

Tête-à-tête

INTER S4

14 avril 2026

Balises cliniques lors de l'accompagnement d'un usager dans ses transactions financières

Elizabeth Lavoie et Line Moisan

Courtières en connaissances

Présentatrice

● **Élizabeth Lavoie**
Consortium InterS4

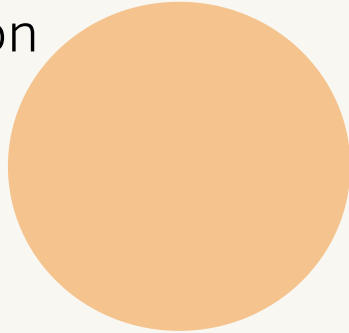
A agi comme courtière de connaissances

● **Line Moisan**
Consortium InterS4

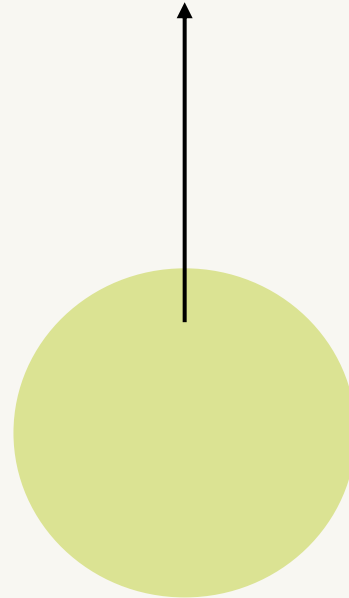
A agi comme courtière de connaissances

La mobilisation des connaissances au Consortium InterS4

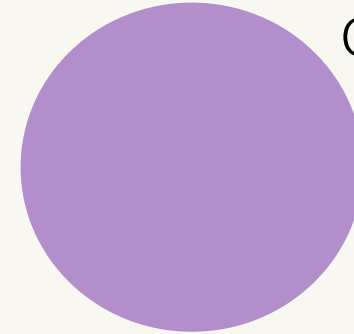
Prise de décision



Améliorer les pratiques
et passer à l'action!



