

 **counseling connect**
counseling on connecte



Démonstration de faisabilité

Février 2022

Table des matières

3

SOMMAIRE EXÉCUTIF

7

INTRODUCTION

ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX DU MODÈLE DE COUNSELING ON CONNECTE

10

ACCÈS FACILE ET CHOIX DU CLIENT

13

COLLABORATION COMMUNAUTAIRE

14

PRESTATION DE SERVICES EFFICACE

16

PRINCIPE D'ÉQUITÉ

19

PRESTATION DIGITALE DE SERVICES DE SANTÉ

LEÇONS-CLÉS DU MODÈLE DE COUNSELING ON CONNECTE

20

L'ENVIRONNEMENT CHANGEANT DE LA PRESTATION DE SERVICES

23

UNE APPROCHE ÉCHELONNÉE AFIN D'APPUYER LES CLIENTS

27

PRESTATION DES SERVICES DANS LE CADRE DE L'ENVIRONNEMENT DES ÉQUIPES DES SOINS DE LA SANTÉ DE L'ONTARIO

32

CONCLUSION

33

BIBLIOGRAPHIE

34

Liste des partenaires

Sommaire exécutif

Counseling on connecte - Counselling Connect est une initiative de Ottawa Health Team-Équipe Santé Ottawa. C'est une plateforme digitale qui offre un accès facile à du counseling par téléphone ou par vidéo dans la région d'Ottawa et ses environs. En réponse à l'émergence de la pandémie de la COVID-19, plus de vingt organismes communautaires ont collaboré afin de créer un site Internet qui offre la possibilité de faire des réservations en ligne afin de donner accès aux gens à du counseling à court-terme. La plateforme ainsi créée a répondu aux besoins grandissants des résidents de la région d'Ottawa qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie.

Avant la pandémie, plusieurs services communautaires offraient des services de counseling gratuits et sans rendez-vous. Ces services ont été fermés à cause des restrictions de la COVID-19 créant ainsi un besoin critique pour un accès rapide et facile à du counseling virtuel. Immédiatement, les prestataires de services en santé mentale et en toxicomanie alliés ont commencé à chercher une solution et ont ainsi créé Counseling on connecte.

Counseling on connecte a offert 17 000 rencontres de counseling depuis son lancement en mai 2020 et s'est avéré être une ressource critique et efficace pour les personnes qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie. Cette plateforme a produit des résultats incroyables démontrés par la satisfaction des clients et les données des résultats suite à la rencontre de soutien; et, ceci a été reconnu lors de la remise du Prix de Changement transformateur de 2021 remis par l'Alliance pour des communautés en santé.

Ce rapport détaille les éléments qui forment le réseau de Counseling on connecte et présente comment la plateforme a un impact significatif dans les secteurs de la santé et des services sociaux ainsi que sur la vie de milliers de personnes qui résident dans la région d'Ottawa.

Cinq éléments-clés du Concept de Counseling on connecte

#1: Accès facile et choix du client

La plateforme en ligne de Counseling on connecte offre aux clients un accès accru aux services de counseling en santé mentale et en toxicomanie. Près de 95% des clients ont dit que le temps d'attente pour les services étaient raisonnables et environ un tiers des clients ont obtenu un rendez-vous le jour suivant à un moment approprié selon leur horaire. Cette plateforme en ligne a rehaussé l'accès aux services en santé mentale et en toxicomanie et 21% des clients ont dit qu'ils n'auraient pas recherché de l'appui sans les services de Counseling on connecte.

##2: Collaboration communautaire

Le réseau de Counseling on connecte a permis d'abolir les obstacles entre les prestataires de services, d'accroître l'accès à un éventail plus large d'appui pour les clients. Plus d'un tiers (35%) de tous les rendez-vous pris par les personnes étaient offerts par un autre organisme participant, et, la fonction de référence par porte arrière de la plateforme en ligne a facilité la capacité du personnel de l'agence de services de créer le lien entre les clients et les services offerts par d'autres organismes partenaires.

