions².

Toutes ces questions ne peuvent se structurer « naturellement », elles demandent une méthode d'examen qui permet de distinguer les différents plans sur lesquels ces phénomènes sont observables et aussi de considérer les interactions, les dynamiques croisées, entre ces divers plans.

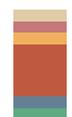
Le présent volume constitue une contribution de l'Observatoire à la structuration de ces problématiques; elle répond à cette préoccupation méthodologique, par l'organisation-même de ces différents chapitres. Elle propose déjà un certain nombre de distinctions qui sont utiles et nécessaires pour améliorer notre conscience et notre analyse de l'exercice de la liberté de s'informer relativement à la vie culturelle; pour chacune et chacun, à sa vie culturelle.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Michel Guérin,

Directeur-coordonateur de l'Observatoire des politiques culturelles

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



■ 4.1 - Une information préalable, complète et gratuite

Principe général - Toute personne a droit à une information préalable et complète relative à toute activité particulière proposée ou programmée par un opérateur culturel. Conformément aux droits culturels et par extension au code de droit économique, cette information doit être *gratuite* - Le droit à une information *complète* pourrait s'appliquer à l'ensemble des données d'information qui concerne chaque opérateur, chaque activité culturelle ouverte à participation et chaque produit culturel :

- a. les données relatives à l'opérateur culturel concerné et les données relatives aux éventuels partenariats associés structurellement, durablement ou conjoncturellement ;
- b. la description et la qualification du service proposé et des produits mis en circulation, gratuitement ou sous condition de paiement, les tarifs et formules tarifaires, les réductions et systèmes de réductions ;
- c. les conditions d'accès matérielles et pratiques à ce service ou à ce produit ;
- d. les conditions d'accès immatérielles à ce service ou à ce produit ;
- e. le statut et les implications des contrats de réservation et de prévente, d'inscription et d'acquisition d'un droit d'accès, y compris en cas de modification, de report, d'annulation ;
- f. les procédures qui permettent l'exercice des droits de réclamation ou de recours à une conciliation ;
- g. les garanties ou limitations de droit en matière de protection de la vie privée (droit à l'image et droit à la protection des données personnelles), ainsi que les limitations relatives au droit de photographier, d'enregistrer, etc., en cas de conclusion d'un contrat.

Sources internationales - Voir notamment les diverses sources du droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Divers chapitres du Titre 2 du Livre VI du code de droit économique décrivent explicitement les obligations en matière d'information du consommateur : 1. Obligation générale d'information du consommateur, 2. De l'indication des prix, 3. De la dénomination, de la composition et de l'étiquetage des biens et services, 4. De l'indication des quantités, 5. De la publicité comparative, 6. Des promotions en matière de prix. Divers chapitres du Titre 3 du même code visent les contrats entre les entreprises et les consommateurs. - Ces obligations d'information s'imposent « avant tout contrat » entre le consommateur et l'entreprise. - L'article VI.62 stipule qu'il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information préalable, complète et gratuite relative aux activités organisées par les opérateurs culturels en général, ni même en ce qui concerne ceux qui sont reconnus et soutenus par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Première version du code des usagers (2006) - Le point 2 de l'affiche initiale prévoit explicitement l'obligation de : « 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 [...]»; le point 6 de cette affiche prévoit quant à lui d' : « Afficher les conditions générales à l'accès de l'activité culturelle envisagée [...] ». - Le principe de *gratuité* de cette information générale ou particulière est établi par le dixième point de l'affiche initiale qui interdit le recours à des services payants : « Ne pas recourir à un système payant (tel que les numéros surtaxés) pour informer les usagers. »

Littérature académique spécialisée - Au niveau des principes généraux de la liberté de s'informer, reconnus par les instruments internationaux, voir le point 2.6 du présent rapport (Repères, volume 8). - La qualification de l'information ne fait pas l'objet d'un examen spécifique, dans la littérature consultée.

Cas vécus — La durée d'un spectacle ou l'organisation d'une rencontre-débat à l'issue d'une représentation ou la distribution exacte des comédiens, des danseurs ou des musiciens ou le temps estimé pour la visite d'une exposition ou le coût du parking ou les modalités de sécurité adoptées, etc., sont des données essentielles pour prendre, en bonne connaissance de cause, la décision de participer à ces programmes et activités. - Informer si le concert est donné par l'artiste en live ou en play-back ou dans une forme mixte. - Communiquer de manière spontanée et facilement accessible la liste des œuvres exposées.

Observations - Il serait utile de préciser que cette information devrait être complète et décrire les activités concernées, y compris les différentes parties du programme, lorsque celui-ci enchaîne une succession de programmations différentes ou différents types d'activités ; une telle information pourrait préciser, pour chaque programme proposé dans le cadre du contrat :

- les contenus culturels, la liste des intervenants de toutes natures artistiques, artisanales, pédagogiques ou culturelles, en général ;
- les lieux, dates, heures de début et de fin de chacune des activités proposées dans le cadre de chaque programme ;
- les conditions générales de toutes natures et les limites éventuelles d'accès matériel, temporel, telles que par exemple : les facilités de parking, les modalités d'accès réservées aux personnes à mobilité réduite, la langue de déroulement, les systèmes de traduction éventuels, les heures d'ouverture des accès aux salles, les pauses prévues entre les activités du programme et les durées de ces pauses éventuelles, etc. ; les limites éventuelles relatives au déroulement de l'activité, telles que les limites éventuelles de la jauge et de l'audience, les limites et délai de réservation ou d'inscription, les horaires d'accès et de fermeture éventuelle des portes au public, mesures de sécurité, etc.
- les conditions particulières et les limites éventuelles d'accès immatériel, telles que par exemple : les conditions particulières de formation demandées aux participants, les publics spécifiquement concernés par l'activité, les publics spécifiquement exclus d'accès et les motivations de ces exclusions éventuelles, les dispositifs éventuellement proposés en termes de médiation, de rencontre avec les intervenants, d'information ou de formation préalable, etc. ;
- les conditions générales et les limites éventuelles d'accès économique, telles que par exemple : les prix, les formules tarifaires, les réductions, la présence de publicité, de mécènes, de sponsors, les services associés et les tarifs de ces services, les modalités de paiement et les garanties éventuelles ;
- les conditions de contrat et les procédures qui garantissent la liberté de choix des usagers en cas de modification, de report ou d'annulation, y compris les processus de remboursement, de réclamation ou de conciliation ;
- les limitations générales de toutes natures, aux libertés et aux droits des personnes, notamment en matière de respect de la vie privée ou du droit de filmer, capter ou photographier, etc.

■ 4.2 - Une information exacte et actualisée

Principe - 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.

Sources internationales - Voir notamment les sources du droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Divers chapitres du Titre 2 du Livre VI du code de droit économique décrivent explicitement les obligations en matière d'information: 1. Obligation générale d'information, 2. De l'indication des prix, 3. De la dénomination, de la composition et de l'étiquetage des biens et services, 4. De l'indication des quantités, 5. De la publicité comparative, 6. Des promotions en matière de prix. - Divers chapitres du Titre 3 du même code visent les contrats entre les entreprises et les consommateurs. Ces règles fédérales stipulent implicitement la nécessité d'une information exacte, fiable et actualisée en donnant au Gouvernement des moyens pour sanctionner une information inexacte.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Probablement parce que cela paraît «aller de soi» ou relever du droit général, il ne semble pas qu'il existe de législation qui prévoit explicitement le droit à une information exacte et actualisée.

Première version du code des usagers (2006) - Les points 2, 3, 4 et 6 de l'affiche initiale formulent implicitement le principe d'exactitude et de fiabilité requis pour le traitement de cette information.

Littérature académique spécialisée - Au niveau des principes généraux de la liberté de s'informer, reconnus par les instruments internationaux, voir le point 2.6 du présent rapport (Repères, volume 8). - Patrice Meyer-Bisch et Mylène Bidault commentent l'article 7 de la Déclaration relative aux droits culturels (Fribourg, 2007) et plus particulièrement le droit de répondre aux informations erronées (§ 7.20).

Cas vécus — Un musée a choisi comme emblème promotionnel la toile d'un peintre pour une rétrospective consacrée à son œuvre, qui attirera plus de 300.000 visiteurs en quatre mois, ainsi que pour la couverture du catalogue édité en plusieurs langues à cette occasion, alors qu'à mi-parcours du calendrier de l'exposition, l'œuvre devait être restituée à son propriétaire. Une information exacte et actualisée aurait dû communiquer préalablement au public intéressé, la période limitée pendant laquelle cette œuvre était exposée et le fait qu'elle était retirée de l'exposition à partir de la date de sa restitution. - Un théâtre annonce la reprise d'un spectacle qui a eu un grand succès, sans mentionner un changement significatif de distribution. - Vu le succès public, un concert initialement programmé dans une salle relativement intimiste (200 personnes) est transféré dans une salle nettement plus grande (2.000 personnes). - Suite à un accord avec un grand média, une captation vidéo du spectacle est organisée qui transforme la relation du spectacle à la salle.

Observations - Le caractère exact, fiable et actualisé devrait être rendu explicite, tant avant la conclusion du contrat qu'avant la réalisation de celui-ci. C'est sur la base d'une information initiale exacte qu'il est possible de constater et de mesurer d'éventuelles modifications et actualisations de cette offre initiale, tant en amont qu'au terme de l'exécution du contrat.

■ 4.3 - Une information non mensongère

Principe - 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. 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.

Sources internationales - Voir notamment les sources de droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Divers chapitres du Titre 2 du Livre VI du code de droit économique décrivent explicitement les obligations en matière d'information: 1. Obligation générale d'information, 2. De l'indication des prix, 3. De la dénomination, de la composition et de l'étiquetage des biens et services, 4. De l'indication des quantités, 5. De la publicité comparative, 6. Des promotions en matière de prix. - Divers chapitres du Titre 3 du même livre visent les contrats entre les entreprises et les consommateurs. - Ces règles fédérales définissent explicitement les principes de loyauté des transactions commerciales et ceux de la protection des consommateurs (voir notamment les articles VI.9 et VI.10) ainsi ils reconnaissent explicitement le droit à une information «apparente, lisible et non équivoque». Les «pratiques commerciales trompeuses» ou mensongères sont définies et interdites aux articles VI.97, 98, 99 et aux articles VI.104 et 105 du code de droit économique et sanctionnées, notamment est interdite toute publicité d'une entreprise dont la présentation ou l'omission d'information, induit en erreur ou est susceptible d'induire en erreur la personne à laquelle elle s'adresse, notamment sur les caractéristiques des biens ou des services, telles que, par exemple, leur disponibilité, leur nature, leur exécution, leur composition, etc.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Probablement parce que cela paraît «aller de soi» ou relever du droit général, il ne semble pas qu'il existe de législation qui prévoit explicitement le droit à une information non mensongère.

Première version du code des usagers (2006) - Le principe d'une information non mensongère ou ne prêtant pas à confusion est énoncé au point 2 de l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Au niveau des principes généraux de la liberté de s'informer, reconnus par les instruments internationaux, voir le point 2.6 du présent rapport (Repères, volume 8). - La qualification de l'information ne fait pas l'objet d'un examen spécifique, dans la littérature consultée.

Cas vécus — Régulièrement, des titres d'événements sont à la limite de la désinformation ou présentent un caractère qui pourrait être interprété comme mensonger parce qu'il surévalue, par sa communication publicitaire, un élément qui ne représente qu'une partie relativement limitée de l'événement qu'elle concerne. Ainsi, pour la communication promotionnelle d'une exposition, l'opérateur a utilisé une toile d'un artiste bien connu et un titre d'évènement ambigu, la presse relève qu'«à lire trop vite le titre de l'exposition, probablement choisi pour des raisons de marketing», on pourrait croire que l'exposition concerne l'œuvre de cet artiste bien connu. Ce qui n'est pas le cas. Une communication moins ambiguë aurait donné l'information exacte de la liste des œuvres exposées, tant en ce qui concerne cet artiste de référence mis en avant par la communication publicitaire — bien que peu présent dans l'exposition elle-même — qu'en ce qui concerne les autres artistes dont les œuvres étaient effectivement exposées.

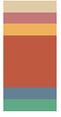
Observations - La qualification de « non mensonger » gagnerait à être précisée, en ce compris les omissions, les informations excessivement partielles ou les non-actualisations d'information, qu'elles soient volontaires ou non.

■ 4.4 - Une information spontanée, apparente et accessible à tous

Principe - 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. - 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. - Dans quantité de cas, le caractère spontané de la communication est essentiel pour garantir effectivement le droit à l'information de toute personne, avant la conclusion d'un contrat et plus encore, lorsque celui-ci est conclu, pour garantir les libertés et les droits des usagers, en cas de modification, de report, etc.

Sources internationales - L'Observation générale 21 du Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations-Unies (2009) reconnaît explicitement que: «L'accessibilité comprend aussi le droit de chacun de rechercher, de recevoir et de partager des informations sur toutes les manifestations culturelles dans la langue de son choix» (article 16 b). - La convention Unesco (2005) reconnaît comme objectif (article 1.1): «de créer les conditions permettant aux cultures de s'épanouir et interagir librement de manière à s'enrichir mutuellement» et comme principe directeur (article 2.7) «l'accès équitable à une gamme riche et diversifiée d'expressions culturelles»; rendre accessible à tous, l'information dans les domaines de la culture, participe de ces conditions et de ces principes. Les Parties à la convention s'engagent (article 7.1) à prendre des mesures destinées à promouvoir les expressions culturelles et notamment à créer un environnement encourageant les individus et les groupes sociaux à avoir accès aux diverses expressions culturelles: «en tenant compte des conditions et besoins particuliers des femmes, ainsi que des divers groupes sociaux, y compris les personnes appartenant aux minorités». - La Convention relative aux droits des personnes handicapées (Nations-Unies, 2006) qualifie explicitement l'accès à l'information et à la communication, y compris l'accès aux systèmes et technologies de l'information et de la communication (article 9) et comporte notamment l'engagement des États-membres à prendre des dispositions de nature à permettre aux personnes handicapées d'accéder à cette information et à ces technologies adaptées sans retard et sans frais supplémentaires (article 21). - La convention-cadre sur la valeur du patrimoine culturel (Conseil de l'Europe, 2005) engage les parties à prendre des mesures pour améliorer l'accès au patrimoine, en particulier auprès des jeunes et des personnes défavorisées notamment en levant les obstacles en matière d'accès à l'information (articles 12 & 14).

