

# MARCHE QUALITÉ

Les marches qualité organisationnelles visent à créer un mouvement d'amélioration continue au sein de notre organisation. Ces marches vous permettent de récolter de l'information directement sur le terrain, d'observer et de comprendre ce qui se passe dans vos services, tout en créant un lien de confiance et de proximité avec vos employés. Rappelez-vous, vous serez un observateur, pas un enquêteur! Cette visite vise à vous rapprocher des employés et à comprendre leurs défis et leurs enjeux.

## Objectifs

- Aller directement sur le terrain pour observer les processus, échanger avec les employés et identifier des opportunités d'amélioration
- Se préparer concrètement et mobiliser les équipes à une visite (par exemple Agrément)
- Mettre en place des actions concrètes afin d'améliorer en continu la qualité des soins et services
- Faire valoir les bons gestes et les initiatives de qualité déjà implantés
- 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 coordonnateur, un chef de service, un conseiller cadre, un assistant du supérieur immédiat ou toute personne responsable de l'encadrement clinique.
- Vous paier avec un collègue.

## 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 – l'adapter au besoin

## Quoi faire avec les résultats ?

- Assurer le suivi des pistes d'amélioration identifiées.
- Les remettre à votre direction si elle les demande – la DQÉPÉ ne récolte pas les résultats.

---

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)

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique  
Février 2026



## Outil pour réaliser la marche qualité : DRH - SST

Les thématiques et les critères sont issus des normes des manuels d'évaluation d'Agrément Canada. Ils peuvent être adaptés et ajustés en fonction de votre besoin.

