



SYNDICAT NATIONAL DU SPECTACLE MUSICAL ET DE VARIÉTÉ

COMMUNIQUE DE PRESSE – 3 JUILLET 2020

**CRISE COVID-19 :**  
**SPECTATEURS ET PRODUCTEURS DE SPECTACLES PRIS EN OTAGE**  
**PAR LE DISTRIBUTEUR FNAC/FRANCE BILLET**

---

Le **PRODISS**, 1<sup>er</sup> syndicat national du spectacle vivant privé représentant les producteurs de spectacles, les festivals et les salles de spectacles en France, et le **SMA**, syndicat de la filière des musiques actuelles représentant 450 entreprises parmi lesquelles des salles de concerts (dont les SMAC), des festivals, des producteurs de spectacles, des labels, des radios et des centres de formation, **entendent alerter le public sur le comportement de FNAC/France Billet, distributeur de billets de spectacles, et son impact sur la confiance des spectateurs.**

Lorsque des adhérents du PRODISS et du SMA confient la distribution de leurs billets à FNAC/France Billet, ils confient de ce fait leurs relations avec les spectateurs. **Suite aux annulations de spectacles en raison de la crise COVID-19, FNAC/France Billet a pris unilatéralement des décisions qui fragilisent la relation de confiance entre les organisateurs de spectacles et le public.**

Dès le début de la crise, il convenait que FNAC/France Billet rembourse rapidement les spectateurs qui en faisaient la demande. Les organisateurs de spectacles ont, bien évidemment, enjoint à FNAC/France Billet de procéder à ces remboursements afin de préserver le pouvoir d'achat déjà fragilisé des spectateurs qui sont le cœur du spectacle.

**Si les autres distributeurs de billetterie ont rapidement démarré ces remboursements, FNAC/France Billet a d'abord évoqué des impossibilités techniques, opérationnelles, tout en se défaussant en transmettant les coordonnées des producteurs aux spectateurs mécontents, parfois dans des situations financières personnelles délicates.**

Après avoir finalement reconnu que sa stratégie était de ne lancer les remboursements qu'à la réouverture des magasins à la mi-mai, FNAC/France Billet s'est mise volontairement en situation de ne pas traiter les questions et réclamations des spectateurs, au détriment de l'image des entrepreneurs de spectacles et des artistes. Dans le même temps, FNAC/France Billet indiquait de manière mensongère sur sa plateforme [annulation.francebillet.com](https://annulation.francebillet.com) qu'elle était en attente d'information des producteurs, et que ce retard était indépendant de sa volonté.

**Après de multiples engagements non tenus, les premiers remboursements ne sont intervenus que la deuxième semaine de juin sur les manifestations annulées et n'ont toujours pas véritablement démarré en ce qui concerne les manifestations reportées.** Pourtant nous sommes plus de quatre mois après les premières annulations !

Le PRODISS, le SMA et leurs adhérents entendent donc mettre en lumière le comportement de FNAC/France Billet au cours des derniers mois. FNAC/France Billet agit de manière solitaire et non solidaire. Ce faisant, FNAC/France Billet met surtout en péril la continuité du monde du spectacle en traitant anormalement les porteurs de billets qui sont les spectateurs d'hier et de demain, les publics des artistes que nous produisons, la raison d'être de notre métier.

**Face à l'inertie de certains distributeurs de billets comme FNAC/France Billet, le PRODISS et le SMA encouragent les spectateurs à exiger sans délai leur remboursement pour les spectacles annulés des distributeurs auprès desquels ils ont acquis leurs billets.**

---