



# GUIDE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Juillet 2016

**NOTE :**

Veillez fournir une copie de ce Guide des pratiques exemplaires à tous les membres du personnel possédant un compte d'utilisateur ou un compte de gestionnaire de profils sur Upopolis.



# Guide des pratiques exemplaires à l'intention du personnel

---

Sommaire des permissions de l'utilisateur	Page 2
Création de comptes pour les membres du personnel	Page 4
Exemples de noms de membres du personnel sur Upopolis	Page 6
Espaces	Page 7
Descriptions des principaux espaces	Page 8
Communication de renseignements personnels	Page 9
Lignes directrices relatives aux interactions entre les membres du personnel sur Upopolis	Page 9
Lignes directrices relatives aux événements indésirables sur Upopolis	Page 10

## SOMMAIRE DES PERMISSIONS DE L'UTILISATEUR

Niveau de l'utilisateur	Description	Accès
UTILISATEUR	Tous les jeunes, mentors et bénévoles de la KHLF sont des utilisateurs. Les membres du personnel/adultes peuvent également être des utilisateurs s'ils ne requièrent pas l'accès à la liste des profils (pour modifier, activer ou désactiver des comptes) et s'ils ne s'occuperont pas de l'inscription des nouveaux utilisateurs.	<p>Accès à :</p> <p>Les murs de l'utilisateur uniquement lorsqu'ami avec cet utilisateur</p> <p>Peut voir les espaces dont il est membre</p> <p>Peut se joindre à tout espace public</p> <p>Peut se joindre à un espace privé auquel il est invité</p>
GESTIONNAIRE DE PROFILS	<p>Les Gestionnaires de profils doivent être des membres du personnel de partenaires hospitaliers/communautaires d'Upopolis. Un utilisateur ne peut être promu Gestionnaire de profils que par un administrateur. Le Gestionnaire de profils a accès à la section Gestionnaire de profils d'Upopolis (liste des profils &amp; création de clés d'enregistrement).</p> <p>Le Gestionnaire de profils reçoit des rapports quotidiens sur les activités dans les espaces qu'il gère.</p> <p>De plus, les Super Utilisateurs rattachés à un espace hôpital/communauté principal d'Upopolis</p>	<p>Accès à :</p> <p>La liste des profils (modifier, activer ou désactiver des comptes)</p> <p>Création de clés d'enregistrement</p> <p>Peut voir le mur de tout utilisateur</p> <p>Peut voir les espaces dont il est membre</p> <p>Lors de l'inscription de nouveaux utilisateurs – ils ne peuvent donner accès qu'aux espaces dont ces utilisateurs sont membres (une fois sur le site, les utilisateurs peuvent ajouter n'importe quel espace public à leur liste</p>

	<p>recevront des rapports sur les activités de tout utilisateur dans cet espace, et ce, pour l'ensemble du site d'Upopolis.</p> <p>Les Super Utilisateurs peuvent choisir d'ajouter un membre du personnel et de le nommer Gestionnaire de profils s'ils s'assurent que ce dernier recevra une copie de ce Guide des pratiques exemplaires et qu'il comprenne le rôle de Gestionnaire des profils.</p>	<p>d'espaces).</p>
<p>ADMINISTRATEUR DE DOMAINE (Assigné uniquement au gestionnaire de profils, coordinateur du programme, coordinateur UKNOW et ADMIN TELUS)</p>	<p>Les administrateurs ont accès à tout sur Upopolis. Actuellement, il y a un administrateur de domaine de la KHLF et un autre de Telus afin de maintenir la sécurité et la protection sur le site.</p> <p>Les administrateurs reçoivent des copies de tous les rapports produits sur l'ensemble du site et vérifient ces rapports 7 jours par semaine.</p>	<p>Accès à :</p> <p>La liste des profils (modifier, activer ou désactiver des comptes)</p> <p>Rapport de profils</p> <p>Création de clés d'enregistrement</p> <p>Peut voir le mur de tout utilisateur</p> <p>Peut voir et accéder à TOUS les espaces (il n'est pas nécessaire d'être membre).</p>

### **Actuels administrateurs de domaine sur Upopolis (2016)**

\*Vous pouvez vous servir du moteur de recherche en haut du site pour rechercher et ajouter ces administrateurs de domaine à votre liste d'amis.

