

REPERCUSIONES EN EL DOMINIO COMERCIAL DE LA PLANIFICACIÓN LINGÜÍSTICA EN QUÉBEC

per Jacques MAURAI

Investigador del Conseil de la Langue Française del Québec

INTRODUCCIÓN

En 1977 la Asamblea Nacional de Quebec adoptó la Carta de la Lengua Francesa (la llamada «Ley 101») que declara el francés el idioma oficial de esa provincia, la única de las 10 provincias canadienses donde el francés es idioma mayoritario. Para resumir muy brevemente, se puede decir que los objetivos de la política lingüística quebequense son los siguientes: mayor utilización del francés en el trabajo y gestión de los negocios en francés, escuela francesa obligatoria para todos excepto para los miembros de la comunidad históricamente anglohablante, accesoión de francohablantes a puestos de mando en las empresas y reconocimiento del derecho de todos los quebequenses a utilizar el francés en la vida pública (para una presentación detallada de esos puntos, véase MAURAI 1987 y 1989). Además unas disposiciones de la Carta de la Lengua Francesa se refieren a la utilización del francés en el mundo mercantil: se trata sobre todo del artículo 5 sobre derechos de los consumidores y del artículo 58 sobre el lenguaje de la rotulación y de los anuncios públicos. En este artículo se tratará, desde un punto de vista sociolingüístico, de esos dos últimos puntos.

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LOS CONSUMIDORES

El artículo 5 de la Carta de la Lengua Francesa dice que «los consumidores de bienes o servicios tienen derecho a ser informados y atendidos en francés». Esa disposición fue juzgada necesaria porque la opinión pública se quejaba de que era difícil el ser atendido en francés en algunos

almacenes del oeste de Montreal, sector en el que están concentrados los anglohablantes.

En 1971, la Comisión Investigadora sobre la Situación de la Lengua Francesa y los Derechos Lingüísticos mandó realizar un estudio sobre la lengua del servicio a la clientela en los comercios y servicios públicos; en 1979, el Consejo de la Lengua Francesa procedió a otro estudio de la situación en el cual el 8,8 % del conjunto de los francohablantes y el 15,8 % de los francohablantes de Montreal declaraban no ser atendidos en su idioma. La comparación de estas dos encuestas de opinión muestra que la situación casi no había cambiado: no obstante, había un ligero descenso de la imposibilidad de que le atendieran a uno en francés (del 13 % al 8,8 %, o sea 4,2 puntos) y un aumento de dificultad para los anglohablantes de ser atendidos en su lengua (BOUCHARD y BEAUCHAMP-ACHIM, 1980: 78-80).

Los estudios ya mencionados son sondeos de opinión. En 1988, ante las denuncias cada vez más frecuentes de parte de francohablantes sobre el deterioro del uso del francés en los almacenes de Montreal, el Consejo de la Lengua Francesa decidió medir directamente la situación por medio de una encuesta objetiva en lugar de un sondeo de opinión; la muestra fue de unas 5.000 observaciones hechas en establecimientos comerciales. La encuesta fue efectuada por observadores anónimos que apuntaron el idioma con el cual se les abordaron en los almacenes; cuando los dependientes les abordaban en inglés, los investigadores exigían a que les atendieran en francés.

En las zonas del oeste de Montreal, el idioma de acogida es el inglés en el 40 % de los casos (el 50 % en la parte extrema de la isla). No obstante, los resultados en el conjunto de la isla de Montreal muestran que en el 90 % de los casos los dependientes abordan a la clientela en francés. La imposibilidad de ser atendido en francés cuando uno lo exige varía entre el 7 % y el 13 % en las zonas occidentales y es sólo de unos 4 % en los grandes almacenes y centros comerciales (para una presentación más detallada, véase MONNIER 1989).

EL UNILINGÜISMO FRANCÉS EN LA ROTULACIÓN COMERCIAL

Se estableció en la Carta de la Lengua Francesa que la rotulación comercial sólo podía hacerse en francés. La rotulación no comercial podía, según el caso, ser bilingüe o unilingüe en otro idioma sin que fuera obligatorio utilizar el idioma oficial. El difunto primer ministro René LÉVESQUE explicó así su rechazo del bilingüismo en la rotulación comercial: «A su manera cada rótulo bilingüe dice al inmigrante: aquí se hablan dos idiomas, el francés y el inglés, usted elija el que quiera. El rótulo bilingüe

dice al anglohablante: no es preciso aprender el francés, todo es traducido.»

