

MARCHE QUALITÉ INVERSÉE

Protection des renseignements personnels des usagers

Semaine de la sécurité des usagers 2026

Protéger les renseignements personnels, c'est protéger la dignité, la sécurité et la confiance des usagers.

La marche qualité inversée invite les marcheurs à se placer du point de vue d'un usager ou d'un proche : que peut-il voir, entendre, comprendre ou ressentir dans le milieu?

Elle vise à repérer les éléments qui inspirent confiance, les situations pouvant créer un malaise ou un risque de confidentialité, ainsi que les améliorations simples à mettre en place.

Les constats doivent demeurer factuels, anonymisés et formulés sans jugement sur les personnes. Lorsqu'un élément provient de la perception d'un usager ou d'un proche, il faut le préciser.

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.

Identification du milieu visité

Identification du milieu visité			
Unité / secteur / milieu de vie :		Date :	
Marcheur(s) / accompagnateur(s):		Usager / proche rencontré : ☐ Oui ☐ Non	Rôle / lien :

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.

Note d'interprétation – milieux ouverts ou à forte affluence

Dans certains secteurs, comme les urgences, les cliniques externes, l'accueil ou les salles d'attente, la configuration physique peut limiter la confidentialité complète. Cette réalité doit être prise en compte dans l'évaluation, sans banaliser le risque.

Lorsque l'espace ne permet pas une confidentialité optimale, observer les mesures compensatoires mises en place : ton de voix, distance, positionnement, rideau ou porte, déplacement vers un espace plus discret, limitation des renseignements discutés, ou proposition d'un lieu privé pour les sujets sensibles.

Grille d'observation

Consigner des constats factuels, anonymisés et orientés vers l'amélioration. Indiquer si l'information est observée directement ou rapportée par l'utilisateur/proche.

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Thème 1 : Interaction et climat de confiance		
Critère 1 : Confidentialité lors de la communication de renseignements Les renseignements personnels sont-ils communiqués à l'utilisateur ou au proche dans un contexte qui protège leur confidentialité? <i>À considérer : échange à l'écart des personnes non concernées, ton de voix approprié, renseignements limités au besoin et vérification discrète de l'identité lorsque nécessaire.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 2 : Renseignements non visibles Les écrans, dossiers, listes, formulaires ou documents contenant des renseignements personnels sont-ils protégés de la vue des personnes non autorisées? <i>À considérer : écran verrouillé, document rangé, dossier non laissé sans surveillance, tableau ou feuille de tournée non visible du public.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Thème 2 : Confidentialité visuelle et environnement physique		
Critère 3 : Intimité et espaces privés Le milieu permet-il de préserver l'intimité visuelle de l'utilisateur lors des discussions, soins, examens ou interventions sensibles? <i>À considérer : porte fermée, rideau tiré, local disponible, positionnement respectueux. En milieu ouvert, tenir compte des mesures compensatoires raisonnables.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 3 : Confidentialité auditive et échanges sensibles		
Critère 4 : Conversations non audibles Les conversations portant sur la santé, la situation sociale ou les renseignements personnels sont-elles tenues de façon à limiter le fait qu'elles soient entendues par des personnes non concernées? <i>À considérer : volume de voix, distance, poste de soins, corridor, chambre partagée ou salle d'attente. En urgence ou clinique externe, documenter les contraintes et les moyens utilisés.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 5 : Possibilité d'aborder un sujet sensible en toute discrétion Lorsqu'un usager ou un proche souhaite parler d'un sujet délicat, le milieu permet-il de le faire dans un endroit ou un contexte favorisant la discrétion? <i>À considérer : possibilité de s'éloigner, accès à un local ou à un espace plus discret, ton respectueux, réaction du personnel à une demande de confidentialité.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 4 : Collecte, consentement et communication limitée		
Critère 6: Renseignements nécessaires seulement Les questions, formulaires et informations demandées à l'utilisateur ou au proche se limitent-ils à ce qui est nécessaire pour les soins, services ou démarches en cours? <i>À considérer : absence de questions superflues, pertinence des informations demandées, explication du besoin lorsque l'utilisateur ou le proche questionne.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Critère 7: Consentement et communication aux bonnes personnes Lorsque des renseignements sont communiqués à un proche, à un tiers ou à un partenaire, le consentement requis est vérifié et respecté? <i>À considérer : validation de l'identité, autorisation au dossier, communication limitée aux personnes concernées et à l'information nécessaire.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 5 : Droits, recours et sentiment de sécurité		
Critère 8 : Connaissance des droits et des recours L'usager ou le proche sait-il à qui s'adresser s'il a une préoccupation, un malaise ou une question concernant la confidentialité ou l'accès à ses renseignements? <i>À considérer : information disponible, affichage, capacité du personnel à orienter vers la bonne ressource, explication des droits d'accès et de rectification au besoin.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 9: Réaction face à un risque ou un incident de confidentialité Si un risque, un malaise ou une situation préoccupante est soulevé, le personnel réagit-il de façon rassurante, confidentielle et orientée vers le suivi approprié? <i>À considérer : écoute, absence de banalisation, confidentialité du signalement, orientation vers le gestionnaire ou la personne responsable selon les mécanismes prévus.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Liste de validation rapide

Confidentialité visuelle	Confidentialité auditive	Information, droits et confiance
☐ Écrans verrouillés ou non visibles. ☐ Dossiers et listes rangés. ☐ Documents non laissés au comptoir/imprimante. ☐ Rideaux/portes utilisés au besoin. ☐ Aucun renseignement personnel visible en aire commune.	☐ Conversations sensibles à voix basse. ☐ Discussions confidentielles hors corridors/aires communes. ☐ Possibilité de s'éloigner ou d'utiliser un local. ☐ Vérification d'identité faite discrètement. ☐ Aucun renseignement personnel audible par des personnes non concernées.	☐ Usager/proche accueilli avec respect. ☐ Information donnée en langage clair. ☐ Demandes de renseignements limitées au nécessaire. ☐ Orientation possible vers la bonne ressource. ☐ Préoccupation ou malaise accueilli sans banalisation.

Synthèse de la marche

Bons coups ou pratiques exemplaires	Situations à risque / constats à suivre	Suggestions d'amélioration

Prochaines étapes / Plan d'action

Action / étape	Responsable	Échéance	Résultat attendu / suivi
1.			
2.			
3.			