- ***Krista COORDONATRICE/GESTIONNAIRE DE PROGRAMME UPOP***
- ***Jessica COORDONATRICE UKNOW***
- ***ADMIN TELUS***
- ***Allison GESTIONNAIRE DE PROGRAMME (en congé jusqu'en mars 2017)***

### **CRÉATION DE COMPTES POUR LES MEMBRES DU PERSONNEL**

Un compte de membre du personnel Upopolis peut être soit de niveau « Utilisateur », soit de niveau « Gestionnaire de profils ». Lorsque créés, tous les comptes (membre du personnel ou jeune) sont initialement des comptes utilisateurs. Les membres du personnel qui nécessiteront l'accès à la liste des profils et qui créeront des clés d'enregistrement devront être promus au niveau « gestionnaire de profils » par un administrateur. Les super utilisateurs peuvent se mettre en contact avec Krista COORDONATRICE DE PROGRAMME UPOP par le biais d'Upopolis afin de demander que le compte d'un membre du personnel soit promu au niveau « gestionnaire de profils ». Lorsque vous créez un compte pour un membre du personnel, veuillez suivre les consignes suivantes :

#### ***1<sup>re</sup> étape : Fenêtre d'enregistrement***

Attribuez le membre du personnel uniquement aux espaces dont il doit faire partie ainsi que ceux auxquels il nécessitera l'accès lorsqu'il inscrira de nouveaux utilisateurs (les gestionnaires de profils peuvent seulement ajouter des utilisateurs à des espaces dont ils sont membres).

Remplissez le champ Prénom tel que vous souhaitez que celui-ci apparaisse sur le site.

Exemple :     John SICKKIDS CARDIOLOGIE  
                  Shaindy SICKKIDS COORDINATRICE UPOP  
                  Heather MCMASTER CHILD LIFE

Vous devez inscrire un caractère dans le champ du Nom, alors veuillez mettre un point « . » (seule la première initiale du Nom apparaît sur le site). Tous les membres du personnel apparaissent sur le site avec leur prénom en lettres minuscules ainsi que l'organisme hospitalier/communautaire et la clinique en lettres majuscules.

Inscrivez leur date de naissance comme date future (les dates de naissance dans le futur n'apparaissent pas sur le site).

Exemple : 01/01/2020

Assurez-vous que leur adresse courriel est exacte – s'ils doivent recevoir des rapports quotidiens, ceux-ci seront envoyés à l'adresse courriel associée au compte.

**2<sup>e</sup> étape : Après l'envoi par courrier électronique de la clé d'enregistrement**

Si vous souhaitez que le membre du personnel demeure sur le site en ayant seulement les permissions du niveau « utilisateur », nul besoin de poursuivre.

Si vous souhaitez que le membre du personnel obtienne les permissions du niveau « gestionnaire de profils », contactez Krista COORDONATRICE DE PROGRAMME UPOP afin de demander une mise à niveau du compte (les super utilisateurs de chaque programme hospitalier/communautaire doivent effectuer cette requête).

## **EXEMPLES DE NOMS DE MEMBRES DU PERSONNEL SUR UPOPOLIS**

1) Super utilisateurs en milieu hospitalier

Le prénom en lettres minuscules (si une personne précise est désignée en tant que Super Utilisateur/Child Life de l'hôpital) suivi du nom de l'hôpital en lettres majuscules + COORDINATEUR/COORDINATRICE UPOP.

Exemple : Shaindy SICKKIDS COORDINATRICE UPOP

Si personne n'est désigné, alors le nom de l'hôpital + coordinateur Upopolis devraient être en lettres majuscules.

Exemple : MCMASTER COORDINATEUR UPOP

2) Programme Child Life au sein des hôpitaux

Il est recommandé que les programmes Child Life aient un compte soit de niveau « utilisateur », soit de niveau « gestionnaire de programme » (ce choix est à la discrétion de chaque hôpital).

Exemple : SICKKIDS CHILD LIFE  
Exemple : SICKKIDS CLICK

Si un programme choisit d'avoir des comptes individuels pour les spécialistes Child Life, le prénom devrait être en lettres minuscules suivi du nom de l'hôpital + programme CHILD LIFE en lettres majuscules.

Exemple : Riann SICKKIDS CHILD LIFE  
Exemple : Marissa SICKKIDS PROGRAMME CLICK

### 3) Programmes hospitaliers

Le nom de l'hôpital suivi du programme en lettres majuscules. Si un programme choisit de désigner une personne au compte, les mêmes règles s'appliquent.

Exemple : SICKKIDS CLINIQUE DE DOULEUR CHRONIQUE  
Andrea SICKKIDS CLINIQUE DU SOMMEIL

### 4) KHLF ou personnel TELUS

Le prénom du membre du personnel en lettres minuscules suivi du rôle en lettres majuscules.

Exemple : April GESTIONNAIRE DE PROGRAMME KHLF  
ADMIN TELUS

### 5) Autres membres du personnel hospitalier

Si le super utilisateur d'un hôpital souhaite donner accès à Upopolis à d'autres membres du personnel, ces derniers doivent être identifiés par leur nom en lettres minuscules suivi du nom de l'hôpital et de leur rôle en lettres majuscules.

Exemple : Joe SICKKIDS INFIRMIER EN CARDIOLOGIE

Tout membre du personnel qui fait désormais partie d'Upopolis et qui possède un compte devrait obtenir une copie du Guide des pratiques exemplaires ainsi que du Guide du gestionnaire Upopolis s'il est gestionnaire de programme. Les administrateurs de domaine se réservent le droit de désactiver les comptes de membres du personnel qui ne respectent pas les lignes directrices recommandées.

Dans un tel cas, le Super Utilisateur de l'hôpital sera informé quant à l'identité de la personne qui a créé le compte du membre du personnel.

## ESPACES

Toute personne possédant un compte peut créer un Espace sur Upopolis.

Les utilisateurs qui créent un espace sont les administrateurs de cet espace. Ils peuvent modifier ou supprimer du contenu, ajouter des photos, inviter ou retirer des utilisateurs de leur espace, etc. Les gestionnaires de profils reçoivent des rapports quotidiens par courriel au sujet des espaces qu'ils ont créés ainsi que des rapports pour tout espace créé par un utilisateur au sein de l'espace de leur hôpital. Les super utilisateurs en milieu hospitalier sont automatiquement rattachés à l'espace de leur hôpital respectif et recevront des rapports sur tout espace créé par un utilisateur au sein de l'espace de leur hôpital. **LES UTILISATEURS NE REÇOIVENT PAS DE RAPPORTS – SEULS LES GESTIONNAIRES DE PROFILS REÇOIVENT DES RAPPORTS.**

Les utilisateurs et les gestionnaires de profils ne peuvent voir que les espaces dont ils sont membres. Les administrateurs de domaine peuvent voir et accéder au contenu de tout espace sur Upopolis, et ce, même s'ils n'en sont pas membres.

### Contenu de l'espace hospitalier

Il est recommandé pour tout super utilisateur en milieu hospitalier de concevoir ses espaces hospitaliers en respectant les exigences de contenu suivantes :

- a) Le nom de l'hôpital devrait être en lettres minuscules avec la première lettre en majuscule
- b) L'avatar de l'espace devrait être une photo de l'hôpital ou le logo de l'hôpital afin de faciliter l'identification
- c) L'outil Topics est activé en cliquant sur Application – Installer Topics

### *Usage suggéré de l'outil Topics:*

- a) Affichez les activités Child Life ou un calendrier d'évènements
- b) Partagez des liens vers des informations à propos de l'hôpital (histoire, salles d'attente, programme Child Life, thérapie de création artistique, vidéosurveillance, etc.)
- c) Faites la promotion d'évènements spéciaux dans tout l'hôpital

### Termes réservés aux espaces

Les mots ou parties de mots suivants sont réservés à l'usage de la KHLF. Le développement d'espaces, la création de contenus et les liens cités en référence sont passés en revue et menés par la KHLF. Certains espaces sélectionnés peuvent avoir un responsable jeunesse désigné. Tous les utilisateurs sont invités à afficher sur le mur de l'espace créé par l'équipe Upopolis, à l'exception des espaces de lecture seule.