Consortium
InterS4

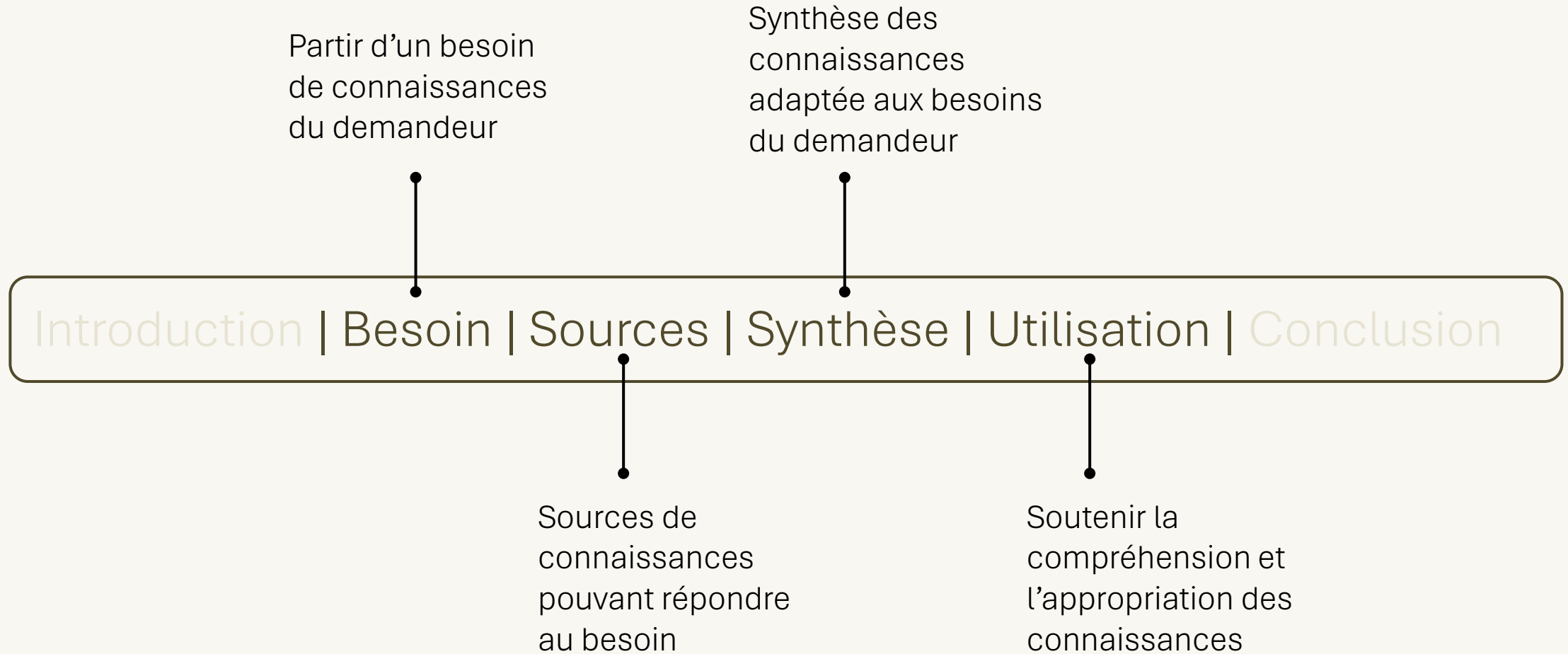


Connaissances

Introduction | Besoin | Sources | Synthèse | Utilisation | Conclusion

La démarche du courtage de connaissances

La démarche du courtage de connaissances



Objectifs poursuivis par le comité de travail :

- **Contexte** : Au quotidien, plusieurs intervenants du réseau de la santé et des services sociaux sont de plus en plus interpellés à accompagner des usagers vulnérables dans leurs transactions financières courantes. Malheureusement, ces interventions s'inscrivent dans des zones grises où se confrontent le respect de l'autonomie de l'utilisateur, la prévention des abus financiers et les limites professionnelles, éthiques et organisationnelles de l'intervention.

Objectif : Le CISSS-AT souhaitent se doter de balises afin d'intervenir judicieusement.

Questions du demandeur :

Question:

Quelles sont les balises à considérer pour un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux lorsqu'il accompagne un usager vulnérable dans ses transactions financières courantes?

Sources de connaissances mobilisées

- Écrits scientifiques et écrits gris

Mots clés : personne vulnérable, inaptitude, moyens de protection, intervenants RSSS, transactions financières courantes, risque d'abus

- Entretien avec un expert

Expériences portant sur les déclencheurs de la vulnérabilité financière, gestion des avoirs par autrui et la prévention de risque d'abus

Faits saillants

→ Vulnérabilité, aptitudes et inaptitudes

→ **Reconnaître** que la vulnérabilité financière est fréquente, progressive et contextuelle. Elle peut être présente bien avant l'inaptitude légale nécessitant un accompagnement clinique adapté sans présumer d'une perte de capacité décisionnelle

→ **Situer** l'accompagnement des transactions financières comme une zone sensible de l'intervention du RSSS où les intervenants doivent constamment équilibrer le respect de l'autonomie de l'utilisateur, sa protection et leur responsabilité professionnelle.

→ Le rôle du RSSS

→ **Définir** clairement le rôle du RSSS comme un rôle de soutien, d'information, de sensibilisation et d'orientation excluant ainsi toute substitution à l'utilisateur ou toute gestion directe de ses finances personnelles.

Faits saillants

Démarche

→ **Prévenir** les risques de maltraitance financière et de dérives de pratique en sensibilisant les intervenants et les partenaires sur les mécanismes formels de protection et de représentation.

→ **Adopter** une approche dynamique à la situation de l'utilisateur en intégrant le repérage des signaux de vulnérabilité, la documentation des interventions et la réévaluation continue dans le temps

→ **Soutenir** la prévention et le repérage de la maltraitance financière par l'utilisation de balises cliniques communes, une traçabilité rigoureuse et une collaboration intersectorielle avec les acteurs financiers, juridiques et communautaires.