#3: Prestation de services efficace

Counseling se connecte est maintenant devenue une composante importante de l'approche échelonnée de soins en santé mentale et en toxicomanie. Ce programme donne accès à des rencontres de counseling très efficaces pour une grande gamme de besoins, appuyant les clients qui présentent des défis modérés en santé mentale et aux clients qui requièrent de l'appui ponctuel alors qu'ils attendent l'accès à des services plus cliniques. Cette plateforme en ligne offre aussi une grande valeur de service au coût moyen de 142 \$ par visite; de plus, elle redirige la demande de soins depuis les autres secteurs du système de soins de la santé. Sans l'accès à Counseling on connecte, 27% auraient visité leur médecin de famille ou un(e) généraliste pour des soins alors que 7% se seraient rendus à l'Urgence.

#4: Accent sur l'équité

Les services de Counseling se connecte ont été élaborés en plaçant l'accent sur l'équité et offrent ainsi des secteurs de counseling établis pour des clients faisant partie de la communauté LGBT2SQ+, africaine, caribéenne, noire ou autochtone. La prestation des services virtuels de counseling s'est aussi réorientée afin de desservir plus de communautés en besoin d'aide. Très récemment, Counseling on connecte a commencé à offrir des services en arabe en plus de ceux en anglais et en français; il a offert plus de 650 rencontres de counseling en arabe en février et décembre 2021. Cette forte attention sur l'équité a accru l'accès aux services de counseling à plusieurs groupes en quête d'équité dans la région d'Ottawa. Un total de 46% des clients se sont identifiés comme faisant partie d'un groupe en quête d'équité; ceci signifie que Counseling on connecte offre environ 4 600 rendez-vous par année aux membres de groupes en quête d'équité. Sans l'accès à Counseling on connecte, 18% des clients qui s'identifient comme Noir(e)s et 23% des clients qui s'identifient comme Arabes ont dit qu'ils n'auraient parlé à personne de leurs troubles de santé mentale ou de toxicomanie. Au cours d'une période de 12 mois, environ 1 300 client(e)s de groupes en quête d'équité accèdent aux services de counseling pour la première fois grâce à cette plateforme.

#5: Prestation digitale de santé

Le modèle de Counseling on connecte utilise très bien l'approche de prestation digitale de santé afin d'élargir l'accès aux services en santé mentale et en toxicomanie. La plateforme facilite l'accès rapide à des rencontres de counseling tout en protégeant la privauté des clients. 96% des clients ont dit avoir pu facilement prendre rendez-vous,

alors que 94% ont dit qu'ils considéraient que leurs renseignements personnels étaient en sécurité et sur une plateforme sécuritaire. La participation à cette nouvelle approche a aussi accru la collaboration entre les prestataires de services; il y a eu 1 500 aiguillages inter-organismes entre février et décembre 2021.

Trois leçons-clés ressortant du Modèle de Counseling on connecte

#1: Counseling on connecte génère des changements quant à la prestation des services en santé mentale et en toxicomanie.

Counseling on connecte change qui peut accéder aux soins en santé mentale et pour les problèmes de toxicomanie, et comment ils peuvent y accéder. Un tiers des client(e)s ont accédé à des services de counseling pour la première fois par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de Counseling on connecte; et, les taux de satisfaction élevés démontrent que les client(e)s ont bien répondu à cette nouvelle modalité d'accès aux soins. La collaboration des prestataires de services est sans précédent et démontre un niveau de partenariat entre les organismes qui s'aligne fortement avec l'approche émergente des Équipes de santé de l'Ontario quant à la prestation de soins de la santé. Counseling on connecte a aussi incorporé les prestataires de services participants à titre d'experts locaux quant à la prestation de soins virtuels de la santé. Cette plateforme a aussi fourni des rencontres de counseling efficaces qui ont non seulement réduit la demande sur les autres secteurs du système de la santé, mais ont offert des interventions préventives qui peuvent réduire la nécessité pour le/la client(e) de recevoir du soutien intensif plus tard dans sa vie.

#2: Counselling on connecte est maintenant une composante importante de l'approche échelonnée de soins en santé mentale et en toxicomanie.

