

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES DIFFUSEURS DE SPECTACLES



**MÉMOIRE DE L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES DIFFUSEURS DE
SPECTACLES – RIDEAU**

Présenté dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le
projet de loi no 10 :

**Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques abusives de
revente de billets et de renouvellement d'abonnements en ligne.**

Commission de la culture et de l'éducation
Assemblée nationale du Québec

24 février 2026

1- Présentation de l'organisme : RIDEAU

Fondée en 1978, **RIDEAU – l'Association professionnelle des diffuseurs de spectacles** – regroupe **170 membres** exploitant environ **350 salles et festivals**, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Chaque année, ses membres présentent **plus de 14 000 représentations** et accueillent **environ 3,5 millions de spectateurs**.

Les diffuseurs membres de RIDEAU jouent un rôle structurant dans l'accès de la population à une offre artistique diversifiée et de qualité : ils programment, accueillent et présentent des œuvres, assurent leur mise en marché auprès des publics et contribuent directement à la vitalité culturelle des milieux.

C'est donc à la fois comme représentants d'un réseau de diffusion ancré dans les communautés et comme partenaires contractuels des producteurs que RIDEAU intervient aujourd'hui: pour que la chaîne de valeur du spectacle demeure transparente, que l'information officielle demeure accessible, et que les consommateurs puissent exercer pleinement leurs droits dans un marché où la billetterie est devenue un enjeu numérique hautement sensible. RIDEAU remercie la Commission de la culture et de l'éducation de lui permettre de participer aux consultations portant sur le projet de loi 10.

Qui sont les diffuseurs de spectacles et comment opèrent-ils?

Sur le plan **contractuel et commercial**, les diffuseurs ne sont pas de simples points de vente, ou locateurs de salles. Dans la grande majorité des cas, la présentation d'un spectacle repose sur un **contrat de diffusion** conclu entre le diffuseur (salle, festival) et le producteur du spectacle ou son représentant mandaté. Ces ententes encadrent les responsabilités, les paramètres financiers, les conditions de mise en marché ainsi

que les communications en cas d'annulation ou de modifications. En pratique, le diffuseur agit fréquemment comme **vendeur autorisé** auprès du public et assume des obligations concrètes de service à la clientèle et d'information fiable sur l'événement.

Pourquoi cela est déterminant dans le contexte de la revente

À titre d'intermédiaire direct entre les artistes et le public, les diffuseurs sont aux premières loges des impacts des pratiques abusives de revente de billets, tant sur les consommateurs que sur l'écosystème culturel. Lorsqu'un billet est acquis sur une plateforme de revente qui se présente comme une billetterie officielle, **le diffuseur perd le contrôle de l'information transmise au spectateur** : confirmations d'achat, avis de changements, consignes d'entrée, conditions particulières, etc. Cela crée des situations où des spectateurs se présentent avec de mauvaises informations, ont payé un prix supérieur au prix officiel, ou ignorent les modalités applicables — ce qui complique la gestion sur le terrain et nuit à la relation de confiance entre le public et le diffuseur.

2- Éléments de contexte ayant mené RIDEAU à demander un resserrement de la LPC

Depuis plusieurs années, les diffuseurs constatent une augmentation significative des pratiques de revente de billets, qui s'étendent désormais bien au-delà des grands auditoriums et des spectacles internationaux. Des billets vendus dans de nombreuses salles partout en région, toutes disciplines confondues, se retrouvent sur des plateformes de revente.

Sur le terrain, ces pratiques continuent de créer de la confusion chez les consommateurs, qui peinent à distinguer la billetterie officielle de la plateforme de revente, notamment lorsque des identités visuelles ou des plans de salle sont imités. Par ailleurs, une demande d'autorisation d'action collective déposée le 13 octobre 2023 à l'encontre de certaines plateformes illustre la persistance d'enjeux systémiques dans ce secteur.

Ces situations affectent :

- Les consommateurs, qui subissent des pertes financières ou une expérience dégradée, ne reçoivent pas toujours les communications relatives aux annulations, reports ou changements et éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits;
- Les artistes et producteurs, dont la relation avec le public est fragilisée;
- Les diffuseurs, qui doivent gérer les répercussions opérationnelles et réputationnelles de transactions qu'ils n'ont pas effectuées.

