

La Référence



Et le virtuel s'impose.....

Lorsque démarrait en janvier l'année 2020, personne ne pouvait s'imaginer qu'elle sifflera la fin d'un monde pour en inaugurer un autre. Eh bien oui! La crise sanitaire a inauguré un nouveau monde, du moins plus rapidement que prévu. Au-delà de tout, elle aura été un véritable test de capacité de résilience pour les organisations, les services d'information notamment.

En effet, tant les bibliothèques que les services d'archives ont rivalisé d'imagination, de créativité, d'ardeur pour être présents dans la vie quotidienne des populations, sans que ceux-ci n'aient désormais à se déplacer. Les collections étaient accessibles par un simple clic, en si peu de temps. Et pour en arriver là, il a fallu de durs labeurs en arrière-plan. Ce sont des situations qu'aucune école ne nous apprenait, et il n'est pas non plus certain que les plans d'urgence des services d'information aient prévu des situations du genre qu'on ne voyait pas venir. Désormais, ce sera chose faite.

Tout comme les autres étudiants de l'UdeM, ceux de l'EBSI seront désormais en interaction de manière plus virtuelle que physique. Qu'ils soient rassurés que les services se sont adaptés avec la qualité traditionnelle qui fait la marque singulière de l'UdeM. Cela est tout autant vrai concernant l'offre académique que les activités associatives.

Les interactions physiques sont très vite passées de la règle à l'exception. Et sur le plan technologique aujourd'hui, nous ferons tous partie de la même génération.....presque. Au risque de disparaître, même en ayant encore le souffle de vie. Disparitions! C'est ce qui risque d'arriver à ce bulletin d'information s'il manque de volontaires pour perpétuer la tradition que nous ont léguée nos devanciers de cette prestigieuse école. On ne fera pas un dessin de l'image que cela représente qu'un bulletin d'information disparaisse dans une école des sciences de l'information.

À l'aube de la reprise des cours, suivant les nouvelles modalités qu'impose la situation actuelle, tous-tes les étudiant-e-s sont invité-e-s à venir à sa rescousse et à contribuer à élargir l'horizon de connaissance de notre école commune. Un très large horizon désormais grâce au virtuel qui n'a pas de frontière. Il suffira d'écrire un mot à [Thien Sa Hoang](#).

Bonne rentrée à toutes et à tous

Table de matière

<i>Transformer l'offre de service rapidement.....</i>	2
<i>Des plans, des listes et des procédures.....</i>	5
<i>Pour en savoir plus.....</i>	7
<i>Santé mentale des étudiants.....</i>	8

Transformer l'offre de service rapidement

Stéphanie Gagnon, Directrice générale

Direction des bibliothèques, Université de Montréal



1. Racontez-nous comment vous avez transformé l'offre de service pour vous adapter à la nouvelle situation.

Il faut parler ici de transformations au pluriel, car nous avons traversé trois chamboulements majeurs de notre offre de services, auxquels s'ajoute un plan d'action tout prêt en cas de 2^e vague de la pandémie. Il s'agit d'un processus itératif.

Tous ces changements se sont déroulés dans un grand esprit de résilience.

Dès le 14 mars, à l'instar de toutes les unités de l'Université de Montréal, notre équipe est passée en mode télétravail. Il s'agissait alors non seulement d'outiller notre personnel, mais de revoir de fond en comble notre offre de services afin de soutenir les enseignants et les étudiants pour terminer leur session.

Heureusement, une partie de notre équipe maîtrisait déjà les outils de réunions virtuelles et de travail collaboratif, car nous étions en pleine implantation d'une plateforme partagée de services avec les 17 autres bibliothèques universitaires québécoises. Cette culture du télétravail a permis d'adoucir la transition. Il a néanmoins fallu former tout le monde et s'assurer que nous étions en mesure de répondre aux besoins urgents de la communauté. Par la suite, tout service pouvant être octroyé à distance s'est transformé. Les collections imprimées n'ont pas pu être prêtées, mais les bibliothécaires ont mis toute leur énergie à soutenir les besoins documentaires à même nos collections électroniques ou par le biais d'autres sources.