La plateforme de Counseling on connecte cadre très bien dans une approche échelonnée pour surmonter les défis des soins en santé mentale et en toxicomanie tout en favorisant un système des soins de la santé intégré et efficace. La plateforme s'est avérée être un solide premier point de soins pour les clients qui ont des besoins modérés en santé mentale et en toxicomanie. Elle offre aussi du soutien en counseling ponctuel pour les clients qui affrontent des défis en santé mentale plus sévères et qui sont en attente de soutien clinique intensif. La plateforme de Counseling on connecte a généralement affiché des résultats positifs importants, souvent après une seule rencontre. Avant un rendez-vous de counseling, 85% des clients étaient inquiets ou très inquiets quant à leurs défis en santé mentale ou en toxicomanie. Après une rencontre en ligne auprès de Counseling on connecte, le pourcentage des personnes affichant ce niveau d'inquiétude est descendu de 52%. De plus, le pourcentage de client(e)s qui ne pouvaient pas bien gérer leurs défis en santé mentale ou en toxicomanie a été réduit de 40% à la suite d'un échange avec un(e) thérapeute.

#3: Le modèle de Counseling on connecte représente une composante cruciale de la prestation future d'appui en santé mentale et en toxicomanie dans l'environnement de l'Équipe de Santé de l'Ontario.

Il y a un besoin énorme d'aide en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa et Counseling on connecte continue de voir une trajectoire croissante quant au nombre de client(e)s recevant des services chaque mois. On prévoit que la plateforme en ligne continuera de desservir un nombre élevé de client(e)s tous les mois et elle a démontré qu'elle pouvait appuyer les résident(e)s de la région d'Ottawa durant des périodes difficiles, comme celles des restrictions sanitaires imposées en réponse à la COVID-19 et l'occupation du centre-ville d'Ottawa durant le Convoi récent.

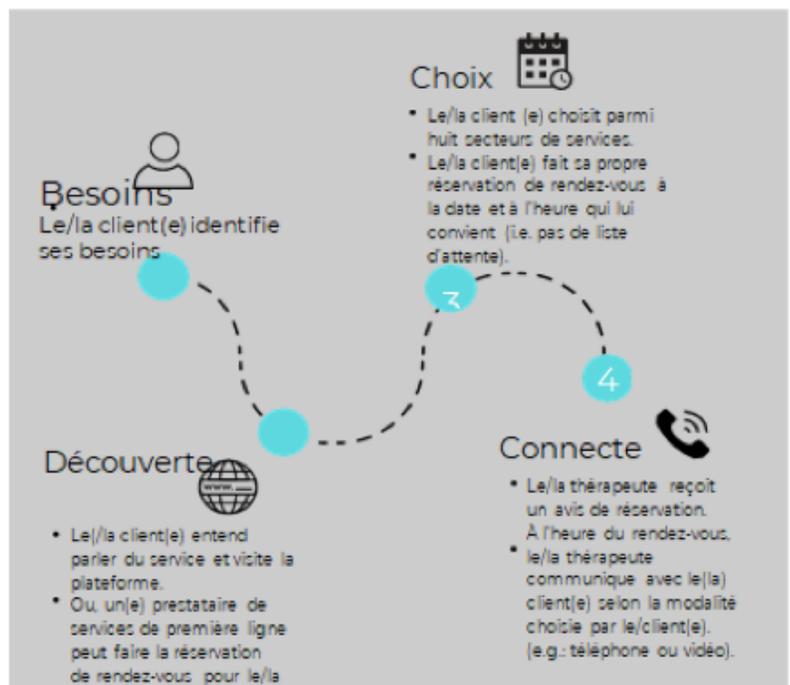
Counseling on connecte a favorisé la collaboration entre les organismes de services qui répondent aux besoins émergents tout en élargissant l'accès à l'appui en counseling pour plus de client(e)s, surtout ceux/celles qui font partie des groupes en quête d'équité. 36% des client(e)s identifié(e)s comme Noires et 45% des client(e)s identifié(e)s comme Arabes ont échangé avec un(e) thérapeute pour la première fois en utilisant la plateforme de Counseling on connecte. En plus de faciliter l'aiguillage entre les organismes, Counseling on connecte continue de s'intégrer avec d'autres prestataires de services au sein du système des soins de la santé tout entier. L'on cherche présentement à accroître l'intégration des services auprès d'autres organismes et prestataires de services tels Ontario 211, AccessMHA.ca, 1call1click.ca et le Service Paramédic d'Ottawa.