Dans un contexte où les diffuseurs assument des obligations contractuelles et opérationnelles envers le public, les conséquences de ces pratiques se répercutent directement sur l'expérience des spectateurs, sur la gestion des événements et sur le lien de confiance avec les publics.

RIDEAU ne remet pas en cause les mécanismes de revente légitimes entre particuliers, notamment lorsque la revente s'effectue à prix coûtant. Les préoccupations visées par le projet de loi concernent surtout l'opacité et les pratiques à finalité commerciale qui induisent le consommateur en erreur.

3- Opinion et recommandations de RIDEAU sur les modifications proposées à la LPC (projet de loi no 10)

RIDEAU exprime une opinion **favorable** aux nouvelles dispositions du projet de loi no 10. Nous sommes d'avis qu'elles **renforceront la transparence, la traçabilité et**

l'imputabilité des acteurs numériques, là où le régime antérieur pouvait être contourné ou difficile à appliquer dans un environnement en ligne.

Recommandations par articles:

Art. 236.0.1 — Transparence dès l'accès à la plateforme de revente

RIDEAU appuie cette disposition, qui oblige le revendeur à informer le consommateur, dès l'accès à la plateforme, qu'il s'agit d'un site de revente. Elle contribuera à réduire la confusion en amont, avant même l'engagement du consommateur dans un parcours d'achat, et à limiter les effets d'interfaces et de stratégies de référencement pouvant laisser croire à une billetterie officielle.

RIDEAU recommande de préciser, par voie réglementaire ou par lignes directrices, des critères de présentation minimale (format, emplacement, lisibilité) et des mécanismes de preuve de conformité (p. ex. conservation d'une trace horodatée du parcours d'affichage), afin de faciliter la surveillance et l'application de la loi.

RIDEAU recommande toutefois l'introduction d'une définition plus claire de la notion de « plateforme numérique dédiée à la revente de billets de spectacle ».

Une plateforme pourrait *en apparence* ne pas être « dédiée » à la revente tout en permettant concrètement la revente et en en tirant un bénéfice.

Une proposition plus robuste pourrait, par exemple, être définie par la **fonction** (ce que la plateforme permet de faire) et par **l'implication** économique/technologique (ce que la plateforme organise, contrôle ou monétise), plutôt que par l'intention « dédiée ».

Exemple de définition plus robuste :

Tout service numérique qui, à titre principal ou accessoire, permet à un tiers d'offrir, d'annoncer, de publiciser, de mettre en relation ou de conclure la revente d'un billet de spectacle et qui :

- a) Intervient dans la transaction (réservation, confirmation, encaissement, paiement, livraison, transfert ou remise du billet);*
- b) Tire un bénéfice de la revente (commission, frais, rémunération ou avantage commercial);*
- c) Exerce un contrôle sur les conditions de la revente (prix affiché, modalités, visibilité, classement, parcours d'achat, etc.).*

Ces précisions permettent de ne pas viser :

1. Un service qui se limite à héberger des annonces sans encaissement, sans mécanisme transactionnel et sans rémunération liée à la revente;
2. Un outil technologique de transfert sans mise en vente et sans contrepartie;

Art. 236.1 (remplacé) — Renseignements préalables renforcés et traçabilité accrue.

Cette disposition impose, avant toute revente, la divulgation de renseignements structurants (dont l'identité du vendeur autorisé, la possibilité d'achat de billets auprès de celui-ci et le prix annoncé, la place ou le siège et le nom du dernier propriétaire du billet), ce qui renforce la traçabilité et la transparence de la transaction.

RIDEAU souligne toutefois l'importance que cette exigence soit appliquée de manière compatible avec les règles de protection des renseignements personnels, en privilégiant la communication de l'information strictement nécessaire à la traçabilité et à l'exercice des recours.

RIDEAU recommande que le consentement à une revente à prix supérieur soit obtenu du producteur et du vendeur autorisé (notamment le diffuseur), lorsque ces acteurs sont distincts. Cette approche reflète la réalité de la relation client et renforce la cohérence des conditions de mise en marché auprès du public.

