

Usagers ou clients

Gaston Bernier

Volume 36, numéro 2, avril-juin 1990

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1028208ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1028208ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Bernier, G. (1990). Usagers ou clients. *Documentation et bibliothèques*, 36(2), 73-73. <https://doi.org/10.7202/1028208ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1990

Cet document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

les mots du milieu

Usagers ou clients

Le monde de la documentation, au même titre que les autres milieux professionnels, connaît de nombreux dérapages linguistiques, adopte temporairement nombres de scies et cède bien souvent à des modes passagères.

L'utilisation des mots «client» et «clientèle» illustre ce phénomène à l'heure présente dans le monde de la bibliothéconomie québécoise.

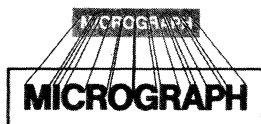
Les publications des associations professionnelles contiennent ces mots de plus en plus souvent. Tenons-nous en à la publicité relative au 21^e congrès de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. L'appel de communications, distribué il y a quelques mois, commençait par cette phrase: «Le comité... vous propose pour 1990 d'échanger avec vos clients respectifs». On répétait à quatre reprises par la suite et sur deux pages le mot «client». Le même concept est utilisé dans le programme préliminaire distribué plus récemment.

Le mot «client» a plusieurs sens. Le *Robert* en énumère huit. Essentiellement cependant, et dans le contexte de la documentation, il devrait signifier une personne qui requiert des services moyennant rétribution, une personne qui achète ou une personne qui se sert toujours au même endroit. Or l'adéquation entre la réalité quotidienne et le mot utilisé est loin d'être limpide.

On parle bien sûr de tarification des services, on parle d'abonnés à des bibliothèques et on voudrait bien que les chercheurs, les usagers ou les lecteurs payent leur écot mais de là à envisager que les bibliothèques, comme les marchands ou les restaurateurs, progresseront grâce à leur clientèle ou à leurs clients, il y a une marge. Jusqu'ici, les débours exigés constituent tout ou plus des tickets modérateurs.

L'utilisation inconsidérée de «client» et «clientèle» ressemble en beaucoup de points à l'impatronisation de «bénéficiaire» dans le domaine des affaires sociales. Peut-être la langue française est-elle très pauvre? Peut-être la connaissons-nous mal? En ce qui concerne «client» et «clientèle», il y aurait lieu, dans le contexte qui est le nôtre, de tourner sa plume deux ou trois fois dans l'encrier avant de les utiliser. Et surtout, se rappeler qu'existent encore les substituts usagers, utilisateurs, abonnés, lecteurs et lectorat.

Gaston Bernier
Bibliothèque
Assemblée nationale
Québec



Robert Jean

(Re) PRODUCTION DE MICROFICHES ET MICROFILMS
Équipements micrographiques (vente et location)

5305, Lisieux
Trois-Rivières-Ouest (Québec)
G8Y 5J5
(819) 379-4088

1070, de Bleury, suite 700
Montréal (Québec)
H2Z 1N3
(514) 386-4384