Pendant cette période de confinement et de strictes restrictions des accès sur le campus, nous avons pu prêter plus de 200 ordinateurs à des étudiants qui ne disposaient pas des équipements nécessaires pour terminer leur session. Un tour de force dans ces circonstances.

Au fil du temps (à la mi-juin), alors que les mesures de déconfinement nous permettaient une certaine souplesse, nous avons mis en place un service de prêt sans contact des ouvrages imprimés. Cette ouverture correspondait, à quelques jours près, au lancement de Sofia, le nouvel outil de recherche des bibliothèques universitaires québécoises, ce qui n'était pas sans pimenter ce changement dans l'offre de services.

Au moment d'écrire ces lignes, la rentrée d'automne 2020 est imminente. Cette rentrée toute singulière nous amène à combiner le meilleur des deux mondes, soit la poursuite de l'offre de services à distance, ainsi que la réouverture des bibliothèques. Bien sûr, nous composons avec plusieurs contraintes, car il nous faut assurer la sécurité de la communauté et de notre personnel, mais forts de notre ADN de service, nous sommes très enthousiastes de croiser à nouveau les usagers qui pourront se déplacer. Notre défi est d'assurer le même niveau de soutien pour tous les étudiants avec qui nous serons en contact à distance seulement. Notre programmation à distance est d'ailleurs très étoffée.

2. Combien de temps cela vous a-t-il pris pour vous réajuster?

Sur cette question, je n'hésite pas à dire que nous avons été exemplaires et immédiats. Les bibliothèques fermaient leurs portes le 14 mars à midi, et nous étions prêts à donner du service dès le 16 mars.

3. Cela vous a-t-il contraint à vous tourner vers de nouveaux partenariats?

Les réseaux de bibliothèques universitaires québécois, canadiens et internationaux sont très prompts à canaliser les échanges d'information, d'expériences et d'initiatives. Cela nous a permis de ne pas réinventer la roue et de proposer des solutions innovantes et rapides aux problèmes auxquels nous faisons face à tour de rôle.

4. Avez-vous redéfini vos priorités ou au contraire, cela vous a-t-il conforté dans les axes suivis par votre organisation?

Le déploiement de services à distance fait partie des plans de toutes les bibliothèques, donc la priorisation du développement des collections électroniques, des enjeux du droit d'auteur, ainsi que le virage vers la formation et la référence à distance n'avaient rien pour nous surprendre. C'est le rythme de transformation qui a été accéléré.

5. Que pourrez-vous dire de l'adaptation des usagers aux nouveaux services proposés?

Je qualifierais l'attitude de nos usagers de compréhensive et de résiliente. Nous vivions tous les mêmes contraintes. S'il y a eu des moments d'impatience, ils étaient légitimes, et étaient exprimés au moment où nous étions à finaliser les solutions.

6. Si c'était à refaire, qu'est-ce que vous auriez fait?

J'ai peu de recul pour répondre à cette question. Si c'était à reprendre, ce sont peut-être les échanges avec mon équipe que j'intensifierais dès le départ. C'est un défi de communiquer efficacement avec 250 personnes quand nous sommes dans l'attente ou

que nous ignorons certains détails qui nous permettraient de donner un portrait de situation complet. Mais il vaut mieux vivre avec certains angles morts que de laisser la place à l'isolement.

L'autre défi – et je n'ai toujours pas de solution –, c'est de trouver comment reproduire les petits miracles auxquels nous sommes parvenus sans sur-solliciter les équipes.

7. Quelles sont les leçons que vous avez tirées de cette expérience? Par rapport à votre capacité de résilience?

Je suis tellement impressionnée par tout ce que mon équipe a pu déployer, redéployer, et redéployer à nouveau : 3 nouvelles offres de services consécutives en 4-5 mois. C'est monumental ! L'équipe a été généreuse, créative, professionnelle. Nous avons mis les bouchées doubles, voire triples pour arriver à la fois à offrir un service fiable aux usagers, être aux premières loges du soutien aux enseignants et aux étudiants, répondre aux besoins criants des chercheurs, et, bien sûr, fournir un cadre de travail sécuritaire et stimulant à notre personnel.

8. Que devraient faire, selon vous, les services d'information pour répondre promptement à des situations de crise de ce genre?