Outils et cadre commun

→ **Outils** les intervenants du RSSS par un cadre de référence partagé afin de sécuriser les pratiques, protéger les usagers vulnérables et assurer une cohérence organisationnelle à l'échelle de l'établissement

La sécurité financière des usagers vous tient à coeur ?

Voici un rappel des éléments clés à considérer en tant qu'intervenant:

- S** **Situer la vulnérabilité :**
Documenter la situation globale de l'utilisateur, ses capacités, son isolement et sa compréhension
- E** **Examiner les comportements ou transactions à risque :**
L'utilisateur vit à travers une normalisation des pratiques dangereuses pour sa sécurité financière.
- C** **Comprendre les dynamiques relationnelles:**
Procéder à l'analyse du contexte familial et social. Évaluer les pressions affectives ou financières.
- U** **User d'un équilibre entre autodétermination et protection :**
Il ne devrait pas y avoir de zone grise entre aptitude et inaptitude. Choisir le bon moyen de protection.
- R** **Renforcer les facteurs de protection :**
Soutenir la capacité d'agir de l'utilisateur tout en évitant de la surévaluer. Miser sur des modalités d'éducation financière, sans faire les transactions à leur place.
- I** **Intervenir en concertation :**
Mobiliser les différents partenaires (institutions financières, bureaux comptables, organismes communautaires) pour éviter l'isolement professionnel.
- T** **Tracer et documenter :**
Maintenir vos notes cliniques à jour pour assurer une continuité et éviter la perte d'information.
- E** **Exercer une pratique éthique:**
Agir de façon intègre avec respect et bienveillance dans le meilleur intérêt de l'utilisateur et dans les limites de vos fonctions.

Perspectives d'utilisation des connaissances

Prochaines étapes

1. **Formaliser** les balises d'accompagnement financier et en assurer la diffusion auprès des intervenants du RSSS et des partenaires concernés dans le but de soutenir une compréhension partagée des rôles, des limites et des pratiques attendues.
2. **Former et sensibiliser** les intervenants et les partenaires à repérer la vulnérabilité financière
3. **Soutenir** l'animation communautaire et la prévention populationnelle afin de promouvoir les différents mécanismes de protection et de représentation financière.
4. **Soutenir** les approches personnalisées pour les usagers vulnérables en misant sur des approches cliniques qui préservent l'autonomie tout en réduisant les risques.
5. **Travailler** en amont sur les moyens de protection (identification d'une personne de confiance, mesure d'assistance, rédaction du mandat de protection, etc.) avant l'apparition d'une perte d'autonomie ou d'une situation d'abus.
6. **Mettre** en place des mécanismes simples de traçabilité et de concertation pour documenter les situations de vulnérabilité financière.

Tête-à-tête

INTER S4

2^e avis : Du repérage à l'action, soutenir les usagers en difficulté

Objectifs

Contexte :

Le risque d'abus financier est souvent invisible pour la personne qui le vit, mais peut se manifester dans la gestion des transactions et des activités de la vie quotidienne. Une vigilance communautaire permet de repérer ces situations à risque.

Question

Question:

Comment les membres d'une communauté peuvent-ils repérer une personne vulnérable éprouvant des difficultés dans la gestion de ses transactions financières courantes ?

Faits saillants

→ Importance du repérage précoce

→ La vulnérabilité financière et la perte d'autonomie se développent progressivement et peuvent rester **invisibles sans vigilance collective**

→ **Les citoyens en interaction régulière** avec des personnes vulnérables (pharmaciens communautaires, caissiers d'épicerie, employés du café, du bureau de poste, etc.) sont bien placés pour observer des signes précoces et initier une action concertée

→ Distinction entre le repérage et le dépistage

→ Dans un contexte communautaire, il est recommandé de se concentrer sur le repérage plutôt que sur le dépistage (MSSS, 2022).