Sources fédérales - L'article VI.2 du code de droit économique prescrit que les informations relatives aux services ou aux produits doivent être fournies préalablement au consommateur «d'une manière claire et compréhensible» et que l'information relative aux conditions de vente doivent «tenir compte du besoin d'information exprimé par le consommateur»; de manière régulière, les articles qui suivent cette section imposent une information «lisible, apparente et non équivoque» (article VI.3, 8, 11). Cette information préalable doit également être libellée «dans une langue compréhensible pour le consommateur moyen» (article VI.8). On retrouve cette préoccupation de lisibilité à plusieurs endroits du livre et notamment, à l'article VI.87, dans le chapitre consacré



aux « clauses abusives », il est explicitement recommandé d'adopter « une rédaction et une présentation des clauses et conditions qui soient de nature à permettre au consommateur d'en comprendre le sens et la portée ».

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Parmi les droits culturels, l'article premier du décret relatif aux centres culturels (2013) définit explicitement « l'accès à la culture et à l'information en matière culturelle, entendu comme l'accès notamment économique, physique, géographique, temporel, symbolique ou intellectuel ».

Première version du code des usagers (2006) - Ce principe s'inspire du point 11 de l'affiche initiale: « 11. Diffuser une information ciblée qui favorise l'accès et la participation la plus large de tous les usagers « faibles » (personnes à mobilité réduite, « minimexés », chômeurs, personnes malvoyantes, malentendantes, etc.) »

Littérature académique spécialisée - La littérature concernée reconnaît la question de l'accès sur divers plans: financier, intellectuel et physique; voir la thèse de Céline Romainville (2014), notamment les §§ 431 & 432. Voir également le point 2.6 du présent rapport (Collection « Repères », volume 8).

Cas vécus — Dans diverses institutions culturelles, il a été constaté que, par exemple, les réductions pour les seniors et les étudiants sont affichées de manière visible aux guichets, mais pas les réductions pour chômeurs ou allocataires sociaux, alors que celles-ci sont annoncées sur le site ou dans les dépliant promotionnels des activités concernées. La non-exhaustivité des tarifs affichés au guichet entraîne alors une insécurité pour celles et ceux qui relèvent des tarifs non affichés. - Dans certains cas, les réservations par le net ne sont pas accessibles pour les tarifs réduits, sans explication et sans autre recours que de se rendre directement aux guichets pour obtenir la réservation au prix réduit; ce qui oblige les personnes concernées à deux déplacements: un pour réserver à tarif réduit et un pour participer à l'activité; ce qui crée un coût de réservation discriminatoire et ruine, dans les faits, tout principe de « réduction ».

Observations - Le fait de rendre l'information accessible à divers publics par divers moyens non discriminatoires reste un objectif important d'une politique qui ambitionne de favoriser l'accès de tous à la participation à la vie culturelle.

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

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

Principe - 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.

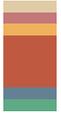
Sources internationales - Voir notamment les sources du droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Le titre 3 du livre III du code de droit économique fixe les « obligations générales des entreprises », et notamment les obligations à respecter en matière d'information, de transparence et de non-discrimination; ainsi, l'article III.18 du code décrit les données d'information qui doivent être transmises par les entités à la Banque-Carrefour des entreprises, notamment: le nom, la dénomination ou la raison sociale; la désignation précise des différentes adresses, le cas échéant, du siège social de l'entreprise et des différentes unités d'établissement en Belgique; la forme et la situation juridique; la date de création et la date de l'éventuelle cessation de l'entité; les données d'identification des fondateurs, mandataires et fondés de pouvoir; les activités exercées par l'entité; les autres données d'information fournies au moment de la création de la personne morale; la mention des autorisations, licences ou agrément dont elle dispose; la référence du site internet, du téléphone, du fax et l'adresse électronique. - L'article III.74 reformule et précise l'obligation de rendre accessible: « son nom ou sa dénomination sociale, sa forme juridique, l'adresse géographique où l'entreprise est établie, ses coordonnées, y compris son adresse éventuelle de courrier électronique permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement et efficacement avec lui; le numéro d'entreprise, son siège social, [...] ». - L'article III.75 fixe que les informations décrites à l'article précédent « sont communiquées au client; sont rendues facilement accessibles au client sur le lieu de l'activité de l'entreprise ou de la conclusion du contrat ou par une adresse électronique communiquée par l'entreprise ou figurent sur tout document d'information de l'entreprise présentant de manière détaillée ses activités. » - De même, l'article 2 du livre VI du code de droit économique reprend explicitement les informations que l'entreprise doit fournir, « avant que le consommateur ne soit lié par un contrat », et plus particulièrement au 2°: « l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone ».

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative à l'opérateur culturel, ni en général ni même en ce qui concerne les opérateurs qui sont reconnus et soutenus par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Première version du code des usagers (2006) - Le quatorzième point de l'affiche demandait à l'opérateur d': « Indiquer de manière visible ses coordonnées complètes, en ce compris l'adresse 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 [...] ».

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



Littérature académique spécialisée - Le droit à l'information en matière culturelle est visé par la thèse de doctorat de Céline Romainville (2014), aux paragraphes 430 à 436 ainsi qu'aux paragraphes 629 à 631. Le droit à l'information relative aux opérateurs culturels n'y est pas traité distinctement du droit général à l'information culturelle. - Voir également le chapitre 2.6 de ce rapport (Collection « Repères », volume 8).

Cas vécus — Trop rares sont les institutions culturelles ou les associations qui affichent les informations de base nécessaires pour les contacter (voir la liste ci-dessous), à l'extérieur du site de leurs installations ou du bâtiment où leurs activités sont hébergées. - Certaines institutions affichent ces informations à l'entrée mais elles ne sont pas lisibles de l'extérieur, en dehors des heures d'ouverture au public, lorsque les grilles ou les portes — même vitrées — sont fermées. - Sur de nombreux sites Web d'organisations, les éléments d'information relatifs à l'opérateur et aux moyens de rentrer facilement en contact avec les représentants de cet opérateur restent insuffisants, peu lisibles ou difficilement accessibles. - Peu de tickets (alors qu'ils constituent la base contractuelle de la relation à l'utilisateur) comportent ces informations de manière utile et pratique; dans certains cas et malgré ce déficit d'information, le verso est utilisé pour des informations publicitaires ou sponsorisées.

Observations - Afin de garantir l'exercice de ce droit, il serait possible de compléter le droit fédéral — sur base des droits culturels — afin que tout opérateur culturel subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles rende cette information accessible gratuitement et sans condition particulière, sur tous les supports imprimés (catalogues, programmes, dépliants, affiches, publicité par voie de presse), ainsi que sur le site Web qui assure la présentation et la promotion de ses activités; également cette information devrait être affichée à l'extérieur de chaque siège d'exploitation géré par l'opérateur culturel, afin qu'elle soit accessible même lorsque ces installations sont fermées au public; l'association au ticket d'une information plus complète sur l'opérateur pourrait être encouragée; l'ensemble de cette information devrait être régulièrement actualisé de telle sorte à être fiable, au jour le jour; les objets suivants pourraient utilement être pris en considération:

- 1° - la dénomination d'usage;
- 2° - la dénomination officielle et le statut légal;
- 3° - le numéro d'identification à la Banque-Carrefour des entreprises;
- 4° - les noms, adresses postales, numériques et coordonnées téléphoniques pour correspondre avec la direction et ses services durant les heures d'ouverture et également le nom et les coordonnées de la personne de contact, en cas d'urgence, en dehors de ces horaires;
- 5° - l'adresse du siège social;
- 6° - l'adresse du ou des sièges d'exploitation;
- 7° - l'adresse du site numérique permanent de l'opérateur;
- 8° - la liste des principaux administrateurs;
- 9° - les périodes d'ouverture, de congé et de fermeture ainsi que les horaires d'accès quotidiens aux services de l'opérateur concerné où il est possible d'obtenir toute information souhaitée.

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

Principe - 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.

Sources internationales - Si les questions relatives à l'accès aux activités culturelles et aux cultures sont largement prises en considération par les traités internationaux, la question plus particulière du droit à une information relative aux conditions d'accès géographique, physique ou matériel semble peu développée, en tant que telle; comme s'il s'agissait d'une pratique implicite. - Dans l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009), on la trouve probablement visée notamment en termes de promotion des droits culturels, en général; en termes d'obligation des États parties à promouvoir, à fournir l'accès aux diverses formes de cultures et, par conséquent, à promouvoir une information sur les conditions d'accès à ces cultures: «L'accessibilité s'entend des 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 et financièrement, dans des zones urbaines et rurales, sans discrimination. [...] L'accessibilité comprend aussi le droit de chacun. e de rechercher, de recevoir et de partager des informations sur toutes les manifestations culturelles» (paragraphe 16). Elle semble encore implicitement contenue par la formulation du droit à un enseignement culturel, du droit à l'éducation et plus particulièrement du droit à la sensibilisation (article 53). Elle peut être assimilée à une obligation fondamentale concernant les conditions d'accès à la participation à la vie culturelle: «les États parties ont l'obligation minimum de mettre en place et de promouvoir des conditions dans lesquelles chacun. e, individuellement, en association avec d'autres ou au sein d'une communauté ou d'un groupe, puisse participer à la culture de son choix» (article 55). - Le principe d'accès équitable à une gamme riche et diversifiée d'expressions culturelles provenant du monde entier constitue le septième principe directeur (article 2) de la Convention Unesco (2005); l'accès aux services et biens culturels est explicitement visé par la définition des politiques et mesures culturelles, à l'article 4 du même texte; la mise en œuvre de l'accès aux cultures présuppose l'accès à une information relative à l'accès à ces cultures, voire à une formation en ces matières.

Sources fédérales - L'information relative aux conditions d'accès matériel, physique 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. - Le livre VI du code fédéral belge de droit économique fait obligation aux entreprises de fournir une information la plus complète sur les produits et les services, de telle sorte à ne pas induire le consommateur en erreur; on peut étendre cette obligation à l'information relative aux conditions d'accès physique, matériel et temporel.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - En dehors des législations relatives à l'éducation permanente (2003), aux centres culturels (2013) ou aux seniors (2011) et compte tenu du fait que le «code des usagers» (2006) n'a pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation de

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

portée générale qui prévoit explicitement ce droit à une information sur les conditions d'accès géographique, physique, matériel et temporel aux activités culturelles.

Première version du code des usagers (2006) - Plusieurs articles de l'affiche initiale traitent de l'information relative à ces conditions d'accès physique, notamment l'article 4 impose d'indiquer à l'entrée de tous les lieux destinés à l'accueil des usagers, le nombre initial de places disponibles; l'article 6 impose d'afficher également à l'entrée des lieux d'accueil, les conditions générales d'accès à l'activité culturelle. L'article 2 vise le droit d'être informé de la durée de l'activité et l'article 12 vise l'accès aux personnes à mobilité réduite, etc.

Littérature académique spécialisée - Céline Romainville a regroupé le droit à une information en matière culturelle dans un chapitre consacré au droit d'accéder à la culture (§§ 430 à 436). Le droit à une information sur les conditions matérielles d'accès est explicitement visé.

Cas vécus — De plus en plus d'opérateurs culturels consacrent de larges espaces de leur site Web ou de leurs publications promotionnelles à renseigner les transports publics et/ou les plans d'accès qui permettent de rejoindre leurs activités, ainsi qu'à renseigner les possibilités de parking qui sont accessibles à proximité et le prix de ces facilités, voire à promouvoir les formules mixtes qui incluent, tout-en-un, transport public et programmation culturelle, etc.

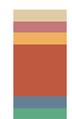
Observations - Cette information précise les conditions générales, de toute nature, relatives à l'accès physique, matériel et temporel:

- itinéraire pour accéder par différentes voies et notamment en utilisant les transports publics;
- possibilités et modalités de parking, pour celles et ceux qui viennent en véhicule individuel ou en groupe, y compris les facultés de parking pour véhicules à deux roues, y compris les aires réservées à l'embarquement ou au débarquement de passagers; etc.
- modalités particulières en cas d'activité en plein air;
- possibilités et horaires pour accéder à des débits de boissons ou de restauration sur le site d'activité;
- heures de début et de fin des activités ou des services proposés et heures d'ouverture et de fermeture des accès au site et éventuellement aux salles qui relèvent du site lorsque ces horaires ne sont pas identiques;
- jauge des salles concernées;
- horaire d'accès et de fermeture éventuelle des portes au public durant tout ou partie de l'activité projetée.

■ 6.2 - L'information relative aux conditions adaptées d'accès, géographique, physique, matériel et temporel

Principe - Toute personne a droit à une information* relative aux conditions d'accès géographique, physique et temporel qui sont 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. Ces services peuvent répondre à divers besoins d'information: écran d'information à grandes lettres, système vocal de présentation des activités, séances et visites d'information spécifiques, services spécifiques d'information et de réservation, information sur les services particuliers

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



de prise en charge à domicile ou sur le site d'activités, en amont, en cours ou à l'issue de l'activité, information quant au régime spécifique de sécurité et d'évacuation qui les concernent, etc.

Sources internationales - Les paragraphes 25 à 39 de l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) 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, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées, les minorités, les migrants, les peuples autochtones, les personnes vivant dans la pauvreté. On peut considérer que ces mesures particulières visent également et spécifiquement le droit à l'information relativement aux mesures qui sont mises en œuvre: «À cet égard, il est essentiel que l'accès des personnes âgées et des personnes handicapées [...] soit assuré et facilité» (article 16). - L'article 4 de la Convention relative aux droits de la personne handicapée (Nations-Unies, 2006) prévoit explicitement le droit à l'information relatif aux aides à la mobilité, aux appareils, accessoires et technologies d'assistance, y compris aux services d'accompagnement et aux équipements spécifiques.

Sources fédérales - L'information relative aux conditions d'accès matériel, physique 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. - Le livre VI du code fédéral belge de droit économique fait obligation aux entreprises de fournir une information la plus complète sur les produits et les services, de telle sorte à ne pas induire le consommateur en erreur.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le «code des usagers» (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc que peu de textes traitent explicitement du droit à l'information relative à un accès physique, matériel et temporel adapté pour des usagers qui connaissent des difficultés de mobilité, d'audition ou de vue, etc., y compris au niveau du décret relatif aux infrastructures culturelles (2002). - Le décret relatif à l'éducation permanente (2003) peut être interprété dans le sens de ce droit à l'information, voire à la formation, relatives à l'accès adapté aux cultures. - Le décret relatif à la lutte contre certaines discriminations (2008) pourrait être interprété en ce sens, également, au moins en termes de «discriminations indirectes», c'est-à-dire qui répondent à «la situation qui se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par l'un des critères protégés ou pour des personnes d'un sexe déterminé» (article 4).