Counseling on connecte est une composante essentielle de l'approche intégrée des soins en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa. Grâce à du financement continu, ce réseau continuera d'améliorer l'accès à des soins pour les client(e)s tout en favorisant une collaboration inter-organismes élevée. Ceci démontre que Counseling on connecte est une composante essentielle de l'approche émergente de Équipes santé Ontario afin d'offrir des soins de santé en Ontario.

Introduction

Counseling Connect – Counseling en connecte (CC-Coc), est une plateforme en ligne qui offre du counseling à court-terme par téléphone ou par vidéo aux résident(e)s d'Ottawa et des régions environnantes. Le réseau est une initiative de l'Équipe Santé Ottawa - Ottawa Health Team et a été créée au début de la pandémie afin de continuer d'offrir des services de counseling aux résident(e)s alors qu'il n'était plus possible d'offrir des services dans les cliniques sans rendez-vous ou des services de counseling en présentiel. Pour répondre au besoin de maintien de ces services critiques de counseling, des organismes de la région d'Ottawa ont collaboré afin d'élaborer un site Internet avec des services de counseling centralisés et une plate-forme accessible pour effectuer des réservations de rendez-vous.

La plateforme simplifie la prise de rendez-vous pour du counseling et les client(e)s peuvent réviser et choisir les plages disponibles pour desservir les jeunes, les familles, les individus et les membres de groupes en quête d'équité. La plateforme est une IPA gérée par Caredove et respecte intégralement les normes quant à la privauté de la LPRPS. La procédure pour confirmer un rendez-vous est rapide et confidentielle; de plus, elle offre un accès rapide à une rencontre de counseling avec un membre professionnel d'un organisme partenaire. L'appui virtuel comme l'offre Counseling on connecte s'est avéré efficace pour réduire les défis liés à l'anxiété et à la dépression (1).



Le parcours de soins des client(e)s de Counseling on Connecte

Depuis son lancement en mai 2020, la plateforme a continué de grandir quant au nombre d'organismes locaux partenaires, de services offerts et de client(e)s desservi(e)s.

En ce jour, nous sommes fiers d'avoir inscrits 17 000 rencontres et de continuer de voir ce service être utilisé par plus de gens chaque mois. Nous continuons aussi d'améliorer la plateforme pour offrir à plus de personnes dans la région d'Ottawa du counseling à court-terme fortement axé sur l'équité et des résultats positifs pour les client(e)s.

Il y a toujours un besoin important pour l'appui offert par la plateforme en ligne de Counseling on connecte. Les client(e)s ont indiqué que les défis liés à l'anxiété, la dépression, le stress parental et le stress au travail sont des facteurs importants (entre bien d'autres) qui les a motivé(e)s à rechercher l'appui de Counseling on connecte.

17,000

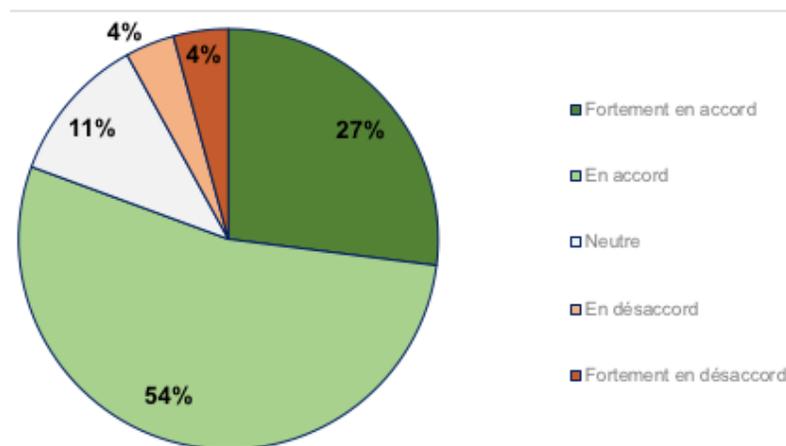
Client(e)s ont reçu
des services
jusqu'à ce jour