Faits saillants

→ Approche relationnelle et de bienveillance

→ Les citoyens ne se substituent pas au professionnel. Ils observent, verbalisent et informent la personne vulnérable des services existants (CLSC, Ligne Aide Abus Aînés, 811)

→ Le repérage doit se faire dans le respect du rythme et des choix de la personne concernée

→ Actions collectives

→ Chaque citoyen peut contribuer à identifier des signaux de vulnérabilité et favoriser une réponse précoce avant que la situation s'aggrave pour la personne vulnérable

Recommandations pour une communauté

À l'intention d'un organisme porteur

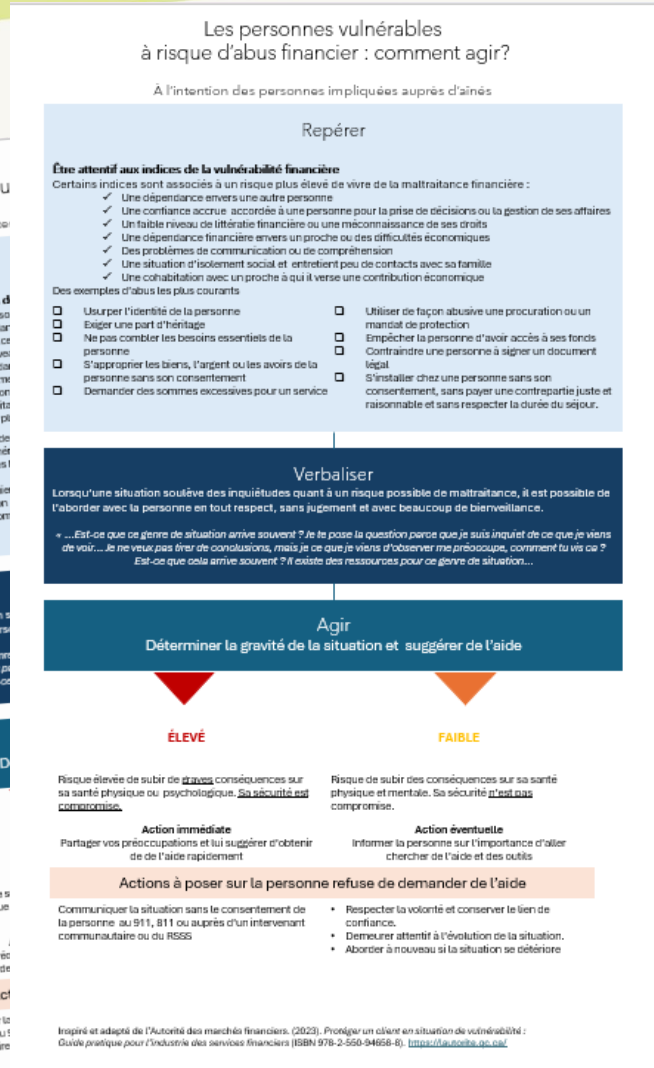
- Un leadership reconnu par une organisation permet de mieux promouvoir le rôle des citoyens et de les outiller
- Miser sur des histoires vrais et concrètes aide à sensibiliser et mobiliser la communauté
- Les initiatives doivent tenir compte des particularités et des dynamiques propres aux communautés

À l'intention des citoyens

- Observer et être attentifs
- Reconnaître les signaux simples et concrets
- Favoriser le dialogue
- Soutenir sans transférer la responsabilité

Outil qui guide l'action : 3 étapes

1. Repérer
2. Verbaliser
3. Agir



Valeurs

- Repose principalement sur des savoirs expérientiels, rapporté par la littérature grise
- Validé par un expert

Limites

- Sujet limité dans la littérature scientifique
- Applications des bonnes pratiques selon le contexte organisationnel, clinique et communautaire