Première version du code des usagers (2006) - L'article 12 de l'affiche initiale prévoit explicitement d'«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 (traduction en langue des signes, sous-titrages, boucle d'induction, augmentation du volume des appareils pour les 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.»

Littérature académique spécialisée - Céline Romainville a regroupé le droit à une information en matière culturelle dans un chapitre consacré au droit d'accéder à la culture (§§ 430 à 436). Le droit à une information sur les conditions matérielles d'accès est explicitement visé.

Cas vécus - Dans de nombreux cas encore, l'existence d'ascenseurs ou de zones praticables pour l'embarquement en voiture ou le débarquement de personnes qui ont

une mobilité réduite, n'est pas signalée et ce manque d'information occasionne des difficultés pour les personnes concernées. - Si lorsqu'il y a des accès adaptés, l'information publiée par l'opérateur culturel le signale, lorsqu'il n'y a pas d'accès adapté ou lorsque ces accès présentent des difficultés, par exemple, pour les personnes à mobilité réduite, on constate que cette information ne figure pas explicitement dans la communication promotionnelle des opérateurs concernés; ce qui oblige les personnes intéressées à démultiplier les démarches pour s'informer. - Dans l'organisation des services d'information ou de ticketterie ou lors de la communication promotionnelle pour des conférences, des formations, des débats ou des échanges d'expérience, annoncer la mise à disposition d'un système d'amplification des voix des participants peut être un facteur d'inclusion qui favorise la participation des personnes malentendantes.

Observations - Cette information précise les conditions spécifiques, de toute nature, qui modifient les conditions d'accès géographique, physique, matériel et temporel aux services et activités culturels, pour les publics pour lesquels cet accès constitue une difficulté spécifique, notamment pour les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite, les personnes malentendantes ou malvoyantes, les enfants ou les personnes âgées.

■ 6.3 - L'information relative aux limitations générales du droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel

Principe - Toute personne a droit à une information* sur les limitations générales d'accès géographique, physique et temporel à toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel. Ces limitations peuvent être de plusieurs natures. D'une part, le principe général veut que nul ne puisse utiliser ses droits culturels pour porter atteinte aux droits d'autrui et particulièrement aux droits culturels d'autrui. D'autre part, certaines limitations courantes sont bien connues et régulièrement admises au sein de la population: dans de nombreux cas, le nombre de places offertes ou de participants admis est limité soit par les capacités d'accueil des infrastructures elles-mêmes, soit par des options artistiques, d'actions culturelles ou pour des raisons pédagogiques; il faut parfois avoir atteint un âge minimum pour être autorisé à participer à une activité ou faire preuve de capacités physiques précises éventuelles; certaines parties du site ne sont pas accessibles au public et le sont seulement pour le personnel de l'opérateur; des limitations horaires peuvent être imposées pour respecter les diverses pollutions (bruit, circulation, mouvement de foules à la sortie, etc.) qui sont occasionnées notamment pour le voisinage immédiat, voire simplement pour garantir les meilleures conditions de participation. Les limitations peuvent être imposées quant à l'usage des instruments de communication numérique (GSM, tablettes, etc.) - Les limitations ou les restrictions, fixées par l'opérateur culturel à l'accès de certaines des activités qu'il organise ou des infrastructures qu'il gère, sont motivées. Comme toutes les motivations des actes publics, la préoccupation essentielle relève de la transparence et de la pédagogie de l'action publique.

Sources internationales - Le principe d'une limitation de libertés et de droits est explicitement visé par l'article 29 de la Déclaration universelle des droits de l'homme (Nations-Unies, 1948) de même que l'abus de droit, qui consiste à utiliser ses droits pour nuire aux droits d'autrui (article 30); ces limitations doivent être établies en droit. - On se reportera utilement aux sources du droit de l'Union européenne qui sont référencées par le code fédéral belge de droit économique.

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

Sources fédérales - L'article VI.2 du code de droit économique ne traite pas de l'information relative aux limites éventuelles d'utilisation ou d'accessibilité aux services ou aux biens. Mais cet article est complété par l'article VI.10 qui permet d'imposer un descriptif et de fixer les mentions générales des services qui doivent être communiquées préalablement au consommateur. - Les limitations d'accès pour les enfants mineurs sont fixées en droit pour les spectacles et pour certains produits culturels, notamment l'accès aux salles de cinéma (loi du 1er septembre 1920); la généralisation de l'Internet, des jeux vidéo, etc. pose des problèmes nouveaux en matière d'éducation aux media. - La loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (2007) admet des limitations en matière d'âge pour autant qu'elles soient justifiées par un objectif légitime et proportionné. - Les limitations relatives à l'état d'ébriété, à l'ordre public, au voisinage ou aux bonnes mœurs qui s'appliquent ordinairement aux activités et aux lieux culturels accessibles au public, relèvent des lois qui les concernent explicitement et, dans un grand nombre de cas, du règlement communal.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux conditions de réalisation des activités culturelles; ses limitations ordinaires éventuelles ne font pas non plus l'objet d'une réglementation, par conséquent.

Première version du code des usagers (2006) - Sauf en ce qui concerne les limites de la jauge éventuelle, ces informations relatives aux limitations générales et communes ne faisaient pas partie de manière explicite et détaillée de l'affiche initiale. On peut cependant considérer qu'elles étaient implicitement comprises dans les conditions générales d'accès aux activités culturelles (article 6).

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général ou du droit à l'accès culturel dans les meilleures conditions mais ne visent pas explicitement le droit à l'information relative aux limitations éventuelles de l'accès.

Cas vécus — De plus en plus d'organisations indiquent, dans leur communication promotionnelle, les heures d'accès et de clôture des activités de même que la « jauge » maximum rendue disponible.

Observations - Le droit de limiter l'accès à la participation culturelle et les devoirs d'information qui en résultent devraient probablement être pris en charge par une législation plus explicite en ce qui concerne les opérateurs culturels de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

■ 6.4 - L'information relative aux limitations exceptionnelles au droit d'accès géographique, physique, matériel & temporel

Principe - Toute personne a droit à une information* sur les limitations exceptionnelles relatives à l'accès géographique, physique et temporel pour toute activité proposée ou toute action programmée par l'opérateur culturel. Ainsi, par exemple, lorsque certaines manifestations ou certains programmes ne permettent pas d'arriver avec retard, dans le lieu où ils se déroulent, sans compromettre précisément les conditions de bonne réalisation de cette activité pour l'ensemble des participants; et cela même si le retardataire dispose d'une inscription ou d'un ticket d'accès valable en bonne et due forme.

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

Sources internationales - Mêmes sources que pour les limitations générales et communes.

Sources fédérales - L'article VI.2 du code de droit économique ne traite pas de l'information relative aux limites éventuelles d'utilisation ou d'accessibilité aux services ou aux biens. Mais cet article est complété par l'article VI.10 qui permet d'imposer un descriptif et de fixer les mentions générales des services qui doivent être communiquées préalablement au consommateur.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux conditions de réalisation des activités culturelles ; ses limitations exceptionnelles éventuelles ne font pas non plus l'objet d'une réglementation, par conséquent.

Première version du code des usagers (2006) - La première version du code n'a pas visé ce régime de limitation exceptionnelle.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général ou du droit à l'accès culturel dans les meilleures conditions mais ne visent pas explicitement le droit à l'information relative aux limitations exceptionnelles quant à l'accès.

Cas vécus — Ces limitations sont parfois considérées comme des usages généraux de l'opérateur et ne font l'objet d'aucune communication spécifique, ce qui pénalise les nouveaux usagers qui, en toute bonne foi, ne sont donc pas informés de ces usages. Dans d'autres cas, l'information sur ces limitations figure parfois dans la communication de l'opérateur culturel mais de manière générale et non spécifique à telle programmation ; par affichage à l'entrée de la salle où se déroule la programmation mais dont on ne peut prendre connaissance qu'après acquisition du billet ou qu'au moment d'entrer ou de se voir refuser l'accès à la salle concernée. Elle figure parfois sur le billet d'accès lui-même mais en très petit caractère peu lisible ou de telle sorte à ne pas attirer l'attention.

Observations - La législation de politique culturelle pourrait reconnaître le droit à une information également dans ces cas exceptionnels. Idéalement, une telle limitation devrait faire l'objet d'une communication adéquate c'est-à-dire qui attire l'attention. Une telle communication pourrait figurer de manière visible et lisible dans le programme et la publicité spécifique à la programmation qu'elle concerne et sur le site Web de l'opérateur, sur le bon de commande ou sur le bon d'achat ou sur le bulletin d'inscription ou sur le ticket d'accès ou être adjoindue à ces différents supports.

■ 6.5 - L'information relative aux règles de sécurité & d'évacuation

Principe - Toute personne a droit à une information* sur les règles de sécurité & d'évacuation physique, en cas d'incendie ou d'incident qui nécessite une évacuation du site où l'activité est organisée par l'opérateur culturel. Cette communication revêt plusieurs formes : une signalétique sur les lieux mêmes et les plans des bâtiments et des issues de secours. L'opérateur culturel fixe, dans un règlement qu'il communique à ses usagers préalablement à toute transaction, les cas exceptionnels où l'accès peut être refusé à un ou plusieurs usager(s) ainsi que les cas exceptionnels où un ou plusieurs usager(s) peut (vent) être invité(s) par l'opérateur culturel et ses représentants à quitter immédiatement ses installations ou les lieux

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

où se déroule une activité qu'il organise. Ce règlement particulier est intégré à l'information générale visée.

Sources internationales - Le droit à la vie et à la sûreté de la personne est explicitement visé par l'article 3 de la Déclaration universelle des droits de l'homme (Nations-Unies, 1948). - Ce droit fondamental est repris aux articles 2 et 5 de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme (Conseil de l'Europe, 1950). - De multiples réglementations internationales visent la réalisation de ces droits notamment en matière de police, de lutte contre l'incendie ou de protection de l'hygiène dans les lieux accessibles aux publics, etc.; l'examen des tensions entre « sûreté de la personne » et « sécurité publique » en philosophie du droit, de même que la recherche et l'inventaire des sources internationales, notamment au niveau européen, en ces matières dépassent le cadre de ce travail.

Sources fédérales - La Constitution reconnaît le droit de chaque personne de mener une vie conforme à la dignité humaine (article 23). Ces droits visent notamment la protection d'un environnement sain et la protection de la santé et l'aide médicale éventuelle - L'article 5 de la législation relative à la prévention des incendies et des explosions (30 juillet 1979) mandate les bourgmestres pour contrôler l'exécution des mesures de sécurité prévues par la loi ou par le règlement communal. - Le code du bien-être au travail (2017) et diverses législations ou réglementations fédérales fixent les normes et les obligations à respecter en matière de prévention incendie, de signalisation et d'établissement de plan d'évacuation ou de plan interne de gestion des situations d'urgence.

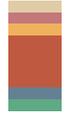
Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - La Fédération Wallonie-Bruxelles n'a pas de compétences particulières en la matière, sauf en ce qui concerne les services de ses administrations. Cependant, certains décrets ou certains contrats font références explicitement au respect de normes fédérales (emploi, fiscale, sociale, etc.).

Première version du code des usagers (2006) - Ce droit à une information en cas de situation d'urgence n'a pas été visé par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général ou du droit à l'accès culturel dans les meilleures conditions mais ne visent pas explicitement le droit à l'information relative à ces situations.

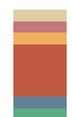
Cas vécus - En règle générale, les sapeurs-pompiers imposent un affichage visible et lisible aux différents niveaux des installations des opérateurs, un éclairage adéquat, une signalisation opérationnelle en cas de problème, des systèmes d'ouverture ou de fermeture de portes automatique, d'alarmes, etc. Il reste cependant que la plupart des usagers ne connaissent pas ou connaissent mal les consignes de sécurité en cas d'incendie ou d'évacuation pour divers motifs. Certains opérateurs organisent, de temps à autre, un grand exercice d'évacuation afin de familiariser les usagers les plus réguliers avec ce type de circonstances.

Observations - L'information préalable est un des principaux facteurs de la prévention, que ce soit en matière d'hygiène ou de lutte contre l'incendie ou de sécurité, ou relativement à toute situation urgente qui demande une réaction appropriée et immédiate et la gestion de flux de personnes vers des sorties autorisées et des aires de rassemblement sécurisées. L'ensemble de ce volet pourrait faire l'objet d'un état des lieux de la situation actuelle et d'une réflexion quant aux besoins existants au niveau des opérateurs culturels subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles et de leurs équipes, pour faire face à ces dispositifs de prévention et assurer l'informa-



tion voire la formation des usagers en cette matière. - La législation pourrait prévoir le droit à l'information en cette matière à toutes les personnes intéressées par les programmes des opérateurs culturels.

■ 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

Principe - 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. Par exemple, dans un grand nombre d'activités culturelles, la langue est un obstacle majeur à la participation; c'est pourquoi l'information sur la langue utilisée dans le cadre de l'activité culturelle est une information essentielle pour permettre l'accès à l'activité elle-même; l'information sur l'existence d'un système de traduction éventuel ou de programmes d'accompagnement en diverses langues, peut modifier fondamentalement les conditions d'accès aux activités culturelles. L'information sur les compétences éventuellement minimum requises à la participation à une activité est également déterminante. - L'information sur les conditions d'accès immatériel peut intégrer des programmes de sensibilisation, de formation, d'animation ou de médiation, tout en privilégiant le dialogue, la prise en considération et le respect des réalités culturelles propres à chaque personne.

Sources internationales - Les ressources disponibles et nombreuses, déjà évoquées dans les chapitres précédents, sont celles du droit à l'information culturelle, en général; voir notamment les chapitres 2 et 6 du présent rapport. - Plusieurs paragraphes de l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) qualifient les conditions d'information et d'enseignement pour favoriser l'accès aux cultures et y compris à sa propre culture (notamment les §§ 15 et 16). - L'objectif de « créer les conditions permettant aux cultures de s'épanouir et d'interagir librement » est énoncé à l'article premier de la Convention Unesco (2005); ces conditions peuvent être matérielles ou immatérielles. De même, à l'article 7, les parties se sont engagées à « créer, sur leur territoire, un environnement encourageant les individus et les groupes sociaux à avoir accès aux diverses expressions culturelles provenant de leur territoire ainsi que des autres pays du monde »; cet environnement implique nécessairement une information sur les conditions d'accès immatériel aux cultures.

