

MARCHE QUALITÉ

Pourquoi faire une marche qualité ?

Les **marches qualité organisationnelles** visent à créer et maintenir un **mouvement d'amélioration continue** au sein de notre organisation. Elles permettent d'aller à la rencontre de la réalité vécue sur le terrain afin de mieux comprendre les processus, les pratiques et les enjeux concrets des équipes. La marche qualité est avant tout un **moment privilégié de proximité**, favorisant l'écoute, le dialogue et la confiance avec les employés, les usagers et leurs proches.

Rappel important : lors d'une marche qualité, vous êtes un **observateur bienveillant**, et non un enquêteur. L'objectif n'est pas de contrôler, mais de **comprendre, apprendre et s'améliorer ensemble**.

Objectifs de la marche qualité

- Aller directement sur le terrain pour **observer les processus**, échanger avec les employés et **repérer des opportunités d'amélioration**
- Se préparer concrètement à des démarches (ex. Agrément), tout en **mobilisant les équipes**
- Mettre en place des **actions concrètes et réalistes** afin d'améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins et services
- **Valoriser les bons gestes**, les initiatives de qualité et les *pratiques exemplaires* déjà en place
- S'assurer que les **normes, politiques et pratiques organisationnelles** s'actualisent réellement dans le quotidien des équipes

Qu'est-ce qu'on observe ?

- Un processus clinique, administratif ou un épisode de soins et de services
- Le **cheminement réel d'un usager**, du point de vue du terrain
- Cela se fait en posant des questions ouvertes, en observant les pratiques et en tenant compte du contexte réel de travail

Qui peut réaliser une marche qualité ?

- Un coordonnateur, un chef de service, un conseiller cadre, un assistant du supérieur immédiat, ou toute personne ayant une responsabilité d'encadrement clinique ou administrative
- Il est fortement recommandé de se païer avec un collègue afin de croiser les regards et enrichir l'analyse.

Comment se déroule une marche qualité ?

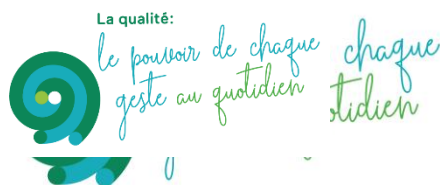
- Observer les pratiques sur le terrain, consulter, au besoin, les dossiers et les documents pertinents
- Échanger avec les employés, les usagers et les proches dans une approche respectueuse et collaborative
- Marcher un ou plusieurs processus selon le besoin identifié
- Utiliser l'outil de marche qualité approprié et l'adapter au besoin

Que faire avec les résultats ?

- Identifier et documenter les **points forts**, les **bons coups** et les **pistes d'amélioration** observées
- Assurer un **suivi concret** des actions retenues, en collaboration avec les équipes concernées
- Transmettre les résultats à votre direction, lorsque requis, afin d'assurer la cohérence organisationnelle et le soutien nécessaire – le services de l'Agrément de 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

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



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

Québec



Outil pour réaliser une marche qualité : Bienveillance

Questions à poser par les gestionnaires

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	Résultats	Commentaires
Gestion intégrée des risques			
Promotion de la bienveillance et lutte contre la maltraitance			
Quelle formation avez-vous suivi sur la maltraitance?	☐ Formations sur la maltraitance ☐ Formation en bienveillance	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	
Êtes-vous en mesure de nous expliquer ce qu'est une situation de maltraitance? Une situation de bienveillance?	☐ Définitions maltraitance ☐ Définition bienveillance	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	
Quelles sont les étapes à initier lors d'une suspicion de maltraitance ?	☐ Étapes	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Connaissez-vous les types de maltraitance?	☐ Types de maltraitance	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	
Savez-vous quels sont les différents outils liés à la lutte contre la maltraitance et à la promotion de la bientraitance?	☐ Outils prévention maltraitance ☐ Outils bientraitance	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	
Avez-vous un exemple à donner sur des comportements de bientraitance?	- Exemples : ☐ Frapper la porte avant d'entrer dans une chambre ☐ Être à l'écoute et montrer de l'intérêt envers les personnes qui reçoivent les soins ou les services ☐ Communiquer avant d'offrir un soin ou de faire une intervention ☐ Prendre le temps de comprendre une demande ☐ Faire un sourire	☐ Conforme ☐ Non conforme ☐ Non applicable	

Légende :

- Conforme** : Répond aux attentes.
- Non conforme** : Écart entre la pratique actuellement en place et la pratique attendue. Des améliorations sont requises pour répondre adéquatement au critère de conformité

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/milieu de 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.		

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



performance et éthique

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

Québec

