

Bernard Hasquenoph  
LOUVRE POUR TOUS

.....

.....

.....

Mail [contact@louvrepourtous.fr](mailto:contact@louvrepourtous.fr)

Monsieur Michel Carrée  
Direction Départementale de la Concurrence,  
de la Consommation et de la Répression  
des Fraudes des Yvelines  
30 rue Jean Mermoz  
RP 3535  
78035 VERSAILLES CEDEX

Paris, le 28 juillet 2009

Monsieur le Directeur,

C'est en simple citoyen autant qu'en responsable du site Internet [www.louvrepourtous.fr](http://www.louvrepourtous.fr) qui, depuis 2004, se donne pour mission de défendre les intérêts des visiteurs de musées, que nous saisissons vos services pour vous alerter sur des pratiques commerciales possiblement illégales ayant cours à l'Etablissement public du musée et du domaine national de Versailles au regard du Code de la consommation auquel il est soumis en tant que prestataire de services de loisirs. Parallèlement, nous saisissons la Cour des comptes pour, plus globalement, signaler des pratiques contraires, selon nous, à ses missions de service public. Nous en adressons bien sûr copies à la présidence de l'établissement ainsi qu'au ministère de la Culture.

Notre initiative fait suite à l'enquête que nous avons mené pendant plusieurs mois sur la tarification du Château de Versailles et publiée sur notre site le 9 juillet dernier, accompagnée du témoignage d'une visiteuse et de l'interview d'une salariée de l'établissement, chargée d'information culturelle (cf. PJ).

Pour mener à bien notre enquête, nous nous sommes basé en premier lieu sur notre expérience personnelle de visiteur régulier du domaine de Versailles, nos dernières visites ayant eu précisément pour but de constater les faits incriminés, accompagné pour l'une d'elles d'une journaliste (mai, juin, juillet 2009) : constat de visu, en interrogeant des membres du personnel, en menant un entretien plus poussé avec une chargée d'information culturelle, par photos, en téléphonant plusieurs fois aux numéros téléphoniques mis à la disposition du public par le Château et la société Château de Versailles Spectacles. Par ailleurs, nous avons consulté les documents et services suivants : dépliants et supports de communication du Château de Versailles collectés depuis plusieurs années (Plan d'orientation, Guide, Brochure Découvrir...) ; sites Internet du Château

de Versailles et de Château de Versailles Spectacles ; sites Internet d'autres musées ; textes législatifs ; ouvrages divers ; articles de presse ; documents syndicaux ; rapports d'activités du Château de Versailles de 2001, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 ; " Enquête qualité : les musées et monuments s'engagent – juillet 2008 " Comité régional du tourisme (CRT) Paris Ile-de-France. Nous tenons bien entendu à votre disposition tous nos documents sources.

Notre action ne vise pas, le cas échéant, la condamnation pénale du Château de Versailles mais la régularisation de pratiques qui, selon nous, lèsent gravement le visiteur qu'on le considère soit comme usager ou comme client, et qui entachent tristement la réputation dans le monde entier de l'un de nos plus beaux monuments historiques. C'est pourquoi nous espérons vivement que vous donnerez suite à notre requête.

Restant à la disposition de vos services, nous vous prions d'agréer, Monsieur le directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

Bernard Hasquenoph

## **CONTEXTE**

Si le Château de Versailles comme établissement public à caractère administratif (EPA) n'a pas vocation à faire des profits, il n'en reste pas moins que, de par ses activités commerciales, principalement d'organisateur de visites et d'expositions, il est assimilé à un prestataire de services de loisirs comme cela est stipulé dans ses propres conditions générales de vente en ligne, article 9.3 : "Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de billets d'entrée dans un musée, assimilée à une prestation de services de loisirs...". À ce titre, l'établissement est soumis au Code du Tourisme ainsi qu'au Code de la Consommation. Nous nous référons également à un arrêt du Conseil d'Etat qui, en 2001, donnant raison à un usager arguant du Code de la Consommation dans un litige avec un service public industriel et commercial, "prend pleinement en compte la nécessité d'assurer le respect, par les actes administratifs intervenant en matière de droit économique, de l'ensemble des règles, et pas seulement celles relevant du droit public, régissant les rapports des acteurs économiques entre eux" (Conseil d'Etat, Section, 11 juillet 2001, n° 221458, Société des eaux du Nord).

