

L'égalité réelle des langues officielles

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

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**.

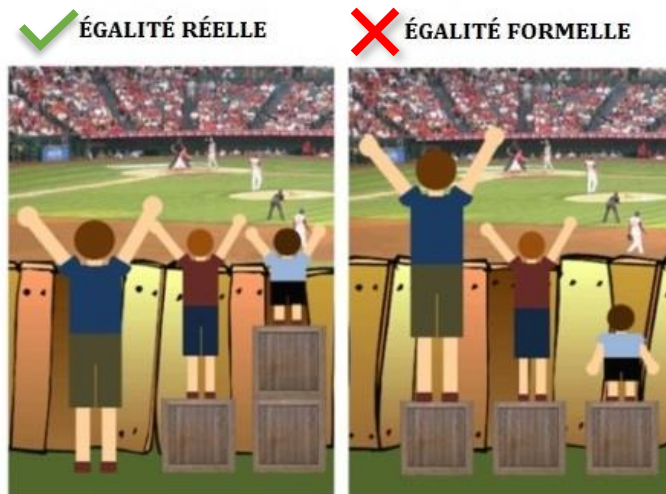
L'égalité réelle, une égalité qui fait la différence

L'égalité réelle tient compte des différences qui existent entre les groupes de la majorité linguistique et ceux de la minorité linguistique. Pour offrir des services de même qualité aux différents 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.

L'égalité formelle, c'est lorsqu'un service est offert de manière identique à différents groupes sans tenir compte de leurs différences.



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 linguistiques majoritaire et minoritaire.

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 différents groupes linguistiques. Les coûts et les 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 soient de même qualité au moment de les offrir au public.

Les 4 éléments de l'égalité réelle

L'égalité linguistique réelle, c'est une 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*

L'anglais et le français 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 cas se sentir de « seconde classe » par rapport à l'autre.

C'est par exemple ce qui explique pourquoi le lettrage des panneaux sur les propriétés des institutions fédérales est identique et de la même taille dans les deux langues. Pour la même raison, les documents d'information et les formulaires des institutions fédérales ont la même valeur dans leurs versions anglaise et française.



Une personne peut utiliser la langue officielle de son choix *égalité d'usage*

Une personne qui veut obtenir un service auprès d'une institution fédérale ou qui communique avec elle peut choisir la langue officielle qui lui convient.

On ne peut pas l'obliger à recevoir le service ou à communiquer dans une langue ou dans l'autre, simplement parce qu'elle comprend cette langue ou l'utilise au quotidien.



Les services sont accessibles dans les deux langues *égalité d'accès*

Pour qu'une personne puisse réellement utiliser la langue de son choix, il faut que les services offerts soient autant accessibles et attrayants dans une langue que dans l'autre.

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



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

Il n'y a pas d'égalité réelle si la qualité du service est meilleure dans une langue que dans l'autre. Cela dit, le droit à l'égalité n'impose pas un standard de qualité précis. Un service pourrait donc être également mauvais dans les deux langues.

Pour offrir un service de qualité égale, il faut tenir compte des besoins et des caractéristiques des différents groupes linguistiques. Un service peut donc être offert différemment aux groupes de la majorité linguistique et à ceux de la minorité.