Au fur et à mesure que la pandémie de la COVID-19 se poursuit, plusieurs personnes souffrent aussi d'isolement et de solitude et recherchent une personne avec qui parler de leurs défis. Nous savons aussi que ces défis sont pressants pour beaucoup de personnes dans la région d'Ottawa; 85% des client(e)s qui ont complété un sondage ont indiqué qu'ils/elles s'inquiétaient ou s'inquiétaient beaucoup de la gravité de leurs défis en santé mentale ou en toxicomanie lorsqu'ils/elles ont pris un rendez-vous. Pour bien des gens dans la région, Counseling on connecte est devenue une ressource importante qui offre des interventions en counseling critiques et ponctuelles alors qu'elles sont les plus requises. Près de 95% des client(e)s ont indiqué que l'attente pour le service était raisonnable et plus de huit personnes sur dix (81%) ont dit que l'aide reçue les a aidées à conjuguer avec leurs défis de façon très efficace.

Anxiété	Dépression	Relations	Parentalité	Isolement et solitude	Stress de travail	Drogues et/ou alcool
50%	32%	21%	18%	15%	11%	3%

Principales raisons pour lesquelles les client(e)s ont pris des rendez-vous auprès de Counseling on connecte.

Cette plateforme a démontré maints bienfaits au-delà de l'appui des résident(e)s pendant la pandémie. La plateforme rehausse l'accès aux soins, facilite une plus grande collaboration entre les partenaires communautaires, offre un modèle de solides valeurs du service quant à la prestation des services, incorpore une approche solide quant à l'équité au sein des services en santé mentale et en toxicomanie; ainsi, elle utilise une approche digitale à la santé pour améliorer l'expérience tant des client(e) que des prestataires. Ces composantes du programme ont amélioré l'infrastructure globale des services en santé mentale et en toxicomanie en réduisant les listes d'attente, en améliorant le coût de prestation des soins et en offrant des services ponctuels qui aident les personnes à recevoir la quantité adéquate de services, et ce, au bon moment.



“Les soins que j’ai reçus par l’intermédiaire de Counseling on connecte m’ont aidé(e) à mieux gérer mes défis”.

Le modèle de Counseling on connecte a permis de transformer l'environnement des soins des client(e)s, et, dans ce procédé, a démontré les bienfaits énormes qu'une approche collaborative et intégrée pouvait apporter aux services en santé mentale et en toxicomanie. Ce rapport démontre comment Counseling on connecte contribue à la création d'un modèle de soins de la santé efficace et efficient qui s'aligne pleinement avec l'approche des Équipes Santé Ontario quant aux soins. Avec du financement continu, le réseau de Counseling on connecte continuera d'offrir des soins de haute qualité tout en continuant d'élargir son approche novatrice à plus de résidents dans la région d'Ottawa.

Éléments-clés du Modèle de Counseling on connecte

Counseling on connecte est une approche novatrice visant à offrir les meilleurs soins au meilleur moment aux personnes de la région d'Ottawa qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie. Cette section présente les cinq éléments-clés qui non seulement sous-tendent l'unicité de cette nouvelle approche de soins, mais qui démontre que la plateforme est une composante critique de l'infrastructure plus large des soins de la santé.

5 Éléments-clés du Modèle de Counseling on connecte :



Accès facile & Choix du client



Collaboration communautaire



Prestation efficace des services



Accent sur l'équité



Prestation digitale de santé

Cette section démontre aussi comment les éléments-clés de Counseling on connecte s'alignent fortement avec l'accent sur le but quadruple, indiquant que cette plateforme rehausse l'expérience du/de la patient(e) et du/de la prestataire, améliore les résultats du/de la patient(e) et de la population quant à leur santé, rehausse l'expérience du prestataire et offre une valeur accrue quant au service. Les icônes associés avec le Modèle des quatre objectifs (Quadruple Aim Model) réapparaîtront dans toute cette section du rapport afin de démontrer comment il s'aligne avec le modèle de Counseling on connecte.