## **DES PRATIQUES COMMERCIALES CONTESTABLES**

### **I – LES EXPOSITIONS**

Vente subordonnée, défaut d'affichage, publicité trompeuse et mensongère  
Articles L 122-1 et L113-3 du Code de la consommation

#### **Exposition "Fastes de Cour & Cérémonies royales"**

Du 31 mars au 28 juin 2009, s'est tenue au Château de Versailles l'exposition "Fastes de Cour & Cérémonies royales". La seule condition de visite possible était l'achat d'un billet combiné "Château + Exposition" au tarif plein de 15 euros. Cela nous semble constituer une "vente subordonnée", pratique interdite par l'article L 122-1 du Code de la consommation.

Aucun motif légitime ne justifiait cette mesure. En effet, l'exposition se tenait dans un espace nettement indépendant du circuit général de visite du Château : dans les Salles d'Afrique et de Crimée, au premier étage de l'Aile Nord, accessibles du rez-de-chaussée depuis la galerie de pierre basse, exactement à l'endroit d'où démarre de son côté le circuit Château. Il était donc matériellement possible de visiter l'exposition seule.

D'ailleurs, en 2006, se tint, exactement au même endroit, l'exposition "Splendeurs de la Cour de Saxe", laquelle était visitable au tarif plein de 8 euros sans offre conjointe imposée.

Du reste, preuve que l'exposition était bien autonome puisque, à l'inverse, payer uniquement pour visiter le Château était possible (13,50 euros), un supplément de 1,50 euros étant alors demandé à la personne qui, au cours de sa visite, changerait d'avis en souhaitant accéder également à l'exposition. Autre preuve : le "Forfait culturel Exposition et Audioguide" à 7 euros proposé aux publics exonérés du droit d'entrée ordinaire, seule manière pour eux d'y accéder, ce qui nous semble d'ailleurs constituer une seconde infraction au regard du même article L 122-1 du Code de la consommation du fait de l'obligation de souscrire à la location payante de l'audioguide comme nous le démontrerons plus loin.

Enfin, les affiches et visuels de l'exposition ne comportaient aucune indication de prix, ni ne signalait l'offre combinée. Pour seule condition de visite, on pouvait lire la phrase suivante : " Tous les jours sauf le lundi de 9h à 18h30 – Information et réservation au 01 30 83 78 00 - Réservez votre billet à l'avance [www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr) ". Cette absence d'informations explicites sur les conditions tarifaires de visite nous semble constituer un défaut d'affichage au regard de l'article L113-3 du Code de la consommation, voire une publicité trompeuse au regard de l'article 121-1.

D'autre part, il semblerait qu'un tarif réduit à 11,50 euros existait pour visiter l'exposition sans qu'aucune indication ne soit donnée sur ses bénéficiaires sur le site Internet, pas plus que pour les publics éventuellement exonérés pour cette exposition. Notre demande de renseignements à ce sujet envoyé par mail le 22 mai 2009 à la direction des publics est resté sans réponse.

### **Exposition "La Guerre sans dentelles"**

Depuis le 12 mai jusqu'au 7 septembre 2009, se tient au Château de Versailles l'exposition "La Guerre sans dentelles" présentée dans la Galerie des Batailles, au premier étage de l'Aile du Midi, à la toute fin du circuit de visite du château bien que l'endroit puisse être facilement accessible directement par l'Escalier des Princes ou par l'Escalier de la Reine.

A son démarrage, la seule condition de visite possible pour cette exposition était la même que celle de " Fastes de Cour " : un billet combiné Château + Exposition à 15 euros. C'est ce que nous avons constaté lors d'une visite le 22 mai. Mais en y retournant un mois plus tard nous avons appris que, finalement, l'exposition avait été incluse dans le billet Château, sans supplément de prix (13,50 euros), ce qui nous semble logique compte tenu du fait qu'elle se tient dans un espace censé faire partie de l'offre muséale du Château bien que souvent fermé faute de personnel.