Unité / secteur : \_\_\_\_\_

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

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - gestion des risques SST</b>			
<p>1. Quels sont les principaux risques à la santé et sécurité dans votre secteur?</p> <p>2. Comment ces risques sont-ils identifiés?</p>	<p>Risques (dépend des secteurs) : ergonomiques (mobilisation, posture, manutention), psychosociaux (climat, harcèlement, charge de travail, soutien des collègues, communication, reconnaissance, etc.), violence, chutes, chimiques, physiques, mécaniques, biologiques, bruit, etc.</p> <p>Moyens d'identification et d'évaluation : déclaration et enquête-analyse, inspections sécuritaires, évaluation de l'environnement, des tâches ou du matériel, etc.</p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	
<p>Qu'est-ce qui est fait dans le service/secteur pour réduire les risques de blessures associés aux troubles musculosquelettiques (TMS)?</p> <p>Ex : blessure au dos, à l'épaule, genoux, etc.</p>	<p>Dépend du secteur et des risques :</p> <p>Formations PDSP, ergonomie de bureau, manutention des charges</p> <p>Ergonomie des postes de travail</p> <p>Équipements adaptés</p> <p>Adaptation / application des plans de travail/intervention</p> <p>Procédures de travail sécuritaires</p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - gestion des risques SST</b>			
Qu'est-ce qui est mis en place ici pour éviter les chutes?	Chaussures de sécurité, affiches "plancher mouillé", sensibilisation, éclairage adéquat, rampes  Glace : crampons, sel, entretien des stationnements, sensibilisation	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Qu'est-ce qui est mis en place pour vous aider à réduire le stress au travail dans votre équipe?	PAEF, PSP, activités de bien-être, bons coups, entraide, etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Comment les employés participent-ils à repérer les risques et à améliorer la SST dans le secteur/service.	Déclaration d'événements accidentels et de situations dangereuses, participation à des sondages, participation active à des rencontres et formations SST, etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Avez-vous déjà reçu une formation spécifique en lien avec les risques présents dans votre milieu de travail?  Si oui, lesquelles?	Ex : PDSP, prévention de la violence/Omega/ITCA (intervention thérapeutique en conduite agressive), manutention de charge, produits dangereux (SIMDUT), risques psychosociaux, ergonomie de bureau, Approche relationnelle de soins (ARS en CHSLD et CLSC), etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Que faites-vous tous les jours pour vous assurer de votre santé et sécurité au travail?	Porter les EPI, PDSP, vêtements sécuritaires, chaussures, s'informer, déclarer toute situation dangereuse, respect des procédures de travail sécuritaires, respect des collègues, lecture des plans de travail, communiquer les écarts, travail à deux (lorsque pertinent) etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - gestion des risques SST</b>			
Que faites-vous au quotidien pour aider à maintenir un bon climat de travail?	Travail d'équipe, reconnaissance, communication, entraide, respect, civilité, valeurs du CEMTL (qualité des soins et services, communication, collaboration, professionnalisme, respect) etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
<b>Thème - déclaration d'une situation dangereuse ou d'un événement accidentel</b>			
Si vous vous blessez au travail, qui devez-vous avvertir en premier lieu?	Gestionnaire ou son remplaçant  Par la suite - aviser le service de présence et retour au travail durable (bureau de santé)	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Si vous voyez quelque chose de dangereux dans votre milieu de travail, que faites-vous en premier lieu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclarer en utilisant le formulaire de Déclaration des événements accidentels et des situations dangereuses par les travailleurs - remettre au gestionnaire ou remplaçant pour enquête et analyse, mesures correctives, suivi de la mise en place.</li> <li>• En parler au représentant en santé et sécurité (RSS)</li> <li>• Informer ses collègues</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - déclaration d'une situation dangereuse ou d'un événement accidentel</b>			
Savez-vous où trouver le formulaire de déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse si vous en avez besoin?	Sur l'Extranet, auprès du syndicat, auprès du gestionnaire Formulaires papiers disponibles sur le département dans certains secteurs.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
<b>Thème - Leadership et communication SST</b>			
Où peut-on retrouver les différentes politiques et procédures en matière de SST de l'organisation?	Extranet - section CIUSSS /Documents organisationnels / Politiques, procédures et règlements/Par direction  Me référer à mon gestionnaire	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Pouvez-vous nommer une chose que votre équipe fait pour rendre le milieu de travail plus sécuritaire?	Réalise et fait les démarches de suivis EAEA, suivi des indicateurs SST, communication, sensibilisation et consultation des employés, intervention rapide devant un risque identifié, intégration de la SST dans les plans de travail, procédures sécuritaires de travail, impartialité /traitement équitable, etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - Leadership et communication SST</b>			
Comment parle-t-on de la SST dans votre milieu de travail?	SVO, rencontres d'équipe ou individuelles (statutaire, appréciation de la contribution, etc.), rencontre d'intégration ou d'orientation, suivi lors d'une déclaration d'événement accidentel, formations, actions spécifiques, Notes de service, etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Pouvez-vous nommer au moins une initiative, programme ou activité que l'organisation met en place en santé et sécurité du travail ?	Parcours RH, Plan d'action organisationnel en prévention, Comités partitaires en SST (CPSST), représentants en SST (RSS), équipes prévention et présence au retour au travail (bureau de santé), coachs PAB/SST, campagne prévention de la violence, formations SST, etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Selon-vous, qui est responsable de prévenir les accidents du travail ?	Responsabilité partagée entre tous les acteurs (travailleurs, gestionnaires, direction, RH, etc.)	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - Leadership et communication SST</b>			
<p>Pouvez-vous donner un exemple d'obligation en SST?</p>	<p><u>Obligations employeur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Assurer la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des travailleurs.</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier, éliminer ou contrôler les risques.</li> <li><input type="checkbox"/> Former et informer les employés sur les risques et les mesures de prévention. Fournir les équipements de protection et s'assurer de leur bon usage.</li> <li><input type="checkbox"/> Collaborer avec les instances SST (comité SST, représentant en SST, CNESST).</li> <li><input type="checkbox"/> Faciliter le retour au travail après une absence liée à la SST</li> </ul> <p><u>Obligations travailleurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre soin de sa santé et sécurité, ainsi que de celle de ses collègues. Respecter les consignes de sécurité et utiliser les équipements de protection individuelle (EPI) fournis.</li> <li>• Participer aux formations SST offertes par l'employeur.</li> <li>• Signaler les dangers ou incidents à son supérieur ou au comité SST.</li> <li>• Collaborer aux démarches de prévention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> </ul>	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème - Santé psychologique</b>			
Trouvez-vous que votre milieu de travail favorise le bien-être au travail?  Comment?	Chap 4, critère élevé 4.1.9 Parcours santé, initiatives en santé et sécurité du travail, identification des RPS, formation RPS, Radar santé/RH, ressources d'aide (PAEF, PSP), <u>Objectif bien-être : CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal</u> , etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Si un collègue semble passer par une période difficile, qu'est-ce qu'il est possible de faire pour lui?	Chap 4, critère élevé 4.1.9 Parler de ses préoccupations, Lui dire d'en parler avec le gestionnaire, <u>Ressources d'aide disponibles</u> , <u>PAEF</u> , <u>PSP</u> , etc.	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
<b>Thème- Présence et retour au travail durable</b>			
Savez-vous où trouver l'information si vous aviez besoin d'un document médical pour un arrêt de travail	<u>L'information et les formulaires nécessaires se retrouvent sur l'Extranet.</u>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Si vous êtes en arrêt de travail (CNESST, assurance salaire), quelles sont vos responsabilités?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Fournir les formulaires et informations nécessaires et en respectant les délais prescrits.</u></li> <li>• <u>Aviser son gestionnaire de l'absence ou tout changement</u></li> <li>• <u>Collaborer avec le service de gestion de la présence au travail.</u></li> <li>• <u>Suivre les consignes du médecin.</u></li> <li>• <u>Éviter toute activité incompatible avec la condition médicale ou les restrictions émises</u></li> </ul>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