Le télétravail et la dématérialisation des collections, des services et des espaces ne sont pas apparus avec la pandémie de la COVID-19. Catalysés par les besoins des nouvelles générations, par les nouveaux besoins du marché du travail, par les transformations sociétales, par le potentiel des technologies, nous avançons peu à peu dans ces avenues. La pandémie nous a fait faire plusieurs pas vers l'avant. Il faut maintenant retenir le meilleur, nous adapter pour éviter les errements et garder le cap sur l'innovation pour demeurer un service exemplaire et un employeur responsable et attrayant.

Des plans, des listes et des procédures...

Diane Baillargeon, Directrice

Division de la gestion de documents et des archives, Université de Montréal



1. Racontez-nous comment vous avez transformé l'offre de service pour vous adapter à la nouvelle situation.
 - a. Dès le confinement, des instructions ont été rédigées et publiées sur notre site Internet pour aviser les unités administratives et les chercheurs de la situation et de la réduction des services en ce qui concerne les rappels de documents administratifs et la recherche dans les archives historiques. Ne sachant pas si les boîtes aux lettres partagées qui recueillent habituellement les demandes fonctionnaient en dehors du campus, des formulaires ont été conçus pour le dépôt des demandes et l'identification de l'adresse courriel à qui les faire parvenir.

En raison de la situation sanitaire actuelle et jusqu'à nouvel ordre :

Seules les demandes de rappels urgents seront traitées, et ce, dans les meilleurs délais. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que le délai de réception de 48 heures sera respecté. Pour vos demandes, veuillez utiliser le [formulaire de rappel](#).

La salle de consultation est fermée et seules les demandes de recherche urgentes en provenance de l'administration seront traitées, et ce, dans les meilleurs délais. Toute demande devra être envoyée par courriel uniquement à reference-archives@umontreal.ca. SVP, joindre à votre demande le [formulaire de demande de recherche](#) en format Word.

- b. Il est vite apparu que les canaux habituels fonctionnaient, et les messages ont été modifiés en conséquence, mais la réduction des services est encore en vigueur. Nous en recevons très peu et répondons à toutes les demandes de rappel, mais dans un délai plus long. En ce qui concerne les demandes de recherche, nous répondons à celles dont les réponses se trouvent dans les ressources en ligne.

- c. Nous avons ensuite rédigé des guides de meilleures pratiques en gestion documentaire en période de télétravail que nous avons publiés sur notre site Internet.

COVID-19

En cette période de télétravail, une attention particulière devrait être apportée à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité des documents et des données. Le document suivant résume les précautions à prendre et les services offerts par la DGDA: [La gestion documentaire à l'ère du coronavirus](#)

2. Combien de temps cela vous a-t-il pris pour vous réajuster?

Tout cela s'est fait en moins d'une semaine; le télétravail a commencé le 16 mars et le 20 mars, les consignes étaient déjà sur notre site Internet.

3. Cela vous a-t-il contraint à vous tourner vers de nouveaux partenariats?

Non, car nous avons déjà établi des collaborations avec plusieurs unités de l'Université : les Technologies de l'information, la Direction des bibliothèques, la Division des affaires juridiques et la Division de la conformité et de la gestion des risques (ces deux dernières unités faisant, comme nous, partie du Secrétariat général).

Ces liens tissés depuis longtemps nous ont été très précieux pour valider les nouvelles façons de faire.

4. Avez-vous redéfini vos priorités ou au contraire, cela vous a-t-il conforté dans les axes suivis par votre organisation?

Les tâches de presque tous les membres de l'équipe ont été revus. Comme nous étions à faire une mise à jour complète de notre site Internet, et à intégrer du contenu dans la plateforme ICA-AtoM, beaucoup d'énergie a été canalisée dans cette direction.

5. Que pourriez-vous dire de l'adaptation des usagers aux nouveaux services proposés?

Nous avons eu très peu de demandes des unités ou des chercheurs externes et tous se montrent très compréhensifs.

6. Si c'était à refaire, qu'est-ce que vous auriez fait?

Je ne crois pas que j'aurais agi différemment, mais avec moins de stress, puisque l'expérience a montré que nous étions sur la bonne voie.