Cependant, l'information, si elle pouvait être donnée par téléphone, n'apparut sur le site Internet du Château que le 9 juillet 2009 aux pages " La Guerre sans dentelles " et " Billets et tarifs ", à la suite de la publication en ligne de notre enquête mais pas dans le descriptif du billet Château de la réservation en ligne :

<http://billetterie.chateauversailles.fr/online/Seances.aspx?manif=9f5ee76b-4268-4131-a407-000000000115>

<http://billetterie.chateauversailles.fr/online/Manifestations.aspx>

Si la page " Billet Château " propose un lien signalé en rouge " pour connaître les exonérations et les tarifs réduits", il nous paraîtrait important d'informer explicitement et directement le public de l'existence d'une réduction valable pour tous à partir de 15h, en dehors des réductions catégorielles.

Pas plus que sur les sites de ses partenaires : la RMN et son sous-traitant <http://www.digitick.com> ou la FNAC <http://www.fnacspectacles.com>

Comme pour la première exposition, affiches et visuels de “ La Guerre sans dentelles ” ne comportent aucune indication de prix, ni ne signalait au démarrage l’offre combinée, ni par la suite qu’elle était incluse à la visite du Château. Pour seule condition de visite, on pouvait lire la phrase suivante : “ Tous les jours sauf le lundi de 9h à 18h30 – Information et réservation au 01 30 83 78 00 - Réservez votre billet à l’avance [www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr) ”. L’absence d’informations sur les conditions tarifaires de visite nous semble constituer un défaut d’affichage au regard de l’article L113-3 du Code de la consommation, voire une publicité trompeuse au regard de l’article 121-1.

### **Exposition "Louis XIV, l’homme et le roi"**

Du 19 octobre 2009 au 7 février 2010, se tiendra au Château de Versailles l’exposition “ Louis XIV, l’homme et le roi ”, exactement au même endroit que “ Fastes de Cour ” : dans les Salles d’Afrique et de Crimée, au premier étage de l’Aile Nord, accessibles du rez-de-chaussée depuis la galerie de pierre basse. Le Château n’a pas encore fait connaître ses conditions de visite.

## **II – AUDIOGUIDE**

Vente subordonnée

Article L 122-1 du Code de la consommation

### **Audioguide / visite du château**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006, il n’est plus possible de visiter le Château sans payer aussi pour la location d’un audioguide. A cette date, ce service d’aide à la visite mais non indispensable fut inclus à toutes les formules de visite du château. Le billet de base augmenta alors de 69%, passant de 8 euros à 13,50 euros.

Outre que le fait que tous les grands musées nationaux proposent le service de l’audioguide en supplément de la visite (musée du Louvre 6 euros, musée d’Orsay 5 euros, Centre Pompidou 5 euros, Quai Branly 5 euros), il est toujours proposé isolément à Versailles au tarif de 6 euros, sous l’appellation de “ Forfait culturel Audioguide ”, aux publics bénéficiant de gratuités, qui ont donc la liberté d’y souscrire ou non. En soustrayant cette somme du billet Château à 13,50 euros, le prix réel d’une visite de base à Versailles est donc 7,50 euros, comme en 2005 avant son augmentation de 2005, puis de 2006.

Pour la fourniture du matériel de l’audioguide, son entretien, la réalisation de son contenu et, semble-t-il, la distribution par du personnel mis à disposition, le Château de Versailles est sous contrat depuis plusieurs années avec la société ANTENNA AUDIO, leader mondial de l’audioguidage, comme nombre de musées en France.

### **Audioguide / visite de l’exposition tarifée**

Pour pouvoir accéder à l’exposition “ Fastes de Cour ”, les publics bénéficiant de gratuités se voyaient imposer l’usage de l’audioguide avec le “ Forfait culturel Exposition et Audioguide ” à 7 euros, ce qui nous semble également constituer de la vente subordonnée.

### **III – INFORMATION**

Défaut d’affichage, publicité trompeuse et mensongère  
Articles L 122-1 et L113-3 du Code de la consommation

#### **Liste des réductions et gratuités**

Nous avons noté l’absence d’affichage dans l’entourage des caisses (Aile des Ministres Sud et rez-de-chaussée du Château), de la liste des gratuités et réductions accordées à certains publics. En revanche, le “ tableau des gratuités et tarifs réduits ” est bien disponible au format PDF sur le site Internet du Château de façon assez lisible, depuis le page “ Billets et tarifs ” puis “ Gratuités et réductions ”, à l’exception de la situation lors d’exposition temporaire tarifée qui n’est pas renseignée. Notre demande de renseignements à ce sujet envoyé par mail le 22 mai 2009 à la direction des publics est resté sans réponse.

