

## Usagers ou clients

Gaston Bernier

Volume 36, Number 2, April–June 1990

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

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

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

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

### ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this 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

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

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

# 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<sup>e</sup> 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**