- 7. Quelles sont les leçons que vous avez tirées de cette expérience? Par rapport à votre capacité de résilience?**
- a. Cette expérience a démontré avec encore plus de force l'importance de bien structurer son information et de la stocker sur des plateformes qui permettent la consultation à distance et non sur notre poste de travail.
 - b. Une bonne organisation de l'information, des procédures écrites claires permettent de répondre à presque toutes les situations. Pour les nouveautés, il faut pouvoir se baser sur des principes directeurs bien connus et simples d'application; si on connaît bien l'objectif à atteindre, il est plus facile de trouver des solutions de remplacement au travail sur place et de pallier l'absence des outils qui ne sont pas accessibles.
- 8. Que devraient faire, selon vous, les services d'information pour répondre promptement à des situations de crise de ce genre?**
- a. Des plans, des listes et des procédures!
 - b. Plans de mesures d'urgence, plans de relève et de continuité des affaires, plans de travail, etc.
 - c. Liste de projets importants, mais sur lesquels on n'a jamais le temps de travailler, etc.
 - d. Procédures afin de pouvoir assurer la polyvalence nécessaire tout en maintenant la meilleure uniformité possible dans le travail.

Pour en savoir plus...

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal a réalisé une veille informationnelle et scientifique sur le Covid-19, [cliquez ici](#) pour la consulter.

Santé mentale des étudiants

Je vais vous raconter comment la culture de la performance a affecté ma santé mentale.

En 2013, j'ai fièrement présenté à ma mère la lettre d'acceptation au programme de pharmacie de l'Université de Montréal. J'ai travaillé fort pour être admise : je maintenais des moyennes autour de 90% au Cégep, je faisais du bénévolat dans un hôpital, j'ai pris des cours en tant qu'étudiante libre.

J'ai commencé à avoir de la difficulté à l'école à la deuxième session de la première année. Je ne pouvais me concentrer dans les cours ni dans mes lectures. La charge de travail était importante, le stress montait et je ne savais quoi faire. Un jour, alors que j'étais placée sous supervision dans un laboratoire, où on pratiquait à donner des conseils sur un médicament à un patient, j'ai livré une piètre performance. Je bégayais et n'arrivais pas à finir ma tâche à temps. La personne qui m'a supervisée a probablement rapporté la situation à son supérieur. La semaine suivante, le supérieur a demandé que je sois sous sa supervision. Cette fois, cela s'est un peu mieux passé, vu que le sujet m'était familier. On ne faisait plus attention à mon cas. Par contre, j'ai eu une première note C dans mon bulletin.

Mes dysfonctionnements ont persisté pendant les deux années suivantes. Vu ma difficulté à me concentrer, j'avais le temps de repasser des notes de cours seulement deux fois avant l'examen. Je passais tout mon temps à étudier, sans pouvoir retenir grand-chose. La matière continuait à s'ajouter. Je n'avais pas le temps de réviser.

À la fin de la troisième année, il y a un examen cumulatif de tout le programme pour nous préparer aux stages de la quatrième année. Je prenais l'examen très au sérieux. J'étudiais jusqu'à 2 heures du matin (AM) chaque jour. Mon corps commençait à crier alerte : j'ai perdu mes menstruations. J'étais un peu inquiète, mais je n'y faisais pas beaucoup attention. Il n'y avait pas de temps pour aller voir un médecin juste pour une absence de menstruation. J'ai passé l'examen cumulatif avec une note C, alors que la moyenne de la cohorte était B+.

Mes stages étaient extrêmement difficiles. Je remettais mes travaux toujours très proches de l'échéance, ce qui ne laissait pas de temps pour mes superviseurs de stage d'apporter des corrections. Très vite, on a remarqué mon manque d'expérience et d'efficacité. J'ai eu un D dans un stage et un échec dans un autre stage. L'université m'a donc suggéré d'arrêter les stages pour des raisons de santé mentale. J'étais encore dans le déni. Je me suis dit encore une fois que je n'avais pas de temps pour consulter un médecin. J'ai continué mes stages et eu un autre échec. L'université n'avait pas d'autre choix que de m'expulser du programme.

