



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 19 mars
2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative aux réservations en ligne unilingues pour BOZAR

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 19 mars 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte, déposée par un habitant d'Auderghem, relative au fait que les réservations en ligne pour un spectacle à BOZAR aboutissaient à un serveur soit unilingue néerlandais soit unilingue français.

En réponse à notre lettre datée du 16 janvier 2020, vous nous avez répondu ce qui suit dans votre courrier du 11 février 2020 :

« (...)

Les réservations en ligne pour les événements programmés au Palais des Beaux-Arts se déroulent de la façon suivante :

Lorsqu'on tape l'adresse de notre site www.bozar.be, apparaît un écran qui permet au visiteur de faire son choix entre trois langues : le français, le néerlandais et l'anglais (ECRAN 1).

L'écran suivant, dans la langue choisie, présente les différentes activités se déroulant à BOZAR. Lorsque le visiteur se dirige vers une activité, un concert par exemple, un écran détaillant cette activité apparaît, toujours dans la même langue. A ce stade, il est toujours loisible au visiteur de basculer dans une autre langue de son choix (ECRAN 2 – en bas à gauche).

Lorsqu'il souhaite réserver une place, il clique sur le bouton bleu « Tickets » qui le dirige vers la réservation en ligne.

L'écran qui apparaît utilise la langue précédemment choisie. A ce stade également, il est encore possible au visiteur de choisir une autre langue (ECRAN 3 – en haut).

(...) »

*
* *

Le Palais des Beaux-Arts (BOZAR) est un service d'exécution au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Pour accéder au service de réservation en ligne, l'utilisateur doit d'abord passer par le site Internet de BOZAR.

Les sites Internet sont des avis et communications au public au sens des LLC. Un service de réservation en ligne est un formulaire au sens des LLC dans la mesure où aucune information personnelle n'est affichée par le programme de réservation avant l'encodage des données personnelles par l'utilisateur.

Conformément à l'article 44 LLC combiné à l'article 40 LLC, les avis et communications que les services d'exécution font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Il en est de même des formulaires qu'ils mettent eux-mêmes à la disposition du public. Ces avis et communications sont également mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande. Des formulaires rédigés en allemand sont, si nécessaire, tenus à la disposition du public d'expression allemande.

Dans la mesure où les utilisateurs du site Internet de BOZAR peuvent choisir la langue du site, que le système de réservation en ligne présente un formulaire en ligne dans la langue choisie pour la navigation et que, de plus, l'information en question est complète dans les deux langues, le site Internet de BOZAR et le système de réservation en ligne sont bien conformes aux LLC.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable mais non fondée.

Par ailleurs, la CPCL constate que le site de BOZAR est établi en français, en néerlandais et en anglais. La CPCL tient à signaler que le contenu du site de BOZAR doit être également disponible en allemand, conformément à l'article 40 LLC.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE