

# MARCHE QUALITÉ

## Objectifs :

- Préparer concrètement et mobiliser les équipes
- Mettre en place des actions concrètes afin d'améliorer en continu la qualité des soins et services
- Faire valoir les bons gestes de qualité et les initiatives de qualité déjà implantées
- S'assurer que les normes s'actualisent sur le terrain

## Quoi?

- Marcher un processus clinique, administratif ou un épisode de soins et de services
- Suivre le cheminement d'un usager en posant des questions tout en faisant des observations

## Qui?

- Un assistant au supérieur immédiat
- Un chef de secteur
- Un chef de service
- Un coordonnateur
- Un directeur adjoint
- Un directeur
- Un conseiller-cadre

## Comment?

- Observer, consulter le dossier et échanger avec les employés, les usagers et les proches
- Marcher le ou les processus en fonction de votre besoin
- Utiliser l'outil approprié pour réaliser une marche qualité
- Assurer le suivi des pistes d'amélioration identifiées

Pour plus d'information, vous pouvez communiquer avec l'équipe d'amélioration continue de la qualité et agrément à l'adresse suivante : [agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 

## Outil pour réaliser une marche qualité

Les thématiques et les critères sont issus des normes des manuels d'évaluation d'Agrément Canada et des bonnes pratiques en matière de fidélisation et pratique d'excellence en Santé et Sécurité au travail. Ils peuvent être adaptés et ajustés en fonction de votre besoin.

Unité / secteur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
<b>Reconnaissance</b>			
Comment les marques de reconnaissance se manifestent-elles dans l'équipe ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Utiliser la méthode des bons coups</li> <li><input type="checkbox"/> La reconnaissance génère de la motivation : un simple « Bravo » ou « Merci » vaut de l'or pour un employé. Possible de le dire avec une carte de <u>l'extranet</u></li> <li><input type="checkbox"/> Cela renforce la confiance en soi et crée un environnement de travail positif et mobilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	
Quelle était votre activité et à quand remonte votre dernière activité d'équipe / sortie, activité sociale ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activité dans le temps des Fêtes</li> <li><input type="checkbox"/> Célébration des anniversaires, départ à la retraite</li> <li><input type="checkbox"/> Activités sociales externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	
<b>Communications</b>			
Quels sont les canaux de communication disponibles dans votre équipe ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Teams, courriel, rencontre en présentiel et appels téléphoniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Lorsque des enjeux se présentent, comment sont-ils abordés en équipe ?	<input type="checkbox"/> Dans les rencontres SVO, rencontres d'équipe, sur Teams, rencontres individuelles	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	
Où peut-on retrouver les différentes politiques RH de l'organisation?	<input type="checkbox"/> Extranet section CIUSSS /Documents organisationnels / Politiques, procédures et règlements/Par direction	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
<b>Santé et sécurité au travail</b>			
Que faites-vous lors d'une observation d'une situation dangereuse ou d'un événement accidentel en lien avec le travail ?	<input type="checkbox"/> Déclaration des événements accidentels et des situations dangereuses par les travailleurs - enquête et analyse par le gestionnaire, mesures correctives, suivi de la mise en place et de l'efficacité des mesures, analyse des tendances, inspection sécuritaire des lieux de travail	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	
Que feriez-vous si vous étiez témoin ou victime d'une situation d'incivilité, d'harcèlement ou de violence ?	<input type="checkbox"/> Adresser la situation avec la personne visée <input type="checkbox"/> En parler à son gestionnaire <input type="checkbox"/> Orienter vers la PRO-006, la résolution autonome, solliciter le	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
	gestionnaire, dépôt de la plainte si échec		
Comment la santé et sécurité est-elle animée auprès de votre équipe ? Par quel moyen en entendez-vous parler ?	<input type="checkbox"/> Ex.: lors des SVO - point à discuter, les nouveautés du CIUSSS, les irritants et la solution proposée, période de questionnements et les bons coups, poser la question « comment ça va ? » au début de la rencontre et référer au PAEF si besoin/soutien de l'équipe		
À quand remonte votre dernière formation qui soutient votre santé et sécurité ?	<input type="checkbox"/> Pratiques en prévention et contrôle des infections - formation abrégée) <input type="checkbox"/> Travail de bureau : Ergonomie et bien-être physique <input type="checkbox"/> PDSP <input type="checkbox"/> Prévention de la violence <input type="checkbox"/> SIMDUT (obligatoire) <input type="checkbox"/> Risques psychosociaux <input type="checkbox"/> Etc.		
Pouvez-vous nommer un moyen ou un mécanisme en place dans votre milieu de travail pour prévenir les accidents ou les problèmes de santé et pour favoriser la participation des employés en santé et sécurité du travail?	<input type="checkbox"/> Comités paritaires en santé et sécurité du travail <input type="checkbox"/> Représentants en santé et sécurité <input type="checkbox"/> Service de prévention <input type="checkbox"/> Plans d'action en prévention		