J'avais à ce moment-là plus de temps pour prendre soin de ma santé. J'ai consulté un psychologue de l'université, qui m'a référé à un neuropsychologue. En attendant le rapport du neuropsychologue, j'ai consulté un autre médecin qui m'a prescrit du Concerta, un psychostimulant, pour régler mes problèmes de concentration. Le rapport du neuropsychologue révélait qu'il n'y avait pas de troubles de concentration, mais probablement un épuisement. On m'a référée à un psychiatre. J'étais impatiente, je continuais à travailler et je déposais des candidatures pour continuer mes études. Malgré le rapport du neuropsychologue, je trouvais toujours que mon attention me faisait défaut et je continuais à prendre du Concerta pour mieux performer. Le Concerta m'empêchait de dormir. Il arrivait que je reste éveillée pendant 3 jours de suite. Je restais au lit, les yeux grands ouverts, les oreilles grésillées d'acouphènes. J'ai commencé à entendre la voix des professeurs en train de donner des cours magistraux dans ma tête. J'ai

décidé donc de me présenter à l'urgence, ce qui a accéléré ma référence au psychiatre. Le psychiatre a arrêté le Concerta et a commencé un antipsychotique. Il m'a aussi donné un dépliant parlant de la schizophrénie et des épisodes psychotiques.

En lisant le dépliant, je reconnaissais mes symptômes : manque de concentration, perte de mémoire, difficulté à penser clairement, difficulté à entreprendre des tâches, baisse d'intérêt et de motivation. Ce sont des symptômes de la phase prodromique. Les hallucinations auditives sont caractéristiques de la phase aiguë. Suite au traitement, je suis entrée dans la 3^e phase de la psychose : la phase de rétablissement. Durant cette phase, les symptômes s'atténuent, sans toutefois disparaître complètement. Je n'entendais plus de voix dans ma tête, mais j'avais encore du mal à lire. J'ai aussi appris que les deux principales causes de psychose sont le stress et la consommation de drogue. En joignant la Société québécoise de la schizophrénie et des psychoses apparentées (SQS), j'ai appris qu'il y avait un réseau de cliniques pour premiers épisodes psychotiques, où on peut venir consulter un spécialiste sans référence médicale.

L'acceptation du traitement a été difficile. Mon cours sur des antipsychotiques m'a mise en garde contre des effets secondaires métaboliques comme la prise de poids, le diabète et l'hypercholestérolémie. J'ai constaté une prise de poids importante : j'ai pris 14kg en 1 an. J'étais aussi très affectée par la somnolence. J'ai eu deux accidents de voiture à cause de la somnolence au volant. Je n'étais pas encore convaincue du diagnostic. Je pensais que j'étais seulement trop fatiguée et que les hallucinations étaient causées par la prise du Concerta. Après un an et demi de traitement, j'ai voulu arrêter le médicament. Les difficultés sont revenues. J'avais du mal à suivre une conversation. J'ai dû reprendre l'antipsychotique et cette fois, pour toujours. C'est dur d'accepter sa maladie. Je dois toujours me rappeler ma période de dysfonctionnement pour pouvoir continuer mon traitement.

Ça va très bien maintenant. Je suis la maîtrise à temps partiel pour éviter le stress. J'ai de bonnes notes et de bons commentaires au travail. J'ai une meilleure méthode de travail. Je prends des pauses souvent et j'étudie avec des amis. En changeant le moment de prise de médicament et en prenant du thé, je ne suis plus somnolente. En surveillant mon alimentation et en faisant de l'exercice tous les jours, je garde un poids stable. Je vais probablement graduer en juin 2021. Cela va être un nouveau chapitre de ma vie.

J'ai appris que nous ne sommes pas invincibles et que la maladie peut arriver à tout moment. Pendant le temps où je cherchais à trouver ce qui n'allait pas chez moi, j'avais beaucoup de support de la part de ma famille. J'ai par conséquent repensé mes priorités. Je sais maintenant que je peux changer de travail, mais je ne peux pas changer de famille. Je passe maintenant plus de temps avec ma famille et mes amis. Je réalise que j'apprends tellement d'eux. J'ai aussi appris à respecter mes limites. À cette première année d'une nouvelle décennie, je me fais une promesse : prendre soin de ma santé et de celle des gens dans mon entourage. Mieux vaut santé que fortune.