El programa del Partido Liberal que ganó las elecciones provinciales en diciembre de 1985 contenía una promesa hecha a la minoría de habla inglesa de permitir la rotulación bilingüe. La relajación en el establecimiento del unilingüismo francés en la rotulación que había empezado a manifestarse a eso de 1983 como consecuencia de la contestación ante los tribunales de dicha disposición, aumentó a partir de 1985: en cinco meses (desde principios de octubre de 1985 hasta finales de febrero de 1986) aumentaron de un 1.000 % las denuncias de infracción a la ley; eso produjo una reacción en la población de habla francesa, especialmente en sus capas más nacionalistas y hubo hasta embadurnamiento de los rótulos bilingües o en inglés.

Un estudio evaluaba el unilingüismo francés en la rotulación en 1986 al 77,5 %¹ en los sectores sacados en Montreal; ese resultado representa un descenso de unos 3,7 puntos en comparación con el unilingüismo de los mismos sectores en 1984 (véase MAURIS y PLAMONDON 1986).

La disminución del *status* del francés, ya percibida por la opinión pública antes de la divulgación de los resultados mencionados, creó entre los francohablantes una gran preocupación que sigue hasta la fecha (el 12 de marzo de 1989 hubo en Montreal la manifestación más importante de toda la historia de Quebec: ese acontecimiento reunió a más de 60.000 personas que precisamente criticaban la política del gobierno liberal sobre el *status* del francés en la rotulación comercial). Claramente la rotulación no desempeña únicamente un papel simbólico en la planificación lingüística. Los cambios en el uso del idioma en la rotulación son el reflejo del progreso o del retroceso del francés a los ojos de la población ya que los anuncios pueden ser observados por cualquiera y así que éstos constituyen una forma de medir el éxito de una política lingüística en la ciudadanía. La rotulación constituye así una forma no violenta por la cual puede expresarse a la vista de todos lo que Louis-Jean CALVET (1987) llama «la guerra de los idiomas».

CONCLUSIÓN

Hay también otros hechos que nos permiten afirmar que el uso de los idiomas en la rotulación desempeña un papel no únicamente simbólico y que además hay una relación entre el *status* del francés en la rotulación

1. Fueron utilizadas dos maneras de medir el unilingüismo francés: si se admite que los apellidos y las marcas registradas pueden considerarse como palabras francesas ya que no pueden traducirse, el unilingüismo es del 77,5 %; si se considera que esas palabras constituyen una categoría a parte, el unilingüismo francés es del 64,7 %.

y su uso por parte de los dependientes de los establecimientos comerciales. En efecto la encuesta ya mencionada de MONNIER (1989) sobre el idioma de acogida y de servicio a la clientela en los comercios de Montreal también tomó en cuenta la variable del idioma presente en la rotulación de los comercios inspeccionados. Los resultados (para los detalles, véase MONNIER 1989:54-55) demuestran correlaciones estadísticas entre el idioma de la rotulación y el idioma de acogida a la clientela: cuando la rotulación es unilingüe francesa, los dependientes reciben a los clientes en francés en el 82 % de los casos; cuando la rotulación es bilingüe o multilingüe ese porcentaje es sólo del 56 %.

BIBLIOGRAFÍA

- BOUCHARD, Pierre y Sylvie BEAUCHAMP-ACHIM (1982), *Le français, langue des commerces et des services publics. Le point de vue de la clientèle*, Québec, Conseil de la langue française, Dossiers du Conseil de la langue française núm. 5.
- CALVET, Louis-Jean (1987), *La guerre des langues et les politiques linguistiques*, París, Parot.
- MAURAI, Jacques (1987), «L'expérience québécoise d'aménagement linguistique» en J. Maurais (ed.), *Politique et aménagement linguistiques*, Québec, Conseil de la langue française y París, Éd. Robert, pp. 361-416.
- MAURAI, Jacques (1989), «Language Status Planning in Québec» en Christer Laurén y Marianne Nordman (ed.), *Special Language, From Humans to Thinking Machines*, Clevedon-Philadelphia, Multilingual Matters, pp. 138-149.
- MAURAI, Jacques y Philippe PLAMONDON (1986), *Le visage français du Québec. Enquêtes sur l'affichage*, Québec, Conseil de la langue française.
- MONNIER, Daniel (1989), *Langue d'accueil et langue de service à Montréal*, Québec, Conseil de la langue française, coll. Notes et Documents n.º 70.