Durant toute la durée de l’exposition “ Fastes de Cour ”, la page Réservation en ligne informait faussement que ces gratuités s’y appliquaient tout en laissant entendre que l’autre exposition Guerre sans dentelles était payante pour tous alors qu’elle avait été finalement incluse dans le billet d’entrée au Château.

#### **Réductions horaires**

Sur le site Internet du Château, les réductions horaires applicables à tous (après 15h pour le Château, après 16h pour le Domaine de Marie-Antoinette) n’apparaissent pas directement sur la page “ Billets et tarifs ” sous le tarif plein comme c’est le cas sur les panneaux en caisse (ou comme l’indique par exemple le musée du Louvre pour ses nocturnes). Pour en être informé, il faut se rendre sur la page “ Gratuités et réductions ” mais comment imaginer que ce type de réductions non catégorielles existe ?

#### **Formules de visite**

Le site Internet du Château ne présente pas toutes les formules de visite dont certaines sont renseignées uniquement sur le site Internet de Château de Versailles Spectacles, filiale de l’établissement public dont il est l’unique associé, sans que l’internaute en soit informé.

Cela constitue un défaut d’affichage manifeste, certaines omissions pouvant constituer de la publicité mensongère et trompeuse. Ainsi, à la page "Billets et tarifs" du site Internet du Château, les spectacles des Grandes Eaux Musicales ou les Jardins Musicaux ne sont mentionnés qu’inclus dans le Passeport à 25 euros alors qu’il est possible d’y assister pour 8 euros comme en informe le site Internet de Château de Versailles Spectacles sans qu’on puisse le deviner en consultant le premier site. De même, la page "Billets et tarifs" puis "Gratuités et réductions" du site Internet du Château indique sous l’intitulé "Réductions Grandes Eaux / Jardins Musicaux et audioguides" que "les personnes de plus de 10 ans bénéficiant d’une entrée gratuite doivent s’acquitter pour l’accès aux Grandes eaux ou Jardins musicaux, d’un forfait culturel vendu à toutes les caisses du Château ainsi qu’à une caisse spécifique à l’intérieur du Château" laissant croire que le Forfait culturel Grdes eaux/Jardins musicaux et Audioguide à 10 euros est la seule manière pour eux d’assister à ces spectacles.

### **Les espaces fermés "exceptionnellement"**

Aucune liste en amont (sur le site Internet) ou sur place n'est affichée pour informer des espaces fermés exceptionnellement à la visite comme le pratique par exemple le musée du Louvre. De l'exceptionnel qui, parfois, devient la norme comme au Domaine de Marie-Antoinette où des bâtiments théoriquement accessibles en haute saison sont le plus souvent fermés (le Pavillon français et le Belvédère notamment).

### **La désinformation du Domaine de Marie-Antoinette**

Que ce soit le site Internet du Château, le dépliant Plan d'orientation ou les brochures Guide 2009-2010 et Découvrir, tous indiquent qu'en basse saison, le visiteur n'a accès qu'au Petit Trianon, jardins et Grand Trianon alors qu'en haute saison, la visite comprendrait le Petit Trianon, la Chapelle, le Pavillon français, le Théâtre de la Reine, le Belvédère, le Temple de l'Amour, la Grotte, le Jardin anglais, la Laiterie de propreté, le Hameau de la Reine, la Ferme et le Grand Trianon. Or, la majeure partie de ces éléments sont tout autant visibles en basse saison qu'en haute saison. Ne les mentionner qu'en haute saison et pas en basse saison constitue de la publicité trompeuse et un défaut d'affichage.

Il ne nous semble pas suffisamment clair que les jardins du Domaine de Marie-Antoinette (ceux du Grand et du Petit Trianon) ne sont pas accessibles le matin et le lundi. Les supports indiquant que les Jardins sont ouverts tous les jours devraient explicitement mentionner que ne sont pas concernés ceux du Domaine de Marie-Antoinette.

### **Le transport dans le domaine de Versailles**

En amont, il n'est nulle part explicitement indiqué que se véhiculer à l'intérieur du Domaine est payant : taxe pour entrer en voiture dans le parc (gratuit pour les handicapés), petit train du Petit Parc jusqu'aux châteaux de Trianon, voitures électriques.