Sources fédérales - Le code de droit économique a « résolu » le problème en créant la figure d'un « consommateur moyen » auquel l'entreprise doit adresser toute information concernant le service ou le produit « dans une langue compréhensible » (article VI.8); ces notions juridiques ont peut-être été qualifiées par la jurisprudence, cela resterait à examiner.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Les décrets sur les centres culturels (2013) et sur l'action associative dans le champ de l'éducation permanente (2003), le décret relatif à la mise en œuvre, la promotion et le renforcement des collaborations entre la culture et l'enseignement (2006), permettent notamment d'organiser des activités qui prennent en considération la participation et l'accès immatériel à la vie culturelle.

Première version du code des usagers (2006) - Les articles 11 et 12 de l'affiche initiale traitent de manière implicite de l'accès immatériel.

Littérature académique spécialisée - Voir les paragraphes 431 à 436 de la thèse de doctorat de Céline Romainville (2014) qui identifient trois facettes de l'accessibilité

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

intellectuelle: l'information culturelle, la disposition des outils culturels et des ressources pour accéder à la diversité culturelle et l'accessibilité linguistique. - François De Smet considère que le droit à l'épanouissement culturel « passe aussi par le fait d'aider les gens dans leurs choix et les initier à la culture », « il n'y a pas que le prix qui constitue un obstacle à la culture, il y a tout ce qu'il y a avec: les sentiments d'exclusion, de solitude ». Il présente les plans d'accompagnement à la culture qui ne favorisent pas seulement l'accès aux œuvres par les personnes les plus défavorisées mais également leur propre expression culturelle, dans un article consacré au « droit à l'épanouissement culturel », (Verdussen, M., 2009, page 278).

Cas vécus — Par exemple, on a répertorié des cas où des opérateurs culturels lancent une promotion dans une langue particulière pour leurs expositions, notamment via des prospectus, mais dont les audioguides qui sont proposés à l'entrée de l'exposition, ou dont les guides d'information au format papier distribués aux visiteurs, ou dont les notices et commentaires (cartels) qui documentent les objets culturels exposés tout au long de l'exposition, ne sont pas traduits en langue française (ou en langue néerlandaise), ou sont accessibles dans l'une de ces langues moyennant un droit supplémentaire, ou obligent à l'achat du catalogue traduit dans cette langue précisément; ce qui augmente d'autant, et parfois double ou triple, le prix d'accès annoncé dans la communication initiale. Ces cas interrogent la cohérence entre la promotion lancée dans plusieurs langues pour une programmation culturelle déterminée et les réelles capacités d'accueil d'usagers qui pratiquent l'une ou l'autre de ces langues diverses. De même, cela pose des questions quant à l'égalité de traitement de l'utilisateur, quelle que soit sa langue.

Observations - Cette question de l'information qui ouvre l'accès immatériel à la culture — et plus encore du fait de l'hypertechnologisation des pratiques de communication, aujourd'hui — constitue, en soi, un domaine d'initiation à la vie culturelle qui pourrait être beaucoup plus largement exploré et développé. L'initiation à dépasser les empêchements et les obstacles sociétaux et moraux est un travail d'action culturelle qui passe par une démultiplication des moyens d'information sur l'action culturelle pour améliorer les conditions d'accès immatériel à la culture. Ce travail pourrait être mieux encouragé et pris en considération par les pouvoirs publics; la relation aux populations a été surinvestie ces dernières années par les techniques de marketing commerciales qui ont très largement démontré leurs limites. On peut aujourd'hui mesurer que les questions d'accès immatériel aux expressions culturelles se posent autrement et ailleurs. Le développement de pratiques innovantes d'information, de sensibilisation, voire de préformation, qui ouvrent les portes des organisations, des académies, des musées, des ateliers créatifs, des centres culturels ou des théâtres, de la formation artistique, etc. pourrait être encouragé et soutenu prioritairement. Dans l'accès à la culture, les obstacles immatériels sont principaux, l'information et la formation peuvent contribuer à lever certains de ces obstacles.

■ 7.2 - L'information adaptée aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle

Principe - 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 socioéconomiques. Comme l'a bien démontré le premier « Rapport général sur la

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

pauvreté» (État fédéral, 1993), les inégalités d'accès culturelles et sociales ne sont pas constituées seulement par des facteurs économiques et matériels, mais tout autant par des facteurs immatériels d'accès aux savoirs, aux langages, aux réseaux sociaux, à la vie sociale, etc. La question de la langue ne se pose pas seulement en termes de traduction mais se pose également dans le choix des mots et des formulations utilisés pour rendre l'information, elle-même, accessible et compréhensible. - L'information adaptée sur les conditions d'accès immatériel peut promouvoir et valoriser l'existence de programmes de sensibilisation, d'information spécifique et de formation, d'animation ou de médiation, proposés par l'opérateur culturel, en amont et/ou en aval, de la programmation annoncée.

Sources internationales - Les ressources disponibles et nombreuses, déjà évoquées dans les chapitres précédents, sont celles du droit à l'information culturelle, en général; voir notamment les chapitres 2 et 6 du présent rapport. - Le droit à une information adaptée aux conditions d'accès immatériel à la vie culturelle concerne, au moins et plus particulièrement, les huit catégories de populations identifiées par l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009): les femmes, les enfants, les personnes âgées, les migrants, les minorités culturelles, les peuples autochtones, les personnes handicapées. - Voir également les directives européennes citées en références des lois antidiscriminatoires adoptées en droit belge.

Sources fédérales - La loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination (2007) et la loi tendant à lutter contre les discriminations entre les hommes et les femmes (2007) s'appliquent à l'accès, à la participation et à tout autre exercice d'une activité culturelle accessible au public (chapitre III). La première loi clarifie la notion de discrimination indirecte qui est fondée par «la situation qui se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes, en fonction de l'âge, de l'orientation sexuelle, de l'état civil, de la naissance, de la fortune, de la conviction religieuse ou philosophique, de la conviction politique, syndicale, de la langue, de l'état de santé actuel ou futur, d'un handicap, d'une caractéristique physique ou génétique, de l'origine sociale» (article 4).

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Les décrets sur les centres culturels (2013) et sur l'action associative dans le champ de l'éducation permanente (2003), le décret relatif à la mise en œuvre, la promotion et le renforcement des collaborations entre la culture et l'enseignement (2006), permettent d'organiser des activités qui prennent en considération l'accès immatériel à la vie culturelle, notamment dans le cadre des actions qui ont pour objectif l'apprentissage de la langue française ou des actions menées en direction de publics ordinairement tenus à l'écart des activités culturelles.

Première version du code des usagers (2006) - L'article 11 de l'affiche initiale recommande de: «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, minimexés, chômeurs, personnes malvoyantes, malentendantes, etc.)» De même, l'article 12 vise la nécessité d'assurer un accueil adapté aux personnes 'fragiles'.

Littérature académique spécialisée - Voir les paragraphes 431 à 436 de la thèse de doctorat de Céline Romainville qui identifie 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. - Jean-Michel Lucas (2017) considère que les conditions reconnues par l'Observation 21 (Nations-Unies, 2009) obligent «le responsable public à s'interroger sur les parcours de vie des personnes. Non pas des *publics de l'équipement culturel* mais de la personne

elle-même, avec tous les obstacles de la vie sociale qui la coupent de l'exercice de nouvelles libertés d'interactions avec les autres». Il rappelle que «l'accessibilité d'une bibliothèque n'est pas seulement une question d'horaire d'ouverture des portes! (p. 53).

Cas vécus — Certains théâtres ou lieux de conférences pratiquent un sous-titrage qui permet de lire en caractères plus ou moins grands les contenus des dialogues ou des exposés qui y sont présentés. - D'autres font de la visite de leurs installations, en dehors des périodes de programmations accessibles aux publics, une action culturelle en soi qui permet aux nouveaux visiteurs ou aux futurs usagers de se familiariser avec la disposition des lieux et les usages de ces lieux.

Observations - Dans de nombreux cas, les modes opératoires ordinaires des organismes culturels ne constituent pas un cadre de confiance suffisant pour les personnes qui n'en ont pas l'usage. Il faudrait encourager une politique de questionnement des conditions de confiance nécessaires à la participation à la vie culturelle. Par exemple, sur le modèle d'expériences pilotes menées à destination des publics scolaires, favoriser l'organisation de séances d'information pratiques destinées spécifiquement aux personnes malvoyantes ou malentendantes ou à mobilité réduite, pour leur expliquer comment l'opérateur prend en considération ces difficultés et y répond non seulement au niveau du programme culturel, lui-même, mais également à tous les autres niveaux de services, tels que le service d'information, la ticketterrie, la cafétéria, les sanitaires, les distributeurs, la circulation interne, les modalités de parking, l'accompagnement personnalisé, etc. Le but de ces séances d'information vise à rassurer ces usagers potentiels en leur permettant de mesurer que ces lieux d'organisation et de programmation et les modalités d'accès à leurs programmes sont adaptés à leurs réalités, qu'ils sont les leurs également.

■ 7.3 - L'information relative aux limitations en matière d'accès immatériel à la vie culturelle

Principe - Toute personne a droit à une information* sur les limitations d'accès immatérielles 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. - Des quotas de places peuvent être réservés a priori à certaines catégories de population et bénéficier de conditions particulières d'accueil et d'accompagnement. Ces limitations et restrictions ont pour objectif, par exemple, de permettre aux publics concernés d'exercer effectivement leur droit à la culture, dans le cadre d'un dispositif adapté qui renforce leur capacité à réaliser leurs droits culturels; ces limitations et restrictions ne peuvent porter atteinte au principe de l'égalité en droit, ni être interprétées en ce sens; elles constituent ce qu'on appelle injustement des «discriminations positives» qui permettent de mettre les personnes qui, sans cela, n'y auraient pas accès, en situation d'exercer effectivement leurs droits. - Les opérateurs doivent donc être habilités à organiser des activités qui concernent à titre principal des publics particuliers. Toutes ces limitations sont justifiées, dans la communication relative aux activités concernées; le caractère ordinaire ou exceptionnel de telles limitations est explicité dans cette communication.

Sources internationales - Les ressources disponibles et nombreuses, déjà évoquées dans les sections précédentes, sont celles du droit à l'information culturelle, en général. - Voir également les sources européennes visées par la loi fédérale et les décrets communautaires et régionaux de lutte contre les discriminations.

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

Sources fédérales - La loi tendant à lutter contre certaines formes de discriminations (2007) autorise des distinctions d'âge ou de genre, dans la mesure où elles répondent à un objectif précis et proportionné. Elle exige la justification de ces distinctions. - Il semble que le code de droit économique ne vise pas les dispositifs de distinctions qui ne poursuivraient pas d'objectif discriminatoire.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination (2008) prévoit des distinctions d'âge ou de genre ou de condition sociale, dans la mesure où elles poursuivent un objectif précis et proportionné; elles doivent être justifiées.

Première version du code des usagers (2006) - Cette question de l'information sur les limitations d'accès immatériel aux activités culturelles organisées par les opérateurs reconnus par la Fédération n'est pas visée dans l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - La distinction entre «capabilité» et «capacité» a été clarifiée par l'économiste indien Amartya Sen (2012). Le travail culturel qui vise à permettre aux personnes qui n'ont pas la capabilité (la «capacité» effective en fait) acquise d'atteindre le niveau nécessaire pour accéder à la capacité d'exercer ses droits, ne constitue pas une discrimination de droit mais une mesure de mise à niveau qui vise à amener les personnes concernées au plein exercice de leurs droits.

Cas vécus — Par exemple, les animations, les séances de sensibilisation, d'information ou d'initiations destinées à l'apprentissage fondamental de la lecture, de l'écriture, de l'expression ou de la pratique d'un art peuvent être destinées exclusivement à des personnes qui ne savent ni lire ni écrire ou qui n'ont pas la pratique de cet art; la surqualification d'une personne est alors un critère légitime de limitation d'accès; ceci afin que le programme culturel puisse atteindre le public auquel il est spécifiquement destiné.

Observations - Sans affaiblir l'intérêt d'un travail sur les mixités des publics, la reconnaissance, en droit, de ces limitations liées aux finalités de l'action culturelle et à des objectifs précis et proportionnés pour atteindre ces finalités, conforterait de telles démarches, susceptibles de renforcer la capabilité des populations avec lesquelles l'action culturelle travaille.

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

Principe - Toute personne a droit à une information* relative à la politique raisonnée d'accès économique pratiquée par l'opérateur culturel et notamment, 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. - Cette justification contribue à identifier, et probablement à limiter, les décisions qui ouvrent la voie à une dérégulation des tarifs pratiqués par les opérateurs, par exemple, et notamment la suppression unilatérale de certains tarifs plus accessibles en raison de la situation sociale, économique ou plus avantageux selon divers critères.

Sources internationales - Le préambule de la Convention Unesco consacrée à la diversité des expressions culturelles (2005), reconnaît que « les activités, biens et services culturels ont une double nature, économique et culturelle, parce qu'ils sont porteurs d'identités, de valeurs et de sens, et qu'ils ne doivent pas être traités comme ayant exclusivement une valeur commerciale ». De surcroît, reconnaître la nature spécifique des activités, biens et services culturels est un objectif explicite de la convention (article 1er). - L'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) réitère ce principe (§ 43) et les paragraphes 25 à 39 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, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées, les minorités, les migrants, les peuples autochtones, les personnes vivant dans la pauvreté. Elle encourage les États à prendre des mesures susceptibles de favoriser la participation de ces différentes catégories de population (voir notamment les paragraphes 52, 53, 54 et 55); - La Convention-cadre sur la valeur du patrimoine pour la société (Conseil de l'Europe, 2005) engage les parties à « favoriser un environnement économique et social propice à la participation aux activités relatives au patrimoine culturel » (article 5). De même, elle recommande la prise en considération du « caractère spécifique » et « des intérêts du patrimoine culturel dans l'élaboration des politiques économiques » et les parties s'engagent à veiller à ce que « ces politiques respectent l'intégrité du patrimoine sans compromettre ses valeurs intrinsèques » (article 10). - L'article 10 de la Déclaration sur les droits culturels (Fribourg, 2007) est consacré aux relations entre la vie culturelle et l'économie. Notamment, elle préconise que les services et biens culturels « soient conçus, produits et utilisés de façon à ne pas porter atteinte aux droits énoncés ».

Sources fédérales - L'article 23 de la Constitution mandate le décret ou la loi, de garantir les droits économiques, sociaux et culturels, tout en tenant compte des obligations correspondantes, et de déterminer les conditions de leurs exercices, notamment le droit à l'épanouissement culturel et social. - Voir aussi le premier « rapport général sur la pauvreté » (1993) et les versions actualisées, tous les deux ans.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - L'article 6 du décret relatif aux pratiques artistiques amateurs et aux centres d'expression et créativité, oblige les opérateurs

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

concernés à « garantir l'accessibilité financière des activités par une politique de prix adaptée ». - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information complète et spontanée relative à la politique d'accès économique pratiquée par les opérateurs culturels à destination des populations en direction desquelles il travaille.

Première version du code des usagers (2006) - Les articles 11 et 12 de l'affiche initiale visent explicitement les politiques d'accueil développées par l'opérateur à l'attention de publics « fragilisés », sans traiter explicitement de l'accès économique. L'article 7 fait obligation explicitement de « proposer spontanément aux usagers le meilleur tarif qui leur est applicable » ; cette préoccupation s'inscrit dans le cadre général d'une politique raisonnée de l'accès économique.

Littérature académique - Les paragraphes 434 à 436 de la thèse de doctorat de Céline Romainville (2014) traitent explicitement de l'accès à la culture en situation de pauvreté. - Dans leurs commentaires de l'article 10 de la Déclaration sur les droits culturels (Fribourg, 2007), Patrice Meyer-Bisch et Mylène Bidault (2010) plaident pour une intégration des libertés, des droits et des responsabilités culturels dans l'économie (§10.1). Il s'agit pour eux de ne pas considérer les situations de pauvreté comme de simples manques de ressources économiques mais plutôt comme le résultat de logiques économiques désastreuses, injustes et déculturantes. (§10.11).

Cas vécus — Si nombre d'opérateurs proposent une communication explicite de leurs divers tarifs (voir le point suivant), peu d'opérateurs justifient explicitement leur politique tarifaire : pourquoi telle organisation tarifaire et à quels objectifs répond-elle ? Quelles sont les attentes des opérateurs en adoptant telle ou telle grille tarifaire ? Etc. Il résulte de cette non-communication ou de cette non-justification que les tarifs — qu'ils paraissent excessivement élevés ou significativement accessibles — sont régulièrement reçus par l'opinion publique comme répondant à des règles arbitraires. Par exemple, comment expliquer qu'un tarif « jeune » puisse être plus accessible que celui pratiqué pour des programmes identiques organisés dans le cadre scolaire. Comment justifier l'obligation d'acheter un billet au prix fort parce qu'il donne accès à l'ensemble des musées de la Ville, alors que, dans les faits et sur une seule journée, les usagers ne peuvent matériellement n'en visiter qu'un ou maximum deux ? Pourquoi les étudiants devraient-ils payer plus cher que les chômeurs ou inversement ? Dans le même esprit, la limite des tarifs pour les « jeunes » peut concerner des bénéficiaires, selon des échelles d'âge variables, entre 18 et 35 ans ; elle peut évoluer dans une même institution, entre deux programmes, entre deux saisons, entre deux années ; comment justifier ces écarts ?

Observations - Si les autres sections de ce huitième chapitre traitent du droit à l'information à propos des offres de tarifs ou de réductions tarifaires, voire de la gratuité, cette première section vise le droit à l'information au niveau de la politique qui est menée en cette matière ; il s'agit donc bien, ici, d'expliquer et de justifier les objectifs poursuivis par cette politique économique d'accès à la vie culturelle. - Dans la mesure où l'argumentaire historique de la subvention est fondé par la revendication d'un accès économique « démocratique » aux activités culturelles, les opérateurs reconnus et soutenus échappent aux strictes règles du marché, en matière de formation de leurs tarifs. Dès lors, la politique économique de l'opérateur est nécessairement fondée par d'autres normes que celles du marché. - Par exemple, expliquer les traitements différenciés sur le plan économique et communiquer les raisons et les enjeux de ces choix, expliquer les objectifs poursuivis à l'égard de différents types de publics ou justifier le choix qui préside à la grille tarifaire, en fonction des caractéristiques des activités concernées. Il s'agit de don-

ner les arguments de la « raison économique » des droits d'accès demandés aux usagers. Justifier l'éthique des plafonds (maxima) et des seuils (minima) d'accès économique fixés par l'opérateur, pour les différentes actions programmées, ainsi que la gratuité ou la non gratuité quant à l'accès économique de tels programmes. Expliquer en quoi, les règles de l'accès économique aux activités proposées par l'opérateur contribuent au « droit de chacun à mener une vie conforme à la dignité humaine » (Constitution belge, article 23).

■ 8.2 - L'information relative aux tarifs et aux formules tarifaires

Principe - 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 ou du produit principal ou des services et produits associés ou dérivés, ainsi que sur les conditions de paiement et de garanties éventuelles. - Dans le cas où un opérateur culturel offre une diversité de services et de produits, toute personne a le droit à une information sur les diverses formules tarifaires offertes, sous forme de cumul ou de combinaison entre divers services ou divers produits offerts par l'opérateur.

Sources internationales - Voir notamment les sources du droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - L'information relative au prix d'un service ou d'un bien fait l'objet d'une réglementation explicite en droit belge: principalement le titre 2 du livre VI du code de droit économique traite de l'obligation générale d'information du consommateur; l'information préalable à l'achat ou à la conclusion d'un contrat doit indiquer « le prix total du produit toutes taxes comprises »; de même, cette information préalable doit comporter le prix de « tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur » (articles VI.2 & 4); cette information préalable doit également préciser les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, la date de livraison ainsi que « les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations » (article VI.2), l'existence d'une garantie légale de conformité éventuelle et, le cas échéant, d'un service après-vente ainsi que les conditions de vente (idem). Le prix doit être indiqué « par écrit d'une manière lisible, apparente et non équivoque » (article VI.3). Ces dispositions s'appliquent également à la communication publicitaire (article VI.6).

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information complète et spontanée relative aux tarifs et aux formules tarifaires pratiquées par les opérateurs culturels.

Première version du code des usagers (2006) - L'affiche indique: « 5. Indiquer tous ses tarifs (billets d'accès, vestiaires, 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. »

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général et ne visent pas explicitement le droit à l'information relative aux tarifs des prix des services ou produits culturels ni des services et produits qui y sont associés.

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

Cas vécus — L'information relative aux tarifs est parfois lacunaire, y compris dans des brochures de présentation des programmes de l'année ou de saison : différents prix sont affichés pour chaque programme ou pour un regroupement de programmes, sur les divers supports publicitaires, mais sans nécessairement expliciter quelles catégories d'utilisateurs ils concernent. De même, dans d'autres cas, diverses catégories sont mentionnées sans préciser les tarifs qui les concernent. - Dans certains cas, notamment par voie d'affichage, les tarifs ne sont pas ou plus mentionnés ; ils sont remplacés par une adresse numérique pour l'information, voire la réservation, ou par le renvoi d'une démarche d'information vers des offices de ticketterie. Sous prétexte de simplifier la communication, le regroupement de programmes sous un tarif d'accès unique empêche d'accéder à l'un de ces programmes distinctement, au meilleur prix ou de connaître les différents tarifs ou réductions applicables à ce programme, en particulier. - L'information sur les tarifs associés (droit de ticketterie, accès obligatoire aux vestiaires et prix d'accès aux sanitaires, prix des consommations achetées sur le site, prix des locations d'audioguides, de systèmes de traduction, prix des parkings, etc.) est souvent lacunaire, hors ces services représentent des enjeux économiques réels tant au niveau des opérateurs qu'au niveau de l'utilisateur, lui-même. Dans les divers supports de communication, l'information sur la composition du prix (y compris l'identification des prix associés) ne permet pas la comparaison entre les différents prix annoncés.

Observations - Une appropriation ou une actualisation des principes généraux du droit fédéral de protection du consommateur aux pratiques de la participation à la vie culturelle permettrait d'améliorer les normes à respecter par les opérateurs culturels, en matière d'information économique.

■ 8.3 - L'information relative aux réductions et systèmes de réductions tarifaires

Principe - 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 à chaque produit, que ces réductions soient accessibles durablement ou de manière strictement temporaire. - 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 pratiqués, par cet opérateur, en vertu de leur statut particulier ou en fonction d'autres critères, notamment dans le cadre d'une formule tarifaire combinée ou cumulée.

Sources internationales - Voir également les sources du droit européen visées au code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Les titres donnant droit à remboursement ou réduction de prix, de même que les offres publicitaires à tarifs réduits, sont réglementés par les articles VI.31, 32, 33 et 34 du code de droit économique.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux réductions et systèmes de réductions tarifaires. - Sauf rares exceptions, le principe de proposer des réductions à certaines catégories de personnes n'est pas établi en droit des politiques culturelles.

Première version du code des usagers (2006) - L'affiche comporte : « 5. Indiquer tous ses tarifs (billets, d'accès, vestiaires, etc.) à l'entrée de tous les lieux où il accueille les

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

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.»

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général et ne visent pas explicitement le droit à l'information relative aux réductions et systèmes de réduction de prix.

Cas vécus — La question n'est pas seulement d'afficher un tarif réduit ou une grille de tarifs où se côtoient les tarifs pleins et les tarifs à prix réduits, sans explication suffisante sur les diverses catégories proposées, ce qui oblige la personne intéressée par un tarif réduit à prendre l'initiative d'une démarche pour demander dans quels cas ces tarifs réduits s'appliquent. La bonne pratique consiste à indiquer, par une communication explicite et lisible, les cas où les conditions dans lesquelles ces réductions sont effectivement accessibles par les personnes concernées. De même que les documents ou attestations à fournir éventuellement pour accéder à ces réductions.

Observations - Une appropriation ou une actualisation des principes généraux du droit fédéral de protection du consommateur aux pratiques de la participation à la vie culturelle permettrait d'améliorer les normes à respecter par les opérateurs culturels, en matière d'information sur l'accès et les conditions d'accès aux tarifs réduits.

■ 8.4 - L'information relative au tarif le plus avantageux

Principe - 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 volontariste.

Sources internationales - Les sources qui peuvent être mobilisées en ce sens dans les traités internationaux concernent l'accès à l'information culturelle et des mesures publiques visant à faciliter le droit de participer à la vie culturelle.

Sources fédérales - Il ne semble pas que ce droit soit visé par le code de droit économique.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information, spontanée et préalable à toute transaction, relative au droit au meilleur tarif.

Première version du code des usagers (2006) - Cet article reformule le point 7 de l'affiche initiale: « 7. Proposer spontanément aux usagers le meilleur tarif qui leur est applicable. »

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général ou du droit à l'accès culturel dans les meilleures conditions mais ne visent pas explicitement le droit à l'information relative aux tarifs les plus avantageux.

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

Cas vécus — Offrir spontanément l'information sur le tarif le plus avantageux suppose une attitude volontariste de communication de la part des opérateurs culturels, pour permettre à la personne intéressée d'accéder au programme qui l'intéresse dans les meilleures conditions. Une telle attitude d'information se démarque d'une politique de rentabilité économique ou des logiques du tout au marché. - Le tarif le plus avantageux n'est pas nécessairement le tarif le moins cher; c'est le tarif le moins cher dans des conditions de participation identiques. C'est pourquoi l'information sur la réduction tarifaire précise si cette réduction entraîne une limitation du service proposé.

Observations - L'obligation de prendre spontanément en considération le meilleur avantage de la personne concernée et de lui offrir spontanément le tarif le plus avantageux, pourrait être établie en droit des politiques culturelles. Cela ressemble à une recommandation mineure mais c'est tout au contraire un enjeu important de la politique culturelle de favoriser des attitudes d'accueil, d'information, d'accès qui se démarquent des logiques de la rentabilité économique. Cette attitude volontariste pour encourager l'accès, par une information spontanée et appropriée, favorise les relations de confiance entre les opérateurs et les personnes qui sont susceptibles de s'intéresser aux activités qu'ils proposent. Sous ses dehors anodins, elle constitue un facteur majeur de l'établissement de la relation de confiance. - C'est enfin une liberté de la personne concernée d'évaluer si le tarif qui lui est proposé est effectivement le plus avantageux pour elle; la notion d'avantage pouvant être évaluée à l'aune de multiples facteurs.

■ 8.5 - L'information relative à la gratuité

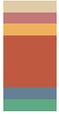
Principe - Toute personne a droit à une information* à propos de la gratuité des activités proposées ou des actions programmées par l'opérateur culturel et à propos des conditions, de toutes natures, par lesquelles cette gratuité est accessible. Cette information est spontanément présentée par l'opérateur avant la conclusion de toute transaction; elle est rendue apparente sur tous les supports d'information et de promotion, par affichage au guichet, etc. Les limites éventuelles (nombre de places limitées, heures d'accès limitées, certains jours spécifiques, conditions d'accès, etc.) de cet accès gratuit sont intégrées à cette communication.

Sources internationales - Les sources qui peuvent être mobilisées en ce sens dans les traités internationaux concernent l'accès à l'information culturelle et les mesures visant à faciliter le droit de participer à la vie culturelle pour l'ensemble de la population et notamment pour les personnes les moins avantagées; notamment, en référence à la Convention Unesco consacrée à la diversité des expressions culturelles (2005), le paragraphe 43 de l'Observation générale 21 (Nations-Unies, 2009) rappelle que «les biens et les services culturels ont une dimension économique et culturelle qui les rend porteur d'identités, de valeurs et de sens, et ne doivent pas être traités comme ayant exclusivement une valeur commerciale».

Sources fédérales - Il ne semble pas que ce droit soit visé par le code de droit économique, même si plusieurs articles du code s'appliquent indifféremment selon que le service soit payant ou gratuit (article VI.8, par exemple).

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Plusieurs mesures adoptées par la Fédération dans le cadre de ces politiques culturelles organisent un accès gratuit à des activités. Notamment, à l'occasion de la fête de la Fédération, le 27 septembre, celle-ci soutient l'accès gratuit à des théâtres, spectacles de danse et concerts. - De même, la législation relative à la reconnaissance et au subventionnement des musées

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



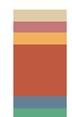
et des autres institutions muséales prévoit explicitement, à l'article 4 qui fixe les conditions de la reconnaissance de ces institutions, « la gratuité d'accès à tous les visiteurs le premier dimanche de chaque mois ».

