

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



Outil pour réaliser la marche qualité en partenariat et en proche aidance

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.

Marcheur : _____

Unité/secteur : _____

Date : _____

Questions	Points de vigilance - liens de référence	Résultats	Commentaires
Partenariat			
1. Comment voyez-vous le partenariat avec les usagers et les personnes proches aidantes ?	☐ Le partenariat au sein de l'établissement ☐ Aide-mémoire en partenariat de soins et services	☐ Conforme ☐ Non conforme	
2. Par quels moyens tenez-vous compte des perspectives, besoins et préoccupations des usagers et de leurs proches ?	Exemple : ☐ Sondage satisfaction/expérience ☐ Écoute active ☐ Consultations	☐ Conforme ☐ Non conforme	
3. Avez-vous déjà impliqué un usager ou une personne proche aidante dans la réalisation d'une initiative / projet d'amélioration continue dans votre unité ou secteur ? Si oui, quelle a été son implication ?	☐ <i>À détailler par l'unité/le secteur</i> ☐ Aide à la décision sur le niveau d'engagement dans un projet d'amélioration continue de la qualité (ACQ)	☐ Conforme ☐ Non conforme	
4. Quelles thématiques à traiter dans votre unité/secteur nécessiteraient l'implication d'un usager partenaire ou d'une personne proche aidante partenaire et comment souhaiteriez-vous l'impliquer ?	☐ Outil de soutien à l'engagement des partenaires en ACQ ☐ Formulaire de demande d'implication Exemples : ☐ Amélioration de trajectoires de soins ☐ Révision de politiques/procédures ☐ Création de formations	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance - liens de référence	Résultats	Commentaires
Partenariat			
5. Connaissez-vous les cinq (5) Espaces partenaires de l'établissement ? Savez-vous comment contacter l'équipe de coordination de l'Espace partenaires ?	☐ Les Espaces Partenaires au sein de l'établissement - Aînés - Cancérologie - DI-TSA-DP - Jeunesse - Santé mentale Adresse courriel générique : partenariat.procheaidance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca	☐ Conforme ☐ Non conforme	
6. Parlez-nous du processus de recrutement d'un usager ou proche qui souhaite s'impliquer comme partenaire dans l'organisation ?	☐ Processus de recrutement (voir l'onglet recrutement dans la page affichée) ☐ Formulaire de recrutement en ligne	☐ Conforme ☐ Non conforme	
7. Parlez-nous du cadre conceptuel du partenariat de l'établissement (3 types de partenariat) ? Saviez-vous aussi qu'il existe un cadre de référence ministériel en matière de partenariat ?	☐ Rendez-vous qualité Partenariat (mars 2026) ☐ Cadre de référence de l'approche de partenariat (MSSS)	☐ Conforme ☐ Non conforme	
8. Avez-vous déjà suivi une formation en rapport avec le partenariat ?	☐ Engagement et Partenariat avec les Usagers et leurs Proches (note : modèle du CIUSSS-CS) (ENA ID : 12 267)	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance - liens de référence	Résultats	Commentaires
Proche aidance			
9. Expliquez en vos mots ce qu'est une personne proche aidante (PPA). Comment distingueriez-vous une PPA d'un visiteur ?	Définition (brève) d'une PPA : ☐ Apporte un soutien à un (ou plusieurs) proche(s) qui présente (nt) une incapacité temporaire ou permanente, indépendamment de l'âge ou du milieu de vie de la personne aidée ☐ Partage un lien affectif, familial ou non Définition (brève) d'un visiteur : ☐ Vient à la rencontre d'un usager hospitalisé ou résident hébergé ☐ Offre un soutien moral et social ☐ N'est pas impliqué de manière significative (pas de rôle officiel ou formel) dans les soins et services	☐ Conforme ☐ Non conforme	
10. Comment identifiez-vous une PPA et comment aidez-vous cette personne à se reconnaître dans ce rôle ?	☐ À détailler par l'unité/le secteur ☐ Outil de repérage et de soutien d'une PPA	☐ Conforme ☐ Non conforme	
11. Pensez à une PPA dans votre unité/secteur. Pourriez-vous expliquer comment elle exerce son rôle de PPA ?	☐ À détailler par l'unité/le secteur	☐ Conforme ☐ Non conforme	
12. Êtes-vous en mesure d'identifier les besoins spécifiques des PPA au sein de votre unité/secteur ?	Exemples : ☐ Soutien émotionnel ☐ Conseils pratiques ☐ Répit ☐ Information/Formation	☐ Conforme ☐ Non conforme	
13. Comment vous assurez-vous que chaque PPA a accès aux informations nécessaires pour assumer pleinement son rôle ?	Exemples : ☐ Écoute active Questions de clarifications	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance - liens de référence	Résultats	Commentaires
Proche aideance			
14. Où pouvez-vous trouver les ressources existantes pour les PPA sur notre territoire ? Avez-vous eu l'occasion une PPA vers ces ressources ? Si oui, pourriez-vous nous parler de cette expérience ?	☐ Liste de ressources (voir l'onglet Ressources dans la page affichée)	☐ Conforme ☐ Non conforme	
15. Saviez-vous qu'il existe : Une loi, une politique nationale, un Plan d'action gouvernemental 2021-2026, un nouveau plan d'action 2026-2031 ainsi qu'un cadre de référence ?	☐ Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes (Loi 56) ☐ Politique nationale pour les personnes proches aidantes ☐ Plan d'action gouvernemental pour les PPA 2021-2026 ☐ Plan d'action gouvernemental pour les PPA 2026-2031 ☐ Cadre de référence 2024	☐ Conforme ☐ Non conforme	
16. Savez-vous qu'il existe une formation à propos de la proche aideance ? Avez-vous suivi ou comptez-vous suivre cette formation sur l'ENA et/ou encourager les personnes de votre unité/secteur à la suivre ? Que pouvez-vous me dire sur cette formation ?	☐ Portrait des réalités et besoins des personnes proches aidantes : pour une meilleure reconnaissance (ENA ID : 15 200) ☐ Diversité des situations de proche aideance : pour de meilleures pratiques – Partie 1 (ENA ID 18303) ☐ Nb de personnes ayant déjà suivi la formation ☐ Nb de personnes à former	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance - liens de référence	Résultats	Commentaires
Proche aideance			
17. Connaissez-vous le mandat de la coordonnatrice en proche aideance au CEMTL ? Comment faire pour la joindre si vous avez des questions ?	☐ Être répondante régionale en proche aideance sur le territoire ☐ Travailler en étroite collaboration avec les directions ☐ Coordonner ou collaborer à la réalisation des actions de la politique nationale et de actions prévues au plan d'action gouvernemental ☐ Conseiller dans le développement de l'offre de service ☐ Agir comme agente de mobilisation pour tous les partenaires Adresse courriel générique : partenariat.procheaideance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca Adresse de la Coordonnatrice en proche aideance : claire.ndione.cemtl@ssss.gouv.qc.ca	☐ Conforme ☐ Non conforme	

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.		