

## L'égalité réelle des langues officielles

Au Canada, les deux langues officielles sont le français et l'anglais.

Une personne qui s'adresse aux institutions fédérales a le droit de recevoir des services dans la langue officielle de son choix.

Les institutions fédérales ont quant à elles l'obligation de communiquer avec le public dans les deux langues officielles. Elles ont aussi l'obligation d'offrir des services et des communications de même qualité, peu importe la langue choisie.

Pour déterminer si le droit d'une personne de recevoir des services et des communications dans la langue officielle de son choix a été respecté, il faut utiliser la norme de l'**égalité réelle**.

## L'égalité réelle, une égalité qui fait la différence

L'égalité réelle tient compte des différences qui existent entre les groupes de la majorité linguistique et de la minorité linguistique. Pour offrir des services de même qualité à ces deux groupes, une institution peut donc être obligée d'adapter ses services aux besoins particuliers de chacun.

Il ne faut pas confondre l'égalité réelle avec l'égalité formelle.  
Il y a égalité formelle quand un service est offert de manière identique aux deux groupes linguistiques sans tenir compte de leurs différences.

**ÉGALITÉ RÉELLE**



**ÉGALITÉ FORMELLE**



## **L'égalité réelle, une égalité sans compromis**

Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour offrir des services de même qualité aux groupes de la majorité linguistique et de la minorité linguistique.

Pour déterminer si l'égalité réelle est atteinte, il faut évaluer le résultat des mesures prises par l'institution, et non les mesures elles-mêmes. Il ne s'agit donc pas de déterminer si l'institution a fourni des efforts raisonnables pour accommoder les deux groupes linguistiques. Les coûts et autres considérations pratiques ne sont pas pertinents pour déterminer si l'égalité réelle est atteinte.

Ce qui compte, c'est le résultat, c'est-à-dire que les services sont de même qualité au moment de les offrir au public.

## **Les quatre critères de l'égalité réelle**

L'égalité linguistique réelle, c'est l'égalité de statut, d'usage, d'accès et de qualité des deux langues officielles.

### **Les deux langues officielles ont le même statut**

#### **Égalité de statut**

Le français et l'anglais ont le même statut. Une langue n'est pas plus importante que l'autre, même si plus de gens l'utilisent dans une région en particulier. Un groupe linguistique ne doit en aucun temps se sentir inférieur par rapport à l'autre.

C'est pourquoi, par exemple, le lettrage des panneaux sur les édifices des institutions fédérales a la même taille dans les deux langues. Pour cette même raison, les documents d'information et les formulaires des institutions fédérales ont la même valeur dans leurs versions française et anglaise.

### **Une personne peut utiliser la langue officielle de son choix**

#### **Égalité d'usage**

Une personne a le droit d'obtenir des services d'une institution fédérale et de communiquer avec celle-ci dans la langue officielle de son choix.

Une institution fédérale ne peut pas obliger une personne à recevoir des services ou à communiquer avec elle dans une certaine langue, simplement parce que cette personne comprend cette langue ou l'utilise au quotidien.

## **Les services sont également accessibles dans les deux langues officielles**

### **Égalité d'accès**

Pour qu'une personne ait véritablement le droit d'utiliser la langue officielle de son choix, il faut que les services soient également accessibles et attrayants dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Par exemple, il ne faut pas que le temps d'attente pour obtenir un service soit plus long dans une langue que dans l'autre. Les employés fédéraux n'ont pas besoin d'être tous bilingues, mais les services doivent être également accessibles dans les deux langues officielles.

## **Les services sont de la même qualité dans les deux langues officielles**

### **Qualité égale**

Il n'y a pas d'égalité réelle si la qualité du service est meilleure dans une langue que dans l'autre. Le droit à l'égalité n'impose toutefois pas une norme de qualité précise. Un service peut être tout aussi mauvais dans les deux langues.

Pour offrir un service de qualité égale, il faut tenir compte des besoins et des caractéristiques des deux groupes linguistiques. Un même service peut être offert différemment à chaque groupe linguistique.