



# ENGAGEMENTS

des opérateurs culturels à l'égard de leurs usagers

## Dans un souci de considération et de confort des usagers,

l'opérateur culturel s'engage à respecter le code suivant :

- **AFFICHER LE PRÉSENT CODE EN ÉVIDENCE**, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur son site Internet;
- **FOURNIR AUX USAGERS** – avant le déroulement de l'activité culturelle envisagée et si l'accès est payant, avant le paiement du billet d'accès – **UNE INFORMATION LA PLUS COMPLÈTE** qui ne comporte pas d'indications ou de représentations susceptibles de les induire en erreur, notamment sur la nature, l'éventuel prix d'accès, la durée et la date de l'activité;
- **INFORMER LES USAGERS** dans les plus brefs délais, **EN CAS DE MODIFICATION SUBSTANTIELLE OU D'ANNULATION DE L'ACTIVITÉ CULTURELLE** concernée (qu'elle soit occasionnelle ou permanente). Prévoir au moins des modalités de remboursement des usagers dans ces deux hypothèses, si l'accès à l'activité culturelle concernée est payant;
- **INDIQUER** à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et sur les supports publicitaires écrits, **LE NOMBRE INITIAL DE PLACES DISPONIBLES** pour l'activité culturelle concernée;
- **INDIQUER TOUS SES TARIFS** (billets d'accès, vestiaire etc.) **À L'ENTRÉE** de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et, tant que faire se peut, sur les supports publicitaires écrits. De la même manière, indiquer les réductions occasionnelles – en précisant si elles sont cumulables entre elles ou avec des tarifs réduits permanents – les gratuités éventuelles et les conditions pour en bénéficier;
- **AFFICHER LES CONDITIONS GÉNÉRALES** relatives à l'accès de l'activité culturelle envisagée, au moins à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers;
- **PROPOSER SPONTANÉMENT AUX USAGERS LE MEILLEUR TARIF** qui leur est applicable;
- **PROPOSER DES PRIX ET DES RÉDUCTIONS IDENTIQUES** quels que soient les supports d'information et les moyens de réservation utilisés;
- Ne **PAS PRATIQUER LA SURRÉSERVATION**;
- Ne **PAS RECOURIR À UN SYSTÈME PAYANT** (tel que les numéros surtaxés) **POUR INFORMER LES USAGERS**;
- **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, chômeurs, personnes malvoyantes, malentendantes etc.);
- **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-titrage, boucle d'induction – augmentation du volume des appareils pour malentendants – etc.). Leur réserver des places faciles d'accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques;
- **DONNER COPIE DU PRÉSENT CODE À L'USAGER** qui en fait la demande;
- **INDIQUER DE MANIÈRE VISIBLE SES COORDONNÉES COMPLÈTES**, en ce compris son adresse de courriel, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur tous les supports d'information utilisés, pour permettre à l'utilisateur de lui adresser une éventuelle plainte écrite circonstanciée;
- **RÉPONDRE DE MANIÈRE CIRCONSTANCIÉE AUX PLAINTES ÉCRITES** des usagers qui lui sont adressés, dans les 30 jours de leur envoi ;

## Si l'opérateur culturel et l'utilisateur ne parviennent pas à une solution amiable à la suite de la plainte écrite circonstanciée visée plus haut,

l'opérateur culturel s'engage à donner une suite utile à la procédure de plainte organisée au sein de l'Administration générale de la Culture, décrite comme suit :

- **L'USAGER CULTUREL PEUT ADRESSER COPIE DE LA PLAINTÉ**, telle que communiquée à l'opérateur culturel avec ses éventuelles annexes, au Guichet culture de l'Administration générale de la Culture du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles :
  - a. Soit par courriel : culture.info@cfwb.be
  - b. Soit par courrier postal : Guichet culture, Espace 27 septembre, boulevard Léopold II, 44 à 1080 Bruxelles
- Le **GUICHET CULTURE ACCUSE RÉCEPTION DE LA COPIE DE LA PLAINTÉ** le premier jour ouvrable qui suit la réception. Dès cette saisine, le Guichet culture transmet une copie de la plainte au :
  - a. Service général de l'Administration générale de la Culture le plus adapté dont relève l'opérateur culturel, et ce sous la supervision de l'Administrateur général de la Culture. Le Service général informe par écrit l'opérateur culturel concerné de sa saisine dans les 15 jours qui suivent celle-ci.
  - b. Service du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à titre informatif.
- **SEULES LES PLAINTES RELATIVES À DES OPÉRATEURS RECONNUS ET/OU SUBVENTIONNÉS** par l'Administration générale de la Culture **SERONT RECEVABLES**. Ce principe n'exclura pas un contact avec un opérateur culturel non reconnu et/ou subventionné.
- **AUCUNE PLAINTÉ RELATIVE À UNE QUESTION RESSORTANT D'UNE ŒUVRE, DE LA LIBERTÉ ARTISTIQUE NE SERA TRAITÉE**. Si, toutefois, les faits qui sont à la base de la plainte constituent un risque, une information sera rappelée à l'opérateur culturel par courrier/mail.
- **S'ILS N'EN RESPECTENT PAS LES PRINCIPES**, les acteurs culturels reconnus et/ou subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles qui s'engagent à respecter le présent Code pourront être sanctionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles ; Les sanctions appliquées par la Fédération Wallonie-Bruxelles seront proportionnelles à la gravité et la récurrence des manquements aux engagements (exemples de sanction : suspension temporaire d'une partie de la subvention accordée, suspension temporaire de la totalité de la subvention accordée, diminution de la subvention accordée, résiliation de la convention ou du contrat programme); La Fédération Wallonie-Bruxelles ne sanctionnera les opérateurs culturels défaillants qu'après un avertissement et un rappel à l'ordre.