Première version du code des usagers (2006) - « 5. Indiquer tous ses tarifs (billets, d'accès, vestiaires, 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. »

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques consultées traitent du droit à l'information culturelle en général ou du droit à l'accès culturel dans les meilleures conditions mais ne visent pas explicitement le droit à l'information relative à la gratuité d'accès.

Cas vécus — L'information sur la gratuité devrait être systématiquement et spontanément présentée avant l'acquisition d'un droit d'accès ou d'un titre de participation. Dans nombre de cas, l'information sur la gratuité est difficilement accessible, peu visible, peu mise en avant, tant sur les informations papier que sur les sites Web des opérateurs. - On sait d'expérience que la gratuité d'accès à la culture n'existe pas sans « l'information sur la gratuité d'accès à la culture ».

Observations - La question de la gratuité divise. Elle est en outre parfaitement faussée par les injonctions paradoxales des politiques culturelles qui, d'une main, exigent des opérateurs culturels qu'ils atteignent des performances économiques telles qu'elles sont conçues et pratiquées dans une économie de marché et, de l'autre main, imposent un accès gratuit à certain type de programmes ou pour certains jours de la semaine ou pour certains types de publics considérés comme prioritaire. Au milieu de ces injonctions paradoxales, il y a l'opérateur avec ses contraintes de gestion propres. En face, il y a toutes celles et tous ceux pour qui la culture même gratuite est déjà trop chère ; car, en effet, le prix d'entrée ou le droit de participation ou le droit d'accès n'est qu'un des éléments du coût d'accès à la culture : s'informer, réserver, s'habiller, sortir de chez soi, se déplacer, éventuellement se restaurer ou prendre un pot, éventuellement parquer, etc. Dans l'ordre économique, le prix d'accès n'est pas le seul frein à l'accès à la participation à la vie culturelle ; les coûts considérés comme « annexes » alors qu'ils sont essentiels, sont souvent supérieurs au droit d'accès. - Pratiquer la gratuité dans une économie de marché est nécessairement problématique ; sauf à reconnaître que la gratuité est l'ordre normal, non seulement de l'enseignement mais tout autant de la participation culturelle. - La gratuité n'existe que dans la mesure où l'information relative à la gratuité est spontanée, apparente, promotionnée, communiquée, rendue visible, etc. Dans une telle perspective, l'obligation d'informer toute personne, de manière apparente et spontanée, par rapport aux activités offertes gratuitement par l'opérateur, certains jours ou pour certains programmes ou à certaines occasions, pourrait être encouragée et généralisée en droit. - La gratuité d'accès n'est pas nécessairement synonyme d'absence de recettes ; l'accent pourrait être mis sur des mesures d'accompagnement de la gratuité, telles que l'installation d'une « tirelire » à la sortie où ceux qui le souhaitent puissent apporter un soutien économique à l'organisation ; une animation peut attirer l'attention des publics vers la librairie, vers la cafeteria, etc.



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

Principe - 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, afin de participer à un programme ou à une série d'activités culturelles particulières qu'il propose. - Ces conditions concernent non seulement l'exécution ordinaire du contrat telle qu'elle avait été annoncée initialement mais également les modalités de sa suspension, de sa modification ou de son report éventuels ainsi que, le cas échéant, de sa non-exécution, de son annulation ou de sa résiliation, de même que les droits de réclamation et de recours en conciliation.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Le titre 3 du livre III du code de droit économique fixe les obligations générales de l'entreprise et notamment les obligations d'information et de transparence. Les articles III.74 et 75 prévoient explicitement que les informations relatives aux conditions générales et aux clauses générales doivent être communiquées au client éventuel, sont rendues facilement accessibles sur le lieu de l'activité de l'entreprise ou de la conclusion du contrat éventuel, sont rendues facilement accessibles au client par une adresse électronique de l'entreprise ou figurent sur tout document d'information par lequel l'entreprise présente de manière détaillée ses activités. Il en va de même de toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat concerné. L'article III.77 prescrit que ces informations sont mises à disposition ou communiquées de manière claire et non ambiguë, en temps utile avant la conclusion du contrat. L'article III.78 indique que chaque entreprise est tenue de prouver le respect de ces exigences et l'exactitude des informations fournies. - Au livre VI qui régit l'obligation générale d'information du consommateur, l'article VI.2 indique qu'avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, l'entreprise lui fournit un certain nombre d'informations dont celles relatives aux conditions de vente. Le titre 3 du livre VI du code de droit économique traite des « contrats avec les consommateurs ». L'article VI.62 stipule qu'il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation générale qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux diverses conditions contractuelles qui s'établissent entre l'utilisateur et l'opérateur culturel. - Les contrats conclus à l'égard des tiers, par les opérateurs culturels reconnus et soutenus dans le cadre des politiques culturelles, ne sont pas source d'obligation pour la Fédération Wallonie-Bruxelles.

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

Première version du code des usagers (2006) - L'article 6 prévoit explicitement d'afficher, à l'entrée de tous les lieux où les usagers sont accueillis, les conditions générales relatives à l'accès de l'activité culturelle. L'article 13 recommande également de donner une copie du code aux usagers qui en feraient la demande; ce qui peut s'interpréter comme s'il s'agissait de conditions générales de participation aux activités programmées par l'opérateur. - Cependant, l'affiche initiale ne mobilise pas explicitement la notion de contrat, alors qu'elle fonde la relation entre l'opérateur et l'utilisateur.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Dans nombre de cas, les conditions générales d'accès et de participation aux programmes culturels, proposés par les opérateurs, ne font l'objet d'aucune information préalable, systématique et spontanée. Sur certains tickets, il est fait mention que le détenteur accepte les conditions générales de vente ou d'organisation, voire même le règlement d'ordre intérieur édicté par l'opérateur, sans que ces conditions et règlements ne soient aisément accessibles. Dans les meilleurs des cas, l'utilisateur peut recevoir ces informations sur demande. Ce qui signifie, dans les faits, que les conditions du contrat qui relie l'utilisateur à l'opérateur culturel sont, en règle générale, un véritable « trou noir » de la participation culturelle. Sur certains tickets ou formulaires d'inscription ou de réservation, ces conditions générales ou le renvoi vers ces conditions générales sont seulement rédigés en anglais. - Les règlements d'ordre intérieur de plusieurs opérateurs culturels, consultés dans le cadre de la préparation de cette recherche, sont peu équilibrés entre « droits » et « devoirs »; les textes consultés, à titre d'exemple, informent les utilisateurs à propos de leurs devoirs, de la discipline à respecter, ignorant pratiquement l'existence de leurs droits et, plus particulièrement, leur droit à l'information relativement à leurs droits en qualité d'utilisateurs.

Observations - Il s'agit bien, ici, de l'ensemble des conditions générales de réalisation du contrat, dont certaines modalités particulières sont examinées distinctement dans les diverses sections de ce chapitre. Il y aurait lieu de prendre des mesures générales de politique culturelle qui favoriseraient l'information préalable, spontanée et gratuite de toutes personnes sur les conditions d'accès et de participation qui régissent l'exécution du contrat spécifique à chaque opérateur culturel ou à chaque organisation.

■ 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

Principe - 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 à une série d'activités 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; ce droit à l'information s'exerce y compris lorsque le droit de réservation, d'accès et de participation à ces activités est gratuit. - Le droit de réservation, d'accès et de participation à une activité culturelle future constitue un contrat, en soi, qui lie l'opérateur et l'utilisateur à l'occasion de la réalisation de cette activité ou de cette série d'activités culturelles; ce contrat n'est pleinement réalisé que par le

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

déroulement effectif de l'activité, ou de la série d'activités programmées, telle qu'elle a été annoncée au moment de l'acquisition du droit concerné.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - L'article VI.2 fait obligation aux entreprises de communiquer au consommateur avant qu'il ne soit lié par un contrat, les modalités de paiement du produit ou du service. L'article VI.88 prescrit que toute entreprise est tenue de délivrer un bon de commande lorsque la livraison du bien ou la fourniture du service est différée, en tout ou en partie, et qu'un acompte est payé par le consommateur.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux statuts juridiques des inscriptions, réservations, préachats et acomptes versés par l'utilisateur, au moment de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

Première version du code des usagers (2006) - Le statut de l'acquisition anticipée d'un droit d'accès et de participation est implicitement visé par l'article 3 de l'affiche initiale qui prévoit le remboursement de ces droits anticipés en cas de modification substantielle ou d'annulation du programme auxquels ils donnent accès.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — La prévente pour des places de concerts ou pour accéder à des expositions exceptionnelles sont ouvertes aujourd'hui (2018) parfois plus d'un an et parfois jusqu'à un an et demi avant la date fixée (2019 ou début 2020) pour le déroulement de ceux-ci. Certains festivals organisent une prévente alors que le programme n'est pas connu. Cette anticipation de la réservation démultiplie les risques de report de ces programmes ou les impossibilités d'assister aux programmes fixés; car en effet, sur un temps aussi long, quantité d'événements de la vie personnelle peuvent intervenir qui modifient en profondeur les conditions dans lesquelles une personne s'est inscrite pour participer à une activité culturelle: changement de situation professionnelle ou sociale, de domicile, de pays, de région, de situation familiale, d'état de santé, etc. - Le recours au report des dates des événements ou au changement de salle ou de site se multiplie, comme si toutes les conditions d'exécution du contrat contenues dans l'information initiale pouvaient être modifiées unilatéralement par l'opérateur culturel.

Observations - La clarification explicite du caractère contractuel de la relation qui s'établit entre l'utilisateur et l'opérateur culturel, au moment de l'inscription, de la réservation, du préachat ou du versement d'un acompte, est une condition essentielle afin d'assurer le droit à l'information de l'utilisateur, notamment quant aux implications concrètes des engagements réciproques, spécifiés par ce contrat et qui devront être respectés de part et d'autre. Elle constitue une information sur les droits et devoirs de l'utilisateur et de l'opérateur, dans le cadre de la programmation culturelle projetée. - Il faudrait étudier l'impact de ces réservations anticipées sur la dérégulation des conditions de la concurrence entre les gros événements et les activités plus discrètes, plus nombreuses, plus régulières, portées par des opérateurs qui ont une surface économique plus réduite mais dont la programmation est tout aussi

qualitative. - Il faudrait étudier la nécessité éventuelle de normes maximales de réservation, d'inscription et de prévente et aussi des normes minimales d'informations sur le programme annoncé.

■ 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

Principe - 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 à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme et notamment du fait des acquisitions anticipées de droits d'accès et de participation. - La durée du contrat fixe la limite de temps pendant laquelle le contrat entre l'utilisateur et l'opérateur peut être exécuté légitimement; il s'agit de préciser si l'exécution du contrat, dont la réalisation est prévue, au moment de l'acquisition des droits, à une date fixe ou à une période prédéterminée, peut légitimement être reportée à une date ultérieure, dans quelles circonstances, sous quelles conditions et dans quelles limites maximum.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - L'article VI.2 indique qu'avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, l'entreprise lui fournit l'information relative à la durée du contrat, ou s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative à la durée du contrat conclu entre l'utilisateur et l'opérateur culturel.

Première version du code des usagers (2006) - La notion de contrat et, par conséquent, la question de la durée de ces contrats ne sont pas visées explicitement par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Lorsque les programmations sont proposées plusieurs mois, voire plus d'un an à l'avance, l'information sur la durée du contrat est une information essentielle: elle permet d'identifier un engagement clair et précis, dans le chef de l'opérateur, à exécuter le contrat à une échéance « au plus tard » qui limite les engagements réciproques et permet d'éviter une immobilisation excessive des sommes prépayées, du fait de reports éventuels en cascade.

Observations - L'information sur la durée du contrat — qu'elle soit limitée à une date fixe (la date de l'activité) ou qu'elle s'étende sur une période plus longue — permet de sécuriser les relations contractuelles et garantit un minimum de souplesse notamment pour faire face à des facteurs indépendants des parties, telles

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

que les intempéries, la maladie d'un intervenant, etc. - L'information sur la durée du contrat devrait alors rendre explicite les circonstances particulières admissibles et les conditions à respecter dans le cas d'une prolongation ou d'un report et, par exemple, garantir que, dans ces circonstances, chaque partie reste souveraine des décisions qui la concernent.

■ 9.4 - L'information relative au droit de cession du contrat à l'initiative de l'utilisateur

Principe - 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 à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme; il s'agit, ici, d'un droit de cession dans le chef de l'utilisateur. Par exemple: si le titre d'accès et de participation à une activité est nominatif ou non; s'il est lié à une catégorie tarifaire adaptée au statut ou à des caractéristiques socioéconomiques de l'acquéreur; etc.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Il ne semble pas que le droit de cession d'un contrat à un tiers, soit visé explicitement par le code de droit économique mais il est possible que cette faculté soit visée par d'autres législations. Ce point pourrait faire l'objet d'une étude supplémentaire.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux conditions de cession du contrat conclu entre l'utilisateur et l'opérateur culturel.

Première version du code des usagers (2006) - L'affiche initiale ne vise pas explicitement le droit de cession à un tiers.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — En cas de maladie, de changement de vie professionnelle, de lieu de domiciliation, de statut familial, etc., qui n'était pas prévisible au moment de l'achat du droit d'accès, de réservation ou d'inscription à un programme culturel, un utilisateur cède son billet ou son abonnement ou son inscription à un ami ou à un membre de sa famille. - La question se pose également s'il en fait cadeau à une de ses relations.

Observations - Il est parfois difficile de vérifier si le droit de cession du contrat a été ou non exercé par l'utilisateur et qu'elles ont été, pour l'opérateur culturel ou pour les utilisateurs concernés, les implications d'une telle cession. Dans un certain nombre de cas, l'absence de clarification du droit de cession entraîne des pratiques qui peuvent être dommageables tant pour l'utilisateur que pour l'opérateur. C'est pourquoi l'établissement de règles précises en matière de droit de cession du contrat initial, dans le chef de l'utilisateur, et une information explicite relative à cet objet, sont de l'intérêt des deux parties.