<p>Comment l'équipe est-elle préparée à accueillir un collègue de retour après une absence liée à la SST?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionnaire informe l'équipe du retour et de la façon dont elle peut soutenir le collègue</li><li>• Importance donnée au respect, à la bienveillance et à l'absence de jugement.</li><li>• Encouragement à la collaboration et l'entraide</li><li>• Les tâches, l'horaire ou la charge de travail sont ajustés à l'avance</li><li>• Accueil bienveillant</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Conforme</li><li><input type="checkbox"/> Non conforme</li></ul>	
---	---	---	--

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème- Présence et retour au travail durable</b>			
Dans votre service, quelles étaient les tâches de la dernière personne qui a fait de l'assignation temporaire?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tâches allégées selon la capacité du travailleur</li> <li>Permet à l'employeur d'assigner un travail au travailleur en attendant qu'il puisse à nouveau exercer son emploi</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Selon-vous quels sont les avantages d'une assignation temporaire pour une personne et/ou pour l'équipe?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien de l'employé présent et actif au travail (lien d'emploi)</li> <li>Favorise la réadaptation et retour progressif des capacités - évite la chronicisation (perdure ou s'aggrave)</li> <li>Valorisation par la contribution malgré les limitations</li> <li>Maintien de l'expertise auprès de l'équipe</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
À la suite d'un accident de travail, il est normal de consulter un médecin. Quelles seront les actions pendant et après cette consultation?	<p>Avant :</p> <p>Obtenir un formulaire d'assignation temporaire de son gestionnaire pour le faire compléter par le médecin</p> <p>Après :</p> <p>Transmettre le billet médical au service de gestion de la présence au travail (bureau de santé)</p> <p>Informé le gestionnaire</p> <p>Collaborer avec le service de gestion de la présence au travail (bureau de santé)</p>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<b>Thème- Prévention de la violence</b>			
Valider la reconnaissance des effets de la politique sur la promotion de la civilité, de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et de la procédure associée pour la gestion des plaintes			
<p>Qu'est-ce qui est fait pour prévenir les accidents liés aux comportements violents ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation Omega / prévention de la violence</li> <li>• Sensibilisation (campagne, affichage, questionnaires, etc.)</li> <li>• Adaptation / application du Plan de travail ou d'intervention (procédures de travail sécuritaire)</li> <li>• Coachs en prévention de la violence</li> <li>• Présence de bouton panique (s'il y a lieu)</li> <li>• Code Blanc</li> </ul> <p>Politique et procédures organisationnelles :</p> <p><a href="#">POL-009 - Politique visant à favoriser un milieu de travail sain, empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence"</a></p> <p><a href="#">"PRO-006 - Gestion de situations conflictuelles et traitement des plaintes de harcèlement et de violence"</a></p> <p><a href="#">"PRO-115 - Prévention et gestion de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel en milieu de travail"</a></p>	<p>☐ Conforme Non conforme</p>	

