

Code de respect des usagers culturels

A. Dans un souci de respect et de confort des usagers, l'acteur culturel s'engage à :

1. Afficher le présent Code en évidence, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur son site Internet ;
2. Fournir aux usagers – avant le déroulement de l'activité culturelle envisagée et si l'accès est payant, avant le paiement du billet d'accès – une information la plus complète qui ne comporte pas d'indications ou de représentations susceptibles de les induire en erreur, notamment sur la nature, l'éventuel prix d'accès, la durée et la date de l'activité ;
3. Informer les usagers dans les plus brefs délais, en cas de modification substantielle ou d'annulation de l'activité culturelle concernée (qu'elle soit occasionnelle ou permanente). Prévoir au moins des modalités de remboursement des usagers dans ces deux hypothèses, si l'accès à l'activité culturelle concernée est payant ;
4. Indiquer à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et sur les supports publicitaires écrits, le nombre initial de places disponibles pour l'activité culturelle concernée ;
5. Indiquer tous ses tarifs (billets d'accès, vestiaire etc.) à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers, sur son site Internet et, tant que faire se peut, sur les supports publicitaires écrits. De la même manière, indiquer les réductions occasionnelles – en précisant si elles sont cumulables entre elles ou avec des tarifs réduits permanents – les gratuités éventuelles et les conditions pour en bénéficier ;
6. Afficher les conditions générales relatives à l'accès de l'activité culturelle envisagée, au moins à l'entrée de tous les lieux où il accueille les usagers ;
7. Proposer spontanément aux usagers le meilleur tarif qui leur est applicable ;
8. Proposer des prix et des réductions identiques quels que soient les supports d'information et les moyens de réservation utilisés ;
9. Ne pas pratiquer la surréservation ;
10. Ne pas recourir à un système payant (tel que les numéros surtaxés) pour informer les usagers ;
11. Diffuser une information ciblée qui favorise l'accès et la participation la plus large de tous les usagers en ce compris les usagers « faibles » (personnes à mobilité réduite, « minimexés », chômeurs, personnes malvoyantes, malentendantes etc.) ;
12. Assurer, tant que faire se peut, un accueil minimum adapté aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes, aux personnes malvoyantes, aveugles, malentendantes ou sourdes (traduction en langue des signes, sous-titres, boucle d'induction – augmentation du volume des appareils pour malentendants – etc.). Leur réserver des places faciles d'accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques ;
13. Donner copie du présent Code à l'utilisateur qui en fait la demande ;
14. Indiquer de manière visible ses coordonnées complètes, en ce compris son adresse de courriel, à l'entrée et à la sortie de tous les lieux où il accueille les usagers et sur tous les supports d'information utilisés, pour permettre à l'utilisateur de lui adresser une éventuelle plainte écrite circonstanciée ;
15. Répondre de manière circonstanciée aux plaintes écrites des usagers qui lui sont adressées, dans les 30 jours de leur envoi ;

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

16. L'utilisateur culturel peut adresser COPIE de cette plainte au Bureau de Conciliation près l'Administration générale de la Culture du Ministère de la Communauté française dont les bureaux sont établis à l'Espace 27 septembre, boulevard Léopold II, 44 à 1080 Bruxelles. Le Bureau de Conciliation est saisi à dater de la réception de la copie de la plainte. Dès cette saisine, la Direction générale de la Culture transmet une copie de la plainte au Service du Médiateur de la Communauté française, à titre informatif ;
17. Le Bureau de Conciliation informe par écrit le plaignant et l'acteur culturel concerné de sa saisine dans les 15 jours qui suivent celle-ci. Il joint à cette information copie de son Règlement et renseigne les intéressés du suivi de la procédure ;
18. L'Administration générale de la Culture tient le Service du Médiateur de la Communauté française informé du suivi des plaintes examinées par le Bureau de Conciliation ;

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

D. S'ils n'en respectent pas les principes, les acteurs culturels subsidiés par la Communauté française qui s'engagent à respecter le présent Code pourront être sanctionnés par la Communauté française. Les sanctions appliquées par la Communauté française seront proportionnelles à la gravité et la récurrence des manquements au Code (exemple 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 etcetera). La Communauté française ne sanctionnera les acteurs culturels défaillants qu'après un avertissement et un rappel à l'ordre.