Où trouver le document

ConsortiumInterS4.uqar.ca

The screenshot displays the website's interface. At the top, the logo 'INTER S4' is visible, along with navigation links: 'QUI SOMMES-NOUS', 'OUTILS ET FORMATIONS', 'VIEILLIR EN SANTÉ', 'BIBLIOTHÈQUE' (circled in black), 'ÉCHANGES ET RÉSEAUTAGE', and 'MON COMPTE'. Below the navigation is a banner with the text 'Accès à un corpus amélioré de connaissances efficaces et pertinentes'. The main content area features three document listings, each with a date, title, and a 'Résumé de pratique' description. On the right side, there is a search bar labeled 'RECHERCHER DANS LES DOCUMENTS' with a search icon and a black arrow pointing to the input field. Below the search bar is a 'CATÉGORIES' section with several filter options, each with a checkbox and a black arrow pointing to the right: 'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN RÉGION', 'VIEILLIR EN SANTÉ', 'MÉTHODES DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES', 'RECENSION DES MEILLEURES CONNAISSANCES', 'PRATIQUES INSPIRANTES', and 'ARTICLES SCIENTIFIQUES D'INTÉRÊT (VEILLE INFORMATIONNELLE)'. At the bottom of the categories section is a 'FILTRES' button with a black arrow pointing to the left.

Offre de services

Initiative *Vieillir en santé dans nos régions* – tirer profit des meilleures connaissances



Ressources gratuites pour les organismes communautaires qui

- œuvrent au bénéfice des personnes âgées dans leurs milieux et
- souhaitent mieux tirer profit des meilleures connaissances

FORMATIONS

*Je cherchais une méthode pour nous
rapprocher de la science.*

*J'ai l'impression que vous m'avez **appris à pêcher pour trouver des écrits pertinents et crédibles!***

- Membres du personnel d'organismes communautaires

Les formations courtes (ateliers de 2 heures) outillent les organismes communautaires pour trouver efficacement des connaissances pertinentes et les utiliser dans leurs projets et leurs communications

Pour information ou pour s'inscrire:
<https://monurl.ca/formationves>

DOCUMENTS

J'ai suivi votre présentation sur la littérature numérique. J'ai trouvé ça extrêmement pertinent dans le cadre de ma fonction d'élue.

- Conseillère municipale

Les synthèses de connaissances produites par le Consortium InterS4 sur divers sujets sont rendues disponibles à travers des documents et des présentations

Pour consulter les documents:
<https://monurl.ca/sujetstraites>
Pour assister aux présentations:
<https://monurl.ca/tatves>

ACCOMPAGNEMENTS

*Sans vous, nous n'aurions jamais eu la possibilité d'**approfondir nos connaissances du sujet** sous l'angle du courtage.*

- Membres d'une table de concertation d'aînés

Des groupes qui planifient des actions concrètes au bénéfice des personnes âgées et souhaitent s'appuyer sur les meilleures connaissances pour s'orienter peuvent demander de l'aide en ce sens à l'équipe du Consortium InterS4

Pour en savoir plus:
Contactez-nous consortium-inters4@uqar.ca
Ou visitez <https://monurl.ca/infosves>

Restons connectés!

Merci de répondre au sondage pour nous aider à améliorer VOS rendez-vous Tête-à-tête InterS4



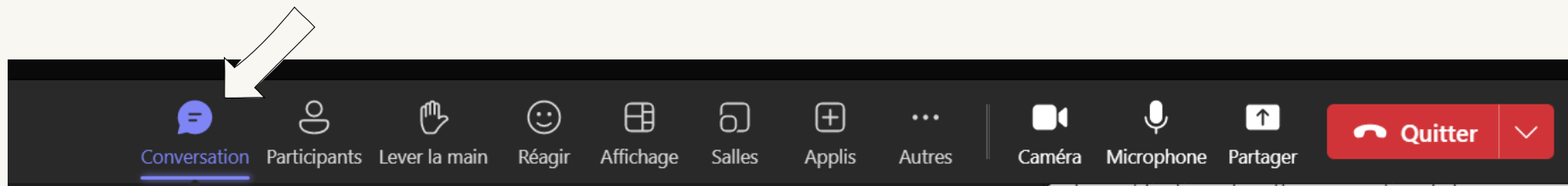
Sondage de satisfaction



Abonnez vous à notre infolettre InterS4



Suivez notre page LinkedIn



Vous désirez nous faire part de commentaires ? Vous avez besoin d'informations additionnelles ?

N'hésitez pas à nous contacter :

elizabeth_lavoie2@uqar.ca

line_moisan@uqar.ca