Le diffuseur demeure le véritable interlocuteur du consommateur : il gère l'information officielle sur l'événement, le service à la clientèle, les conditions d'admission et les situations litigieuses. De plus, la revente touche des paramètres que le diffuseur administre (plan de salle, catégories de prix, contrôle d'accès) et il assume une part importante du risque opérationnel et réputationnel lorsque le public se croit floué ou mal informé.

À titre illustratif, l'article 236.1 pourrait préciser que :

Le prix exigé pour la revente d'un billet de spectacle ne peut être supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si les conditions suivantes sont remplies :

Le prix exigé pour la revente d'un billet de spectacle ne peut être supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle (diffuseur), sauf si les conditions suivantes sont remplies :

- a) le consentement du producteur **et** du vendeur autorisé (dont le diffuseur, le cas échéant) pour revendre le billet à un prix supérieur a été obtenu au préalable ;*
- b) la revente s'effectue dans le respect de l'entente conclue avec le producteur et le vendeur autorisé ;*
- c) le prix de revente maximal auquel ils ont consenti a été porté expressément à la connaissance du consommateur avant la revente.*

En somme, arrimer l'autorisation à l'acteur responsable de la relation client, tout en maintenant l'implication du producteur, renforce l'objectif du projet de loi et favorise une mise en œuvre harmonisée des obligations d'information en cas d'annulation, de report ou de modification (arts. 236.2.1 et 236.2.2).

RIDEAU recommande enfin que tout consentement à la revente fasse l'objet d'un document écrit entre les parties afin d'éviter toute ambiguïté quant à son existence, sa portée et les conditions applicables.

Art. 236.5 — Interdiction des frais de transfert

RIDEAU appuie l'interdiction d'exiger des frais pour le transfert d'un billet, puisqu'elle contribuera à protéger les consommateurs contre des coûts additionnels imposés à la dernière étape de la transaction et, par conséquent, à éviter de mauvaises surprises au moment de finaliser l'achat.

RIDEAU recommande toutefois que le législateur précise la portée de la notion de « frais de transfert », afin d'assurer une application uniforme de la mesure et d'éviter les contournements par la création de frais équivalents sous d'autres appellations.

Art. 236.6 — Présomption visant les intermédiaires technologiques

Le projet de loi prévoit qu'une personne qui, par un moyen technologique, permet à un tiers de revendre un billet et d'en recevoir le prix est réputée, aux fins de dispositions clés, en effectuer la revente ou en faciliter la revente selon le cas.

RIDEAU est d'avis que cette présomption réduira les contournements fondés sur le statut d'« intermédiaire » et renforcera la capacité d'assujettir les plateformes qui

organisent concrètement la transaction numérique, même lorsque la transaction est structurée en plusieurs étapes ou entre plusieurs entités.

Enfin, RIDEAU se réjouit enfin des dispositions relatives aux sanctions administratives pécuniaires, qui offrent à l'OPC un outil efficace et moins contraignant que le régime d'infractions pénales lorsqu'un manquement observable à la loi est constaté.

Autre recommandation générale

Dans une perspective de protection accrue des consommateurs et de préservation de l'intégrité du marché du spectacle, RIDEAU formule la recommandation suivante.

Assurer une application rigoureuse et proactive de la loi

RIDEAU recommande donc que les ressources nécessaires soient accordées à l'Office de la protection du consommateur afin :

- de surveiller activement les plateformes de revente accessibles au Québec ;
- d'imposer rapidement les sanctions administratives et pénales prévues en cas de manquement ;
- d'assurer une visibilité publique des décisions rendues, à des fins dissuasives.

Une loi efficace repose non seulement sur la qualité de ses dispositions, mais également sur la constance et la rigueur de son application.

Conclusion

RIDEAU réitère son appui aux objectifs du projet de loi no 10, qui constitue une étape importante vers une meilleure protection des consommateurs et une plus grande intégrité du marché du spectacle.

La revente de billets à des fins commerciales, lorsqu'elle est opaque ou abusive, mine la confiance du public, fragilise la relation entre les artistes et leurs publics et porte atteinte à l'équilibre économique des diffuseurs.