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Formulaire de déclaration des événements accidentels et situations dangereuses</li> <li><input type="checkbox"/> Enquête et analyse d'un événement accidentel ou situation dangereuse</li> <li><input type="checkbox"/> Formations en santé et sécurité</li> <li><input type="checkbox"/> Procédures de travail sécuritaires</li> <li><input type="checkbox"/> Inspection préventive</li> <li><input type="checkbox"/> Etc.</li> </ul>		
Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
<b>Formation</b>			
À quand remontent vos dernières activités de développement professionnel ou de formation? Et quelles étaient-elles ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloque professionnel</li> <li><input type="checkbox"/> Activités des ordres professionnels</li> <li><input type="checkbox"/> Activité de formation</li> <li><input type="checkbox"/> Formation liée à des thèmes spécifiques</li> <li><input type="checkbox"/> Activités de direction</li> <li><input type="checkbox"/> Formation annuelle souhaitée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	
Nommez le titre de la dernière formation obligatoire que vous avez suivie en 2024 ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Liste des formations obligatoires disponible dans le <a href="#">BI Formations obligatoires</a></li> <li><input type="checkbox"/> Lavage des mains</li> <li><input type="checkbox"/> Maltraitance</li> <li><input type="checkbox"/> Cybersécurité</li> <li><input type="checkbox"/> Mesures d'urgence</li> <li><input type="checkbox"/> Ergonomie du poste de travail</li> <li><input type="checkbox"/> Civilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
	<input type="checkbox"/> Protection des renseignements		
Où puis-je trouver de l'information sur les activités de formation qu'offre le CIUSSS-EMTL?	<input type="checkbox"/> Extranet/Formation et gestion des talents/Formations obligatoires sur l'ENA ou Extranet/Formation et gestion des talents/Foire aux questions (FAQ)	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	
<b>Gestion de proximité</b>			
Comment se passe la prise en charge des conflits au sein de votre équipe ?	<input type="checkbox"/> Chaque situation est abordée avec une grande importance, sans délai, et toujours dans un esprit de résolution plutôt que de jugement	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	
Énumérez des bonnes pratiques présentes dans votre équipe qui soutiennent un climat de travail sain et agréable.	<input type="checkbox"/> La collaboration, l'entraide entre collègues et le leadership sont essentiels dans notre milieu <input type="checkbox"/> Chaque personne partage ses connaissances et offre un soutien aux nouveaux, favorisant ainsi un climat de travail sain <input type="checkbox"/> La saine compétition, quant à elle, peut être un moteur de dépassement de soi, tant qu'elle reste positive et constructive	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Quels gestes, comportements ou initiatives de votre gestionnaire vous démontrent qu'il vous soutient dans votre travail quotidien?	<input type="checkbox"/> Ex.: sa reconnaissance constante et sa confiance envers les décisions de ses employés	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Sans objet	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Quand a eu lieu votre dernière rencontre d'appréciation de la contribution ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Au cours de leurs 2 premières années au CIUSSS-EMTL</li> <li><input type="checkbox"/> 20 employés et plus - À tous les 2 ans (au minimum)</li> <li><input type="checkbox"/> Moins de 20 employés - À chaque année</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	
À quelle fréquence interagissez-vous avec votre gestionnaire ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Interactions fréquentes, que ce soit via Teams, courriel ou en personne</li> <li><input type="checkbox"/> Politique de porte ouverte ou disponibilités précises pour les liaisons avec employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	
Quel lien avez-vous avec le supérieur de votre supérieur, et comment percevez-vous son rôle dans votre réalité quotidienne ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Même s'il n'y a pas de lien direct avec le supérieur du supérieur, les employés perçoivent que les orientations sont bien incarnées</li> <li><input type="checkbox"/> La clarification et la cohérence des actions sont enlignées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Sans objet</li> </ul>	

## Liste de validation – DRH / DA santé organisationnelle et formation

Voici un aide-mémoire vous permettant de « scanner » votre environnement en un coup d'œil rapide lors de vos déplacements sur les lieux (unité/service). Cochez tous les comportements et indices que vous observerez et ajoutez les bonnes pratiques supplémentaires que vous aurez observées dans la section bons coups à la page suivante.

Reconnaissance	SST	Gestion de proximité
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La SVO inclut une section <i>Bons coups</i></li> <li><input type="checkbox"/> Des indices de reconnaissance sont perceptibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Les ressources d'aides (PAEF) sont visibles par affichage sur les lieux ou sont répétées au besoin en rencontres</li> <li><input type="checkbox"/> Les employés ont des souliers fermés et antidérapants</li> <li><input type="checkbox"/> Les ÉPI sont disponibles et portés adéquatement</li> <li><input type="checkbox"/> Les lieux de travail sont dégagés et désencombrés ex.: pas d'objets au sol sur lesquels on risque de trébucher</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le gestionnaire est sur place à des plages horaires spécifiques</li> <li><input type="checkbox"/> Le gestionnaire prévoit des périodes de disponibilités pour ses employés et ces périodes sont connues</li> </ul>
Communication	Formation	Charge de travail
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Civilité et courtoisie des échanges entre collègues</li> <li><input type="checkbox"/> Professionnalisme des conversations entre collègues lors du travail</li> <li><input type="checkbox"/> Les communications se passent en français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Un ordinateur est disponible pour le personnel afin de réaliser les formations virtuelles</li> <li><input type="checkbox"/> Observer si le personnel utilise les ressources de formation disponibles et si les lieux réservés pour l'apprentissage y sont propices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Évaluer si les employés semblent débordés ou s'ils gèrent leur charge de travail de manière efficace</li> <li><input type="checkbox"/> Présence d'entraide dans l'équipe lorsqu'un employé déborde dans sa charge/redistribution de la charge par le gestionnaire au besoin</li> </ul>