<p>Comment évaluer les risques de violence en milieu de travail?</p> <p>Quel est le processus d'enquête à la suite d'incidents de violence au travail?</p>	<p>Chap 4, POR 4.1.5</p> <p>Déclarations des événements accidentels et des situations dangereuses déclarés par les travailleurs - enquête et analyse, mesures correctives, suivi de la mise en place et de l'efficacité des mesures, analyse des tendances, Inspection sécuritaire des lieux de travail</p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	
<p>Quelle est la démarche à suivre lorsqu'une situation d'incivilité ou de harcèlement survient au travail?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adresser la situation avec la personne visée et tenter de résoudre le problème</li> <li>2. En parler à son gestionnaire</li> <li>3. Déposer une plainte si échec des 2 premières étapes</li> </ol>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	

## Liste de validation – DRH

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.

Comportements individuels	Environnement de travail	Risques observés
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Les employés ont des souliers fermés et antidérapants</li> <li><input type="checkbox"/> Les ÉPI sont portés adéquatement</li> <li><input type="checkbox"/> Si applicable - Les employés intègrent les principes de déplacement sécuritaires les personnes (mobilisation)</li> <li><input type="checkbox"/> Si applicable - Les employés intègrent des pratiques sécuritaires de manutention de charges</li> <li><input type="checkbox"/> Les employés collaborent pour assurer un environnement de travail sécuritaire</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 réitérées au besoin en rencontres</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> <li><input type="checkbox"/> Les formulaires de déclaration EAEA sont disponibles facilement</li> <li><input type="checkbox"/> Les lieux sont bien éclairés</li> <li><input type="checkbox"/> Les ÉPI sont disponibles et en bon état</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Équipement défectueux (ex chariot brisé)</li> <li><input type="checkbox"/> Présence d'eau au plancher</li> <li><input type="checkbox"/> Température inadéquate</li> <li><input type="checkbox"/> Signes observés d'incivilité entre collègues</li> <li><input type="checkbox"/> Signes observés de stress, fatigue, manque de temps pour réaliser les tâches</li> <li><input type="checkbox"/> Postures contraignantes</li> <li><input type="checkbox"/> Câbles ou fils électriques non sécurisés ou mal positionnés</li> <li><input type="checkbox"/> Mobilier ou équipement qui nuit à la circulation</li> <li><input type="checkbox"/> Produits dangereux mal identifiés ou mal entreposés</li> <li><input type="checkbox"/> Ambiance de travail tendue, absence d'entraide ou climat relationnel difficile</li> <li><input type="checkbox"/> Encombrement : des corridors, espaces de travail, sorties d'urgences</li> </ul>

### Liste des abréviations utilisées dans ce document :

<b>EAEA</b>	Enquête et analyse d'un événement accidentel	<b>RPS</b>	Risques psychosociaux
<b>ÉPI</b>	Équipement de protection individuelle	<b>RSS</b>	Représentant en santé et sécurité
<b>CPSST</b>	Comité paritaire en santé et sécurité du travail	<b>SIMDUT</b>	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
<b>PAEF</b>	Programme d'aide aux employés et leur famille	<b>SST</b>	Santé et sécurité au travail
<b>PCI</b>	Prévention et contrôle des infections	<b>SVO</b>	Station virtuelle opérationnelle
<b>PDSP</b>	Principes pour le déplacement sécuritaire des personnes	<b>TMS</b>	Trouble musculosquelettique
<b>PSP</b>	Premiers soins psychologiques		

# MARCHE QUALITÉ

## -Retour en équipe-

Cet outil a été conçu afin de résumer les faits saillants de la marche et les éléments sur lesquels l'équipe doit travailler. Son utilisation est à la discrétion de la personne qui fait la marche et il n'a pas à être envoyé au service Agrément de la DQÉPÉ. À noter que certaines directions font des suivis des marches qualité organisationnelles et qu'elles peuvent exiger qu'un rapport leur soit envoyé avec des outils qui leurs sont propres.

Date de la marche :	Date de la rencontre d'équipe :
Nom de la marche :	
Secteur/Unité/service/milieude vie/installation :	
Marche effectuée par :	Rencontre animée par :

### Points forts/Bons coups

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### Pistes d'amélioration

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

### Les prochaines étapes

	Étapes	Échéances
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