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

■ 9.5 - L'information relative au droit de report du contrat à la demande de l'utilisateur

Principe - 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 sur une activité de nature différente, etc. - L'information précisera particulièrement les implications concrètes et notamment si des frais sont portés à charge de cette opération. - L'exercice de ce droit est lié également à la clarification de la durée du contrat.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Il ne semble pas que la demande d'un report de contrat à l'initiative du consommateur soit explicitement visée par le code de droit économique; dès lors les dispositions contractuelles apparaissent comme déterminantes pour clarifier ce type de situation.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative au droit au report du contrat à la demande de l'utilisateur.

Première version du code des usagers (2006) - Le cas du report à la demande de l'utilisateur n'est pas visé par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Par exemple, dans le cas d'une exposition ou d'une série de représentations, programmées durant plusieurs semaines ou plusieurs mois, l'information sur les conditions dans lesquelles il est possible de reporter la visite ou le visionnement, prévus initialement à une date fixée, est essentielle.

Observations - Le report à la demande d'un utilisateur n'est pas nécessairement dommageable à l'opérateur culturel; dans certains cas, il est plus dommageable que dans d'autres et il est des circonstances où il pose peu de problème, voire aucun. En raison de cette élasticité conjoncturelle, la clarification des circonstances et des conditions, selon lesquelles un report de l'exécution du contrat à la demande de l'utilisateur est envisageable, contribue autant au droit à l'information des utilisateurs, eux-mêmes, qu'à une politique de transparence des opérateurs eux-mêmes.

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

■ 9.6 - L'information relative au droit d'annulation du contrat à la demande de l'utilisateur

Principe - Toute personne a droit à une information* à propos de son droit à renonciation 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 de l'utilisateur et exercée dans son chef; notamment, cette information clarifierait à quelles conditions, selon quelles circonstances et selon quel calendrier éventuel, ce droit d'annulation du contrat serait envisageable, sans pour autant être préjudiciable à l'opérateur. - L'information précisera particulièrement les implications concrètes et notamment si des frais sont portés à charge de cette opération, leur nature et leur quantité.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - A priori, le droit de renonciation au contrat est plutôt sanctionné que ce soit dans le chef de l'opérateur ou du consommateur. Dès lors, l'information sur les dispositions contractuelles est déterminante pour clarifier, avant la conclusion du contrat, les conséquences de ce type de situation.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative au droit à l'annulation du contrat à la demande de l'utilisateur.

Première version du code des usagers (2006) - La faculté de renoncer au contrat qui lie l'utilisateur et l'opérateur culturel n'est pas visée par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Certains opérateurs prévoient la possibilité pour l'utilisateur de renoncer au contrat, selon des délais minimaux ou des grilles de délais minimaux, à moindre frais. L'information sur les conditions de renonciation au contrat est, dès lors, essentielle pour connaître les droits et devoirs des usagers et les implications pour chaque partie.

Observations - La renonciation ou la reprise du contrat n'est pas nécessairement préjudiciable à l'opérateur; par exemple, dans le cas où il existe une liste d'attente pour les inscriptions ou les réservations à l'activité concernée et où il est possible à l'opérateur de trouver, parmi cette liste, un repreneur éventuel du contrat, etc. Dans un tel cas, la reprise peut s'exercer sans frais supplémentaires ou à faibles frais. C'est pourquoi une information préalable et explicite sur les conditions de renonciation ou de reprise du contrat conforte la position de l'opérateur, en la clarifiant face à de telles demandes.

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

■ 9.7 - L'information relative à la modification du contrat par l'opérateur

Principe - 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'usager, 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. - Lorsque la modification d'une activité s'impose à lui, 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'usager.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Il ne semble pas que la modification du contrat en cours de réalisation soit visée par le code; sauf à considérer que ce changement constitue une rupture du contrat initial; voir à ce propos le titre 3 du livre VI. Ici aussi, les dispositions contractuelles deviendraient déterminantes pour clarifier les droits des parties dans ce type de situation.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation générale qui prévoit explicitement ce droit à une information relative à la modification éventuelle du contrat par l'opérateur culturel lui-même.

Première version du code des usagers (2006) - Le point 3 de l'affiche initiale indique: «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).»

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Une visite dans un musée permet de se rendre compte que plusieurs salles sont fermées, que plusieurs œuvres, parmi les principales habituellement exposées, n'y sont pas accessibles, pour diverses raisons (prêts, restauration, entretien, etc.); or il n'y a pas eu d'information explicite, spontanée et directe, ou l'information existante est trop partielle et peu accessible, peu visible, préalablement à l'achat du droit d'accès, pour avertir l'usager potentiel de cette situation inhabituelle qui modifie en substance le programme culturel proposé par cette institution. Quelles sont les conséquences économiques (jour de congé, voyage, restauration, etc.) pour les visiteurs qui ont fait un long déplacement pour venir voir des œuvres dont ils découvrent, en arrivant au musée ou au moment de la visite, qu'elles sont momentanément indisponibles? - Nombreux cas vécus d'absence de communication préalable et spontanée, lors de changement dans les distributions théâtrales, chorégraphiques

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

ou relative à la composition d'une formation de musiciens solistes, voire même dans le cas d'un changement d'intervenant pédagogique ou de conférencier; dans l'ensemble de ces cas, les modes de résolution de ces situations ne font pas l'objet d'une information en amont de l'achat du droit d'accès, d'inscription et de participation.

Observations - En effet, lorsqu'une modification intervient dans la nature du programme, dans la langue qu'elle utilise, dans l'objet dont elle traite ou dans la méthode qu'elle propose, dans le choix des intervenants, des artistes, des formateurs ou des animateurs, de toute personne ressource ou de tout service, associés à la réussite de l'activité, ou lorsqu'une modification intervient dans les conditions d'accès ou dans les conditions de réalisation pratique, de toutes natures, l'opérateur culturel devrait rendre ses usagers attentifs à 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 préalable à tout contrat est essentielle pour permettre aux personnes intéressées d'évaluer le degré de protection de la liberté de choix de l'utilisateur, telle qu'elle est garantie par l'opérateur. - En cas de modification, la communication de l'opérateur adaptée aux circonstances, vise à permettre aux usagers qui avaient pris contrat pour participer à la réalisation de cette activité, d'exercer leur droit de décider d'accepter ou non cette modification et, le cas échéant, de se libérer à bref délai, de demander l'annulation du contrat du chef de cette modification et d'éviter des frais supplémentaires. - La modification du contrat peut être interprétée comme une rupture unilatérale du contrat par l'opérateur culturel. - Les modalités de l'information en cas de modification, de report ou d'annulation pourraient faire l'objet d'une réflexion qui intègre la possibilité (et non l'obligation) de laisser une adresse mail, au moment de l'acquisition du titre d'accès.

■ 9.8 - L'information relative au report de l'exécution du contrat du chef de l'opérateur

Principe - Toute personne a 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 partenaire, d'un fournisseur de service ou de toute circonstance indépendante de sa volonté. - L'exercice de ce droit est lié également à la clarification de la durée du contrat. - Lorsque la nécessité de reporter une activité s'impose à lui, 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.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - L'article VI.43 du code de droit économique stipule que sauf si les parties en disposent autrement, lorsque l'entreprise n'a pas effectué la livraison du bien [ou du service] dans le délai prévu par le contrat, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement.

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

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation générale qui prévoit explicitement ce droit à une information relative au report éventuel de l'exécution du contrat par l'opérateur culturel.

Première version du code des usagers (2006) - Le point 3 de l'affiche initiale indique : « 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). »

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Dans le même musée (voir point précédent), lorsque l'utilisateur dépose une plainte sur le fait de n'avoir pas été préalablement et spontanément informé de l'indisponibilité des œuvres, la direction lui offre en compensation un billet pour une date ultérieure où les œuvres seront à nouveau disponibles; ce qui démontre le caractère unilatéral de la modification de programme. Aucune information n'est disponible, dans cette institution, sur les droits des usagers dans cette situation. - Dans un autre musée, les audioguides n'étaient plus disponibles pendant plusieurs semaines, sans que cela ne fasse l'objet d'une communication spécifique, préalable et spontanée; le prix de la visite du musée restait inchangé, alors que les audioguides ont un rôle essentiel pour la bonne réussite de la visite. Ici, également, aucune information n'est disponible sur les droits des usagers face à de telles modifications du programme culturel de la visite. Même plainte d'un usager, même réponse du musée qui propose un billet d'accès à une date ultérieure, lorsque les audioguides seront de nouveau utilisables. Une telle réponse ne tient pas compte des réalités de l'utilisateur, notamment s'il vient de loin, quelles dispositions il a prises et quels coûts il a exposés pour venir ce jour-là.

Observations - Même si le cas n'est pas fréquent, il peut arriver qu'un opérateur soit amené à reporter une activité culturelle programmée. - Le droit à une information préalable à tout contrat est essentiel pour permettre aux personnes intéressées d'évaluer le degré de protection de la liberté de choix de l'utilisateur, telle qu'elle est garantie par l'opérateur. - Dans le cas où le report s'impose, la communication de l'opérateur, adaptée aux circonstances, vise à permettre aux usagers qui avaient pris contrat pour participer à la réalisation de cette activité, d'exercer leur droit de décider d'accepter ou non le report envisagé et, le cas échéant, de se libérer à bref délai, de demander l'annulation du contrat du chef de ce report et d'éviter des frais supplémentaires. - Les modalités de l'information en cas de modification, de report ou d'annulation pourraient faire l'objet d'une réflexion qui intègre la possibilité (et non l'obligation) de laisser une adresse mail, au moment de l'acquisition du titre d'accès.

■ 9.9 - L'information relative à l'annulation du contrat du chef de l'opérateur

Principe - Toute personne a droit à une information* relative 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 ce report ou qu'il s'impose à lui, du fait d'un partenaire, d'un fournisseur de service ou de toute circonstance indépendante de sa volonté. - Lorsque l'annulation d'une activité particulière s'impose, l'opérateur culturel informe ses utilisateurs de cette annulation, dans les plus brefs délais, par une communication spécifique, claire, adéquate et surtout préalable à la date initiale-

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

ment programmée pour la réalisation de cette l'activité. - L'information relative au cas d'annulation précise également, le statut des commissions de ticketterie ou des droits d'inscription ou de tout autre frais exposé qui ne font éventuellement pas l'objet d'un remboursement.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - L'article VI.43 du code de droit économique stipule que lorsqu'il est mis fin au contrat, l'entreprise en informe le client et rembourse, sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative à l'annulation éventuelle du contrat par l'opérateur culturel.

Première version du code des usagers (2006) - Le point 3 de l'affiche initiale indique: «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).»

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Un artiste bien connu du grand public étant tombé malade, il donne un concert de vingt minutes pour éviter de rembourser les milliers de places achetées un an auparavant. - Dans un festival, la prestation d'un des groupes annoncés est annulée; le billet étant global pour l'ensemble de la programmation de la journée, le public ne reçoit aucune compensation. Sur ces points, les conditions de vente ou de réalisation sont muettes.

Observations - Même si le cas n'est pas fréquent, il peut arriver qu'un opérateur soit amené à annuler une programmation culturelle programmée. - Le droit à une information préalable à tout contrat est essentiel pour permettre aux personnes intéressées d'évaluer le degré de protection de la liberté de choix de l'utilisateur, telle qu'elle est garantie par l'opérateur. - Dans le cas où l'annulation s'impose, la communication de l'opérateur doit être adaptée aux circonstances et viser à permettre aux usagers qui avaient pris contrat pour participer à la réalisation de cette activité, de se libérer, au plus tôt, de leur engagement à bref délai et d'éviter des frais supplémentaires. - Les modalités de l'information en cas de modification, de report ou d'annulation pourraient faire l'objet d'une réflexion qui intègre la possibilité (et non l'obligation) de laisser une adresse mail, au moment de l'acquisition du titre d'accès.

■ 9.10 - L'information relative à la procédure de remboursement

Principe - Toute personne a droit à une information* relative aux conditions et à la procédure de remboursement des acomptes, des réservations, du droit 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

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

culturelles déterminées faisait l'objet d'une modification, d'un report ou d'une annulation. - Le droit à une information préalable à tout contrat sur les limites, éventuellement fixées à ces remboursements, est essentiel pour permettre aux personnes intéressées de connaître les modalités prévues et pratiquées par cet opérateur pour les remboursements des sommes payées par l'utilisateur, au moment de sa réservation. - Dans le cas où le remboursement s'impose, la communication de l'opérateur, adaptée aux circonstances, vise à permettre aux usagers qui avaient pris contrat pour participer à la réalisation de cette activité de récupérer les sommes payées et d'éviter des frais supplémentaires.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Le code prévoit des modalités de remboursement dans certaines situations visées par le livre VI; en règle générale, elle suppose un remboursement dans les quatorze jours et par les mêmes moyens que les moyens de paiement initiaux. S'il semble clair que le remboursement est exigible immédiatement dans le cas d'un report unilatéral d'exécution du contrat ou d'une annulation unilatérale du contrat, à l'initiative de l'opérateur; les autres cas sont sujet à négociation.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux conditions de remboursement ou de non remboursement éventuel des droits d'accès payés anticipativement au moment de la conclusion du contrat.

Première version du code des usagers (2006) - Au point 3 de l'affiche initiale: «Prévoir au moins des modalités de remboursement des usagers dans ces deux hypothèses [modification et annulation], si l'accès à l'activité culturelle concernée est payant».

Littérature académique spécialisée - Même remarque que pour les sources internationales: les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Dans de nombreux cas, le remboursement n'est pas prévu et la pratique consiste à compenser l'annulation, décidée par l'opérateur, par un choix entre plusieurs autres programmations considérées comme « équivalentes ». Les informations sur le remboursement éventuel en cas d'annulation sont inexistantes. Certains opérateurs indiquent sur leurs billets qu'ils ne seront « ni échangés ni remboursés »; ce qui est contraire à la loi. Quelles sont les conséquences si l'utilisateur habite loin? S'il a réservé un logement à l'hôtel pour participer à l'activité programmée? S'il a acheté son billet de train? Etc. - Quel est le statut des commissions et frais relatifs à l'émission du billet, de la réservation, du formulaire d'inscription, en cas d'annulation dans le chef de l'opérateur?

Observations - Cette information clarifiera selon quelle procédure la demande de remboursement est introduite; dans quel délai, il est répondu à cette demande; elle indiquera si, dans le cas d'une demande de remboursement, l'opérateur offre à l'utilisateur le choix entre le remboursement ou une compensation, par un droit équivalent pour une activité ultérieure; elle fixera également si le remboursement est complet ou partiel et, s'il est partiel, dans quelle proportion et selon quelle justification; elle indiquera le délai dans lequel le remboursement a lieu et les modalités pratiques relatives au versement ou au paiement; etc.

