

MARCHE QUALITÉ INVERSÉE

Protection des renseignements personnels des usagers

Semaine de la sécurité des usagers 2026

Du **26 au 30 octobre 2026**, nous optimisons la protection des renseignements personnels des usagers à travers la marche qualité inversée! La marche qualité inversée invite les marcheurs à se placer du point de vue d'un usager ou d'une personne proche aidante, en recensant les éléments qui inspirent confiance et ceux pouvant susciter un malaise ou un risque de confidentialité. Elle permet aussi de mettre en place des améliorations simples et rapides.

Objectifs

- Observer l'environnement et les interactions sous l'angle de la confidentialité visuelle et auditive.
- Recueillir, lorsque possible, la perception d'au moins un usager ou un proche.
- Identifier les bons coups, les situations à risque et les pistes d'amélioration applicables au milieu visité.
- Renforcer la confidentialité, le respect, la dignité, la connaissance des droits et le sentiment de sécurité.

Quoi?

- Recueillir les observations d'un usager, d'un patient partenaire ou d'une personne proche aidante en utilisant les questions préparées pour la marche qualité.

Qui peut animer l'activité?

- Le gestionnaire (ex. : chef de service, conseiller cadre ou une personne responsable) en compagnie d'un usager partenaire, d'un patient partenaire ou d'une personne proche aidante.
- En milieu hospitalier, chaque équipe choisit de façon autonome un usager, un patient partenaire ou une personne proche aidante pour participer à la marche qualité inversée.

Comment?

- Faire une tournée de plancher ou visite terrain sur l'unité ou le service pour observer les pratiques.
- Ouvrir la [grille Forms en ligne](#) ou imprimer la [grille en PDF](#).
- Noter les résultats et les commentaires pertinents dans la grille.
- Assurer le suivi des pistes d'amélioration identifiées (gestionnaire).

Guide pour interpréter la conformité de chaque critère

Choix	Interprétation
☐ Conforme	Le critère est respecté de façon claire dans la situation observée ou rapportée.
☐ Partiellement conforme	Le critère est respecté en partie, mais certains éléments doivent être améliorés. À préciser dans les constats.
☐ Non conforme	Un écart clair, un inconfort ou un risque est observé ou rapporté concernant la confidentialité, la dignité, le respect ou le sentiment de sécurité.
☐ Sans objet	Le critère ne s'applique pas au milieu, au secteur, au rôle ou à la situation observée.
☐ Non observé	Le critère pourrait s'appliquer, mais aucune situation n'a permis de l'évaluer pendant la marche.