Les Modèle des quatre objectifs



Expérience rehaussée du patient et du prestataire



Résultats meilleurs quant à la santé du patient et de la population



Meilleure expérience pour le prestataire



Plus grande valeur de service

Élément-clé #1 : Facilité d'accès & Choix du client

Le modèle de Counseling on connecte est structuré de façon à offrir une approche qui vise avant tout à rendre les services de counseling plus accessibles en facilitant les réservations de rencontres et les offrant durant toute la journée. Ceci aide à surmonter les obstacles aux soins en veillant à ce que les personnes puissent facilement trouver et réserver une rencontre de counseling en ligne.

La plateforme de Counseling on connecte en ligne offre aux client(e)s un accès accru aux services de counseling en santé mentale et en toxicomanie.



Expérience du client

Accéder à des services de counseling peut être un procédé intimidant, surtout pour ceux qui n'ont jamais parlé avec un(e) thérapeute. La stigmatisation quant à la santé mentale et la toxicomanie, le coût des rendez-vous, les obstacles linguistiques et la disponibilité de services sensibles aux diverses cultures sont tous des obstacles qui peuvent empêcher une personne à accéder aux soins requis. (2) Counseling on connecte aide à surmonter ces obstacles en offrant une plateforme en ligne qui rend le processus de prise de rendez-vous rapide, facile, confidentiel et sécurisé. En offrant une plateforme en ligne facile à naviguer, ce réseau a créé une nouvelle approche pour réduire les obstacles à l'accès à ces services importants.

"Excellent service! J'ai été ravi de la facilité et de la rapidité de la prise de rendez-vous."

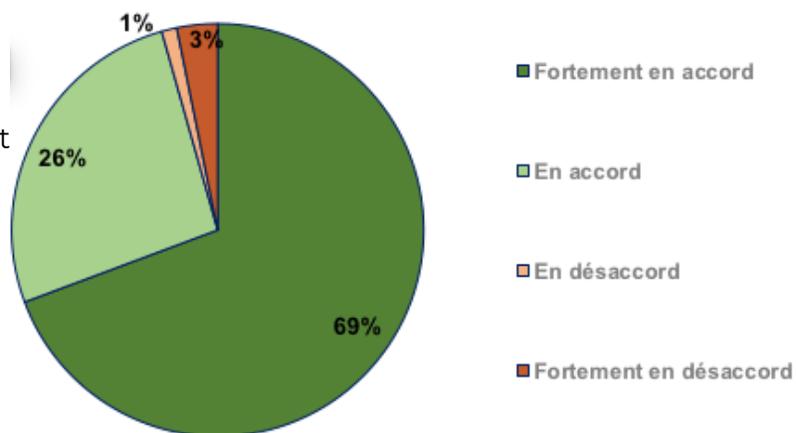
- Client(e) de Counseling on connecte

"Counseling on connecte a accru la disponibilité de counseling à court-terme via l'accès rapide et a aidé à réduire la stigmatisation associée au besoin de soutien en santé mentale en général. De la rétroaction additionnelle indique que les client(e)s apprécient la haute qualité des interventions plutôt que l'appui téléphonique traditionnel. Counseling on connecte (Coc) a permis aux gens d'accéder à nos services – des services auxquels ils n'auraient pas accès normalement. »

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

Les client(e)s ont noté que la plateforme de Counseling on connecte était accessible et facile à naviguer; 96% ont dit qu'il était facile de prendre rendez-vous. La plateforme offre aussi peu d'attente pour des rendez-vous; 94% des client(e)s ont dit que la période d'attente avant de rencontrer un(e) thérapeute était raisonnable. Environ un tiers des client(e)s (30%) ont pu obtenir un rendez-vous le lendemain et 70% ont pu rencontrer un(e) thérapeute en 5 jours ou moins. Ainsi, plusieurs client(e)s ont pu prendre leurs propres rendez-vous avec succès; presque 60% des client(s) ont pris leurs rendez-vous indépendamment; les autres rendez-vous ont été pris par un membre du personnel d'un organisme partenaire ou d'une agence externe référente.