■ 9.11 - Des surréservations & des listes d'attente

Principe - 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 une série d'activités déterminées. - La surréservation devrait être considérée comme une pratique déloyale.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Hormis les articles du livre VI qui concernent les pratiques déloyales ou abusives. La pratique de la liste d'attente ne semble pas réglementée par le code de droit économique.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux surréservations éventuelles ou à l'inscription sur une liste d'attente, voire à la gestion des listes d'attente.

Première version du code des usagers (2006) - Ce paragraphe réforme, de manière moins stricte, la portée du point 9 de l'affiche initiale: «9. Ne pas pratiquer la surréservation.»

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — La « surréservation » consiste, par exemple, à vendre plus de billets d'accès qu'il n'y a de places dans la salle de spectacle ou dans le musée; d'accepter plus de stagiaires que la pédagogie n'en permet, etc.

Observations - Conformément à la recommandation du comité de concertation des arts de la scène, l'usage de la surréservation (réservations effectuées au-delà de la jauge de la salle et qui sont accessibles en cas de libération de places) devrait être limité et l'établissement d'une liste d'attente devrait être encouragé. L'inscription sur une liste d'attente ne donnerait lieu à aucune transaction ni frais, dans la mesure où, au moment de cette inscription, l'opérateur ne peut garantir la disponibilité de la place. - Il s'agirait de distinguer entre l'acte de « réservation » qui vaudrait précontrat et l'acte d'inscription sur une « liste d'attente » qui n'aurait pas de caractère contractuel, dans la mesure où la personne qui a réservé s'attend à obtenir son droit d'accès pour l'activité concernée, tandis que la personne inscrite sur une liste d'attente sait qu'elle n'a pas de garantie à ce propos.

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

■ 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

Principe - 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.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - L'article VI.2 du code de droit économique fait obligation aux entreprises de communiquer au consommateur, avant qu'il ne soit lié par un contrat, les modalités qu'elles ont adoptées pour le traitement des réclamations. - Le livre XVI du code de droit économique fixe les dispositions à respecter pour le règlement «extrajudiciaire» des litiges de consommation, notamment, au titre 2, consacré au traitement des plaintes par les entreprises: les informations qu'elles fournissent, en amont de tout contrat, pour permettre d'introduire directement une plainte ou de demander une information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu (article XVI.2); «l'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante» (article XVI.3). L'article XVI.4 stipule les règles à respecter par l'entreprise en matière d'information du consommateur relativement aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le «code des usagers» (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation générale qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux procédures de réclamation.

Première version du code des usagers (2006) - Les articles 14 et 15 de l'affiche initiale visent explicitement à constituer une information sur les procédures pour le dépôt et le traitement extrajudiciaire d'une plainte auprès de l'opérateur.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Dans certains cas, l'information relative au droit de réclamation est simplement absente de la communication générale de l'opérateur. Dans d'autres cas, il existe une information minimale sur le droit de présenter des réclamations ou de suggérer des aménagements ou des améliorations; mais les modalités pratiques ne sont pas décrites: quelle adresse? Quel interlocuteur? Quelle forme éventuelle? Quel délai pour une réponse circonstanciée? Etc.

Observations - L'information sur les modalités de réclamation et de recours était un des éléments importants de la version initiale du code des usagers (2006). Cepen-

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

dant, depuis lors, le droit européen de protection du consommateur et la législation fédérale belge ont fortement évolué.

■ 10.2 - L'information relative au droit à un recours en conciliation

Principe - Toute personne a droit à une information* relative aux recours extrajudiciaires dont elle dispose si le contrat qui la lierait 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 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.

Sources internationales - Les sources en matière de droit international des contrats n'ont pas été consultées; la matière étendue demanderait une étude spécifique qui sortirait du cadre de la présente analyse. - Voir également, les sources du droit de l'Union européenne telles qu'elles sont référencées, point par point, dans les articles du code fédéral belge de droit économique.

Sources fédérales - Le livre XVI du code du droit économique crée un « service de médiation pour le consommateur », sous statut de service public autonome, dont il définit la composition, les missions et le fonctionnement pour la réception des demandes et le traitement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce service est aujourd'hui en fonction.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - Le « code des usagers » (2006) n'ayant pas encore reçu de portée réglementaire, il semble donc qu'il n'existe pas actuellement de législation qui prévoit explicitement ce droit à une information relative aux procédures de recours éventuels en conciliation.

Première version du code des usagers (2006) - Les articles 16 et 17 de l'affiche initiale instituent un bureau de conciliation auprès de l'administration de la culture. L'article 18 prévoit l'information du service de médiation de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit des contrats sont trop abondantes et diversifiées; elles n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Quelques médiations ont été menées suite à une plainte restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante; elles ont eu des résultats positifs et ont amené des prises de conscience et des changements de pratique à l'égard des usagers. - Dans certains cas, le site de l'opérateur renvoyait le plaignant vers une application numérique qui était hors d'usage; il n'y avait en réalité pas moyen de déposer une plainte, par la voie prescrite.

Observations - L'information sur les modalités de réclamation et de recours était un des éléments importants de la version initiale du code des usagers. Cependant, depuis lors, le droit européen de protection du consommateur et la législation fédérale belge ont fortement évolué. Notamment, les systèmes de recours se sont considérablement développés et il conviendrait d'examiner plus avant les systèmes de recours prévus par le code de droit économique pour voir si, dans ce cadre, une procédure de médiation ne pourrait être conçue au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. - Il reste que le recours juridique est rare parce que les enjeux économiques liés à l'accès à la vie culturelle sont nettement moins importants que les enjeux économiques liés à une action de recours en justice; c'est pourquoi l'organisation d'une possibilité de médiation gratuite est une voie à privilégier.

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

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

Principe - 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. - De telles limitations doivent être conformes aux dispositions nouvelles de la législation et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

Sources internationales - Le droit au respect de la vie privée est explicitement visé à l'article 17 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques (Nations-Unies, 1966). - La source la plus récente est le Règlement de l'Union européenne du 27 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.

Sources fédérales - Le droit à l'image fait partie du droit au respect de la vie privée qui est reconnu à l'article 22 de la Constitution belge. - L'article 174 du Livre XI du code fédéral de droit économique interdit la reproduction d'un portrait d'une personne sans son assentiment ou l'assentiment de ses ayants droit, pendant une période de vingt années après son décès. - Voir également la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance. - Sur le droit à l'image, suivre l'évolution sur le site Web de l'« Autorité de protection des données à caractère personnel ».

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - La Fédération ne règle pas les relations contractuelles entre les opérateurs et leurs usagers, sauf à prendre en considération le respect du droit fédéral belge et du droit international en matière de droit à l'image.

Première version du code des usagers (2006) - Ce type de limitation au droit à l'image n'a pas été visé par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Sur le thème du droit à l'image, avant la nouvelle réglementation européenne, on consultera avec profit la somme publiée par Marc Isgour (Larcier, 2014).

Cas vécus — Certains programmeurs d'événements culturels indiquent, dans leurs conditions générales de vente ou dans leur règlement intérieur, que l'acquisition d'un titre d'accès équivaut à donner un consentement à une utilisation publique de son image, via des séquences filmées, des captations sonores et des photos prises au cours de l'événement concerné.

Observations - L'évolution numérique étant ce qu'elle est, et le développement des réseaux sociaux via le Net, au cours de ces quinze dernières années, la question du droit à l'image prend une importance plus grande qu'elle n'en avait au moment de la conception du code des usagers. - Les législations sur ce droit évoluent rapidement

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

et relativement constamment. La protection du droit à l'image pourrait faire l'objet d'un examen complémentaire, en prenant en considération la littérature existante au regard des implications nouvelles du Règlement général sur la protection des données personnelles (Union européenne, avril 2016) et sa translation en droit belge (Chambre des représentants, juillet 2018).

■ 11.2 - L'information relative aux limitations du droit au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles

Principe - 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. - De telles limitations doivent être conformes aux dispositions de la législation et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

Sources internationales - Le droit au respect de la vie privée est explicitement visé à l'article 17 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques (Nations-Unies, 1966). - La source la plus récente est le Règlement de l'Union européenne du 27 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.

Sources fédérales - La récente loi, du 30 juillet 2018, limite considérablement la protection des personnes physiques à l'égard des traitements et de la circulation des données à caractère personnel; cette limitation concerne pratiquement tous les types de données personnelles d'identification géographiques, physiques, physiologiques, génétiques, biométriques, psychiques, économiques, culturelles ou sociales et concerne tous les types de traitements, y compris les traitements automatisés ou les transferts de données sur un plan international. - Il est recommandé de suivre l'évolution de la situation via le site de l'« Autorité de protection des données à caractère personnel » qui a été créée par la loi du 3 décembre 2017, en remplacement de la « Commission de la protection de la vie privée ».

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - La Fédération ne règle pas les relations contractuelles entre les opérateurs et leurs usagers, sauf à prendre en considération le respect du droit fédéral belge et du droit européen en matière de protection des données personnelles.

Première version du code des usagers (2006) - Ce type de limitation à la protection des données personnelles n'a pas été visé par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives au droit à la protection des données à caractère personnel sont probablement abondantes et diversifiées; elles n'ont pas été consultées.

Cas vécus — Chacun peut constater, dans diverses applications numériques, une partie des usages intensifs de ses données à caractère personnel, notamment à des fins de marketing ou commerciales. Face à l'étendue des problématiques et aux législations récentes, dans le cadre de cette démarche documentaire, aucun cas n'a été recherché.

Observations - L'évolution numérique étant ce qu'elle est, la collecte systématique de données personnelles et les moyens de les analyser, de les croiser ou de les traiter

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

par des systèmes d'information se sont développés, de manière exponentielle, avec les nouveaux moyens de télécommunication ; de même, les possibilités de diffusion numériques mondiales de ces données personnelles ont été démultipliées, au cours des quinze dernières années. La question de la protection des données personnelles a fait l'objet d'un règlement européen, entré en vigueur au printemps de cette année 2018. Le caractère démocratique de ces nouvelles législations, qui confèrent des droits très extensifs aux appareils d'État et à leurs agents, de même que les impacts de leur mise en application concrète, pour les libertés et les droits fondamentaux des êtres humains qui résident dans les territoires belges, reste à évaluer par la justice mais encore par la société civile.

■ 11.3 - L'information relative aux limitations à la prise de vue et à l'enregistrement audiovisuel

Principe - 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 à une série d'activités culturelles particulières qu'il programme. - De telles limitations doivent être conformes aux dispositions de la législation et justifiées par l'opérateur culturel qui les impose.

Sources internationales - La prise de vue et l'enregistrement relèvent des domaines de la propriété intellectuelle, du droit d'auteur et des droits voisins, dont notamment le droit des exécuteurs. - Le gouvernement français a adopté une Charte « Tous photographes ! » qui règle la pratique photographique et filmique dans les musées et les monuments du patrimoine. - Consulter les sources du droit de l'Union européenne à l'article XI.164 du code fédéral de droit économique.

Sources fédérales - Le livre XI du code fédéral de droit économique traite explicitement de la propriété intellectuelle et le titre V de ce livre traite du droit d'auteur (chapitre 2, articles XI.165 à XI.202) et des droits voisins (chapitre 3, articles XI.203 à 219). Les limitations relatives à la prise de vue et à l'enregistrement s'inscrivent dans l'application de ces droits. L'article XI.190 reconnaît des usages à des fins privées ou dans le cadre du cercle de famille et notamment des reproductions par les diverses techniques photographiques. Enfin, ces limitations éventuelles ne concernent que les œuvres qui font l'objet d'une perception légitime de droit et ne relèvent pas du domaine public.

Sources de la Fédération Wallonie-Bruxelles - La Fédération ne règle pas les relations contractuelles entre les opérateurs et leurs usagers, sauf à prendre en considération le respect du droit fédéral belge et du droit international en matière de protection des droits d'auteurs et des droits de suite.

Première version du code des usagers (2006) - Ce type de limitations destinées à protéger le droit d'auteur ou les droits de suite n'a pas été visé par l'affiche initiale.

Littérature académique spécialisée - Les sources académiques relatives à la protection des droits d'auteurs et des droits de suite n'ont donc pas été consultées.

Cas vécus — Plusieurs cas sont identifiés d'institutions patrimoniales qui interdisent la photographie d'œuvres et y compris d'œuvres qui relèvent du domaine public. L'impact de la photographie ou de l'enregistrement vidéo sur les œuvres est réel et

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

mesurable; c'est pourquoi la Charte française « Tous photographes! ouvre la voie à une éthique partagée en cette matière, entre les institutions et leurs usagers.

Observations - L'évolution numérique étant ce qu'elle est, les moyens de prise de vue et d'enregistrement se sont développés avec les nouveaux moyens de télécommunication, les possibilités de diffusion numériques mondiales de ces enregistrements ont été démultipliées, au cours des quinze dernières années. La question de la protection des droits d'auteurs et des droits de suite se pose dans des termes nouveaux et complexes. - Les législations sur le droit d'auteur, à l'ère du numérique, évoluent rapidement et relativement constamment.



■ 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 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.

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 AUTRES VOLUMES

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

TROISIÈME VOLUME (REPÈRES 10) - POUR UNE POLITIQUE DE LA LIBERTÉ DE PARTICIPER À LA VIE CULTURELLE

CHAPITRE 12 - DE LA CLARIFICATION DES DROITS DES USAGERS DES OPÉRATEURS CULTURELS

- 12.1 - Du droit à un accès physique
- 12.2 - Du droit à un accès immatériel
- 12.3 - Du droit à un accueil adapté
- 12.4 - Du droit à un accès économique
- 12.5 - Du droit à des tarifs unifiés
- 12.6 - Du droit à la gratuité
- 12.7 - De l'interdiction de la surréservation
- 12.8 - Du droit à la modification et au report
- 12.9 - Du droit à l'annulation
- 12.10 - Du droit à une information expresse en cas de modification ou de report
- 12.11 - Du droit à une information expresse en cas d'annulation
- 12.12 - Du droit au remboursement
- 12.13 - Du droit à réclamer et à obtenir une réponse satisfaisante
- 12.14 - Du droit à un recours



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

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.



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

Repères n°8 est téléchargeable sur le site de l'Observatoire des politiques culturelles à l'adresse: <http://www.opc.cfwb.be>