

Spectacles annulés ou reportés : on rembourse... ou pas

■ Les entourloupes culturelles ne manquent pas lorsqu'il s'agit de couvrir l'annulation ou le report d'un spectacle. La faute à un vide juridique en la matière. Cas d'écoles éclairants pour que le spectateur cesse d'être docile.

Certains organisateurs de spectacles se croient tout permis et leur imagination sans borne édicte sans aucune concertation avec leurs usagers des règles qui peuvent ne pas convenir à nombre d'entre eux. Voici un exemple des plus édifiants : au dos des billets des FrancoFolies, le festival de chansons de La Rochelle (à l'origine des Francos de Spa), on pouvait lire : *“Si la date du concert est modifiée, ce ticket reste valable. Il ne vous sera pas remboursé à moins que le concert ait lieu plus de 30 jours après la date prévue.”* Cette clause fut reprise en Belgique sur les tickets lors d'une édition du Festival de Dour. Elle pénalise le touriste dont le voyage ne prévoit qu'une journée à consacrer pour découvrir la prestation de son artiste préféré dans lesdites villes festivières.

Ni échange ni remboursement

Un autre libellé problématique fréquemment utilisé ? *“Si le spectacle doit être interrompu au-delà de la moitié de sa durée, le présent billet ne sera pas remboursé. La direction peut être amenée à modifier les programmes ou les distributions. Dans ce cas, les billets ne seront ni échangés, ni remboursés.”*

On serait ainsi privé de la fin de l'histoire et l'on devrait considérer cela comme normal. Pourquoi une

moitié et pas les 3/4 ou les 4/5 ? Les associations de consommateurs ont-elles été associées à la rédaction de cet objectif ? Interpellés, plusieurs organisateurs répondent que pareils textes ne sont jamais appliqués. Mais alors pourquoi les imprimer ? Pour pousser le public à ne pas réagir ? Cette sinistre stratégie peut s'avérer d'autant plus efficace que le prix d'un ticket, même s'il est de plus en plus cher, n'est pas suffisamment important pour inciter un usager à recourir aux services rémunérés d'un avocat. Heureusement, l'application du “class action” (plainte gérée collectivement) récemment voté en Belgique permettra sans doute progressivement de réagir collectivement à pareilles entourloupes culturelles.

Depardieu avait-il trop bu ?

Il serait logique que Flagey supprime de ses tickets sa phrase *“Les tickets ne sont ni échangeables ni remboursables”* puisque celle-ci n'a pas été appliquée lorsqu'un Depardieu sans doute trop éméché n'a pas pu achever une lecture publique. Des chèques de vingt euros (à déduire lors de la location pour d'autres spectacles) furent distribués aux spectateurs qui ont pris l'initiative d'exiger un remboursement.

Aucun avis en ce sens n'a été médiatisé publiquement et donc les spectateurs dociles qui ont respecté ce qui était écrit officiellement n'ont pas

profité de cette compensation, ce qui est injuste.

Bravo, le Bota !

Des évolutions sont possibles puisque, interpellée à propos d'une phrase identique, Annie Valenti, la Directrice générale du Botanique, a réagi par ces mots : *"Nous examinons la possibilité de corriger cette phrase par une formule moins "intimidante" qui préciserait, de manière plus adéquate, les conditions de remboursement."* Le libellé au dos du ticket a ainsi évolué : *"Ce ticket ne sera ni échangé, ni remboursé, sauf annulation ou changement de date du spectacle et dispositions légales."*

Florence Foresti : ni morte ni malade

Pareilles injonctions constituent sans doute des textes léonins, condamnables juridiquement. Elles empoisonnent l'existence d'usagers qui, eux, sont réglés puisqu'ils se sont acquittés du prix de leur place en temps utile, et parfois de très (trop) nombreux mois à l'avance.

Deux semaines avant le spectacle de Florence Foresti à Forest-National, il y a eu report du 22 au 24 mai. Près d'une cinquantaine de spectateurs se sont vus refuser le remboursement parmi quelque deux cent qui l'ont demandé, soi-disant parce qu'ils n'avaient pas une raison valable pour ne pas assister à la nouvelle date proposée ! À la télévision, Didier Decaestecker, directeur de Sherpa (Ticketmaster) a même déclaré : *"Vu que c'est un report, il n'y a pas de règles claires [...] Il n'y a aucune règle qui nous oblige de rembourser."*

C'est donc un éventuel remboursement au cas par cas décidé autoritairement par cette industrie culturelle partie prenante qui s'est elle-même attribué la fonction de juge ! Pour

faire traîner le remboursement, le vendeur des tickets et l'organisateur du spectacle s'amuse à se renvoyer la balle. Le public n'est pas informé de pareils enjeux professionnels et perd beaucoup de temps pour en démêler les fils.

Finalement, il aura intérêt à chercher secours auprès d'une association de consommateurs qui, seule sans doute, pourra créer un rapport de force favorable. Que d'énergie et de temps perdus pour de simples citoyens qui voulaient simplement se distraire... et rêver.

Là où l'irritation atteint son comble, c'est lorsqu'on apprend que le changement de date n'est pas dû à un cas de force majeure. Simplement, et outrageusement pour son public, l'artiste a préféré partir au Festival de Cannes pour y promouvoir sa collaboration au film "Le Petit Prince".

Que l'Europe légifère

Tout ceci démontre que le métier du spectacle est incapable de mettre en place une déontologie qui respecte ses usagers et certains de ses acteurs

tendent même grâce au flou ou au vide juridique d'égarer et d'exploiter le public. Il conviendrait donc de mieux légiférer, et si possible à un niveau européen. Par exemple, jamais un spectacle ne pourrait être annulé ou reporté pour des raisons autres que de force majeure. Que des règles de remboursement nuancées soient élaborées et largement médiatisées auprès du public. Leur application favoriserait la diminution du nombre d'annulations et de reports, ce qui ne peut que renforcer la vivacité du spectacle vivant. Pour le bonheur des artistes qui ne sont pas de simples " tiroirs caisse ", et celui de leurs publics.

→ Titre, introduction et intertitres sont de la rédaction.

BERNARD HENNEBERT

Coordinateur
de Consoloisirs.be.

**Le métier
du spectacle
est incapable
de mettre
en place une
déontologie
qui respecte
ses usagers
et certains
de ses acteurs
tentent même,
grâce au flou
ou au vide
juridique,
d'égarer
et d'exploiter
le public.**