- UPOPOLIS/ UPOP/ UOPPER- réservés à l'usage de la KHLF.
- U – réservé à l'usage de la KHLF pour des espaces reliés au développement de compétences/habilités/savoir-faire ainsi que des espaces médicaux, des initiatives de programmation, les rôles des bénévoles et les outils de communication.
- Se terminant par « OPILIS » - réservé à l'usage d'initiatives de groupes dirigés par les équipes Upal et Umentor.
- CREW – réservé pour les espaces reliés aux diagnostics créés par la KHLF; peuvent avoir un responsable jeunesse désigné.

## DESCRIPTIONS DES PRINCIPAUX ESPACES

*Les espaces suivants sont des espaces suggérés auxquels relier les utilisateurs lors de l'inscription*

Espaces Upopolis	Pourquoi les utilisateurs voudraient-ils accéder à cet espace?	Notes
MAIN SPACE UPOPOLIS ESPACE UPOPOLIS	Plus de 200 membres de partout au Canada sont dans cet espace. Si vous souhaitez que vos utilisateurs se mettent en contact avec d'autres jeunes dans l'ensemble du Canada – invitez-les à faire part de cet espace lorsque vous les inscrivez.	Cet espace est ouvert à tous et tout utilisateur peut s'y joindre (s'il ne fait pas déjà partie de cet espace au moment de l'inscription).

<p>ESPACE hôpital/communauté</p>	<p><b>Tout nouvel utilisateur doit faire partie d'au moins un espace hôpital/communauté.</b> C'est ainsi que les utilisateurs sont suivis à travers le système par le biais de rapports. Par exemple, tout utilisateur inscrit à SickKids doit être membre de l'espace hôpital Sickkids dans la fenêtre d'inscription.</p>	<p>Tous les utilisateurs doivent avoir un espace « page d'accueil ». Celui-ci devrait être l'organisme hospitalier/communautaire qui leur a accordé un compte Upopolis.</p>
<p>Contenu médical &amp; ressources UKnow</p>	<p>Cet espace est géré par la KHLF. Il contient nos vidéos UKnow, des descriptions de diagnostics médicaux et de termes inconnus ainsi que de l'information au sujet de tests et procédures de base.</p>	
<p>Ucope</p>	<p>Cet espace est géré par la KHLF. Il contient des vidéos et des ressources faisant la promotion de stratégies d'adaptation.</p>	
<p>Demande à Jes!, ta coordinatrice UKnow</p>	<p>Cet espace est géré par la KHLF. Les utilisateurs sont invités à poser des questions en lien avec leur diagnostic ou leurs expériences à l'hôpital.</p>	<p>Les données et les ressources seront partagées par la coordinatrice Upopolis. Les questions ou les demandes des jeunes seront adressées au super utilisateur du site lorsqu'approprié.</p>
<p>Espaces Équipes</p>	<p>Ces espaces sont gérés par la KHLF avec la participation d'un responsable jeunesse. Les espaces contiennent des ressources et des liens vers des diagnostics spécifiques.</p>	

	La liste de membres aide à rapprocher les utilisateurs ayant un diagnostic semblable.	
Grief: Ur Grief	Cet espace est géré par la KHLF. Il contient une bibliothèque virtuelle de livres et articles en lien avec la peine. Des activités thérapeutiques sont affichées sur le mur de l'espace et dans les thèmes.	
Navigue sur Internet	Cet espace est géré par la KHLF. Il contient des liens vers des sites Web adaptés aux jeunes sous divers thèmes.	
Trucs & astuces pour Upoppers	Katrina est notre Mentor Upop et gère cet espace dans le but de guider les usagers à travers Upopolis. Elle affiche des photos et des vidéos au sujet de l'utilisation de diverses fonctions sur Upopolis.	

## COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les informations partagées sur Upopolis par les membres du personnel et les bénévoles devraient obéir aux mêmes lignes directrices que dans le cadre du travail en milieu hospitalier avec les patients et leur famille. Upopolis n'est pas un lieu pour partager ses renseignements personnels, ses émotions ou ses opinions. Le personnel et les bénévoles ne doivent pas publier, afficher ou divulguer toute information jugée confidentielle (à l'extérieur d'Upopolis). Le personnel détenant un compte sur Upopolis devrait afficher des photos et du contenu d'ordre professionnel et liés à leur poste au sein de l'hôpital. Il est impératif de détenir un formulaire de consentement de l'hôpital dûment signé ou une autorisation verbale de la part de tous les patients dans la photo d'une activité à l'hôpital afin de pouvoir l'afficher. Si vous vous interrogez quant à la publication d'une photo en particulier, n'hésitez pas à envoyer votre question par courriel à un Administrateur de domaine ou au super utilisateur de votre hôpital.

## **LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX INTERACTIONS ENTRE LES MEMBRES DU PERSONNEL SUR UPOPOLIS**

1. Les utilisateurs membres du personnel et les Gestionnaires de profils peuvent se joindre à tout espace public ainsi que tout espace privé jeunesse auxquels ils sont invités.
2. Les utilisateurs membres du personnel et les Gestionnaires de profils peuvent faire partie de tous les espaces hospitaliers/organisationnels auxquels ils sont associés à l'extérieur d'Upopolis.
3. Les demandes d'amitié initiées ou acceptées par le personnel à l'égard de jeunes/utilisateurs sont limitées aux jeunes de l'hôpital/du personnel de l'organisme auxquels ils sont associés à l'extérieur d'Upopolis.
4. Les interactions entre les membres du personnel et les jeunes/utilisateurs doivent se faire sur le mur des utilisateurs, le mur des divers espaces ou dans les discussions de groupe.
5. Les utilisateurs membres du personnel et les Gestionnaires de profils sont invités à accepter ou initier des demandes d'amitié auprès d'autres membres du personnel sur Upopolis.

## **LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES SUR UPOPOLIS**

Un évènement indésirable est défini comme tout contenu affiché sur Upopolis qui suscite des préoccupations quant à la sécurité de tout utilisateur Upopolis ou encore quant au risque de dommage imminent pour soi ou pour les autres.

Si un évènement indésirable venait à survenir, les lignes directrices suivantes sont recommandées :

1. Quiconque est témoin d'un évènement indésirable sur Upopolis doit immédiatement cliquer sur le bouton « signifier un évènement indésirable » sur la publication (ce faisant, la publication disparaîtra provisoirement afin d'être révisée par des administrateurs).
2. Les membres du personnel administratif de la KHLF qui possèdent un accès d'administrateur de domaine enverront immédiatement un courriel au super utilisateur de l'hôpital auquel l'utilisateur en question est associé. Cet utilisateur sera également joint par le biais de messages sur Upopolis et par le biais de

l'adresse courriel rattachée à son compte Upopolis afin de s'assurer que l'utilisateur soit en sécurité et de vérifier si une assistance peut être fournie.

3. Dès que le super utilisateur est joint, la responsabilité de toute communication supplémentaire avec l'utilisateur relève du cadre d'action de l'hôpital ou de la communauté quant aux évènements indésirables.

Il est recommandé d'adapter les formulaires de souscription de chaque établissement partenaire d'Upopolis afin d'inclure un champ obligatoire « contact en cas d'urgence » incluant le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'une personne avec laquelle communiquer en cas d'urgence. À être ajusté par TELUS : la liste de profils devrait comprendre les renseignements de la personne avec laquelle communiquer en cas d'urgence. La section « Modifier mon profil » de chaque utilisateur devrait aussi afficher les renseignements de la personne avec laquelle communiquer en cas d'urgence, mais l'utilisateur ne devrait pas pouvoir supprimer ces renseignements – il devrait y avoir une section à côté des renseignements d'urgence qui permet à l'utilisateur d'envoyer un courriel à [support@upopolis.com](mailto:support@upopolis.com) afin de demander une modification des renseignements d'urgence si nécessaire.

Note : Tous les utilisateurs membres du personnel/gestionnaires de programme sont priés de joindre l'espace Super Utilisateur & Ressources du personnel pour accéder aux documents et exigences liées à la sécurité d'Upopolis.