Les rencontres étaient disponibles durant toute la journée et tous les jours de la semaine; ainsi les client(e)s pouvaient accéder à l'appui en counseling à un moment approprié pour eux/elles. Environ 82% des rencontres étaient cédulées durant la semaine; les 18% restantes étaient cédulées durant le week-end. Malgré que l'heure du lunch et le début de l'après-midi affichaient le plus grand nombre de réservations (environ un tiers du total des rendez-vous débutaient entre midi et 14 h), les rencontres étaient distribuées durant toute la journée et



"Il a été facile de prendre un rendez-vous via Counseling on connecte"

plusieurs rendez-vous débutaient aussi tôt que 7 h ou aussi tard que 20 h.

Tôt le matin (7-9h)	15%
Fin de matinée (10-11h)	19%
Début après-midi (12h-14h)	33%
Fin d'après-midi (15-17h)	23%
Soirée (18-20h)	10%
Autres heures (21h – 6h)	0%

Heures de réservations

Jours de la semaine	Fin de semaine
82%	18%

Réservations durant la semaine vs durant le week-end

L'accès à des réservations en ligne réduit aussi les obstacles financiers et d'accès qui risquent d'empêcher les client(e)s à demander ou à obtenir de l'aide. (3) L'obtention de services de garde, la capacité de prendre congé du travail et le transport sont tous des obstacles qui empêchent les personnes à accéder au counseling, surtout pour les client(e)s qui n'ont pas de congé ou de bénéfices fournis par leur employeur. En offrant une option gratuite en ligne avec une disponibilité flexible, Counseling on connecte réduit grandement les obstacles à l'accès aux services de counseling importants dans la région d'Ottawa.

"Il y a bien des gens qui ne peuvent pas se déplacer, ou qui sont mal à l'aise de participer à une rencontre en présentiel; ou, plusieurs parmi les plus jeunes préfèrent tout simplement l'option virtuelle/en ligne. Plusieurs client(e)s qui n'avaient probablement pas accéder aux services dans le passé les reçoivent maintenant."

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

Environ un tiers des personnes ont utilisé Counseling on connecte pour parler avec un(e) thérapeute pour la première fois; ceci représente environ 5 000 personnes qui ont accédé à des services de counseling pour la première fois grâce à la plateforme. Sans l'accès à Counseling on connecte plus d'un(e) client(e) sur cinq n'aurait parlé à personne de ses défis en santé mentale ou en toxicomanie. Parmi eux, 22% auraient demandé du soutien de leurs ami(e)s ou membres de la famille, 27% auraient consulté leur médecin de famille ou généraliste, et 7% se seraient rendus à l'urgence dans un hôpital.

Environ
5,000
Personnes ont accédé à de l'aide pour la première fois grâce à Counseling on connecte

Médecin de famille ou généraliste	Thérapeute privé	Ami(e)s ou famille	Rien	Ligne de crise	Counseling offert par le travail	Agence communautaire	Urgence dans un hôpital	Appui religieux ou spirituel
27%	23%	22%	21%	18%	11%	10%	7%	4%

"Si vous n'aviez pas eu l'accès à des services par l'intermédiaire de Counseling on connecte pour ce problème, qui auriez-vous consulté pour obtenir du soutien?"

Counseling on connecte répond aux besoins des client(e)s qui requièrent soit une seule rencontre ou quelques rencontres de counseling en peu de temps.



Résultats quant à la santé

Le modèle de Counseling on connecte est bien positionné pour appuyer les personnes qui requièrent des services de counseling à court-terme pour des besoins moyens en santé mentale et en toxicomanie. La majorité des client(e)s n'ont accédé qu'à une rencontre de counseling par l'intermédiaire de Counseling on connecte, et environ 22% ont demandé une autre rencontre lors de cette première session. Les client(e)s ont aussi reçu de l'appui supplémentaire durant leur rencontre, 31% ont reçu des renseignements additionnels quant aux services disponibles, 30% ont reçu des ressources et 4% ont été référé(e)s directement à un autre service. Counseling on connecte offre aux client(e)s le bon niveau de soin au bon moment. Alors que certaines personnes requièrent plus d'interventions cliniques ou d'urgence, Counseling on connecte offre un solide appui aux clients qui ont besoin de ressources en counseling à court-terme et plus de 80% des client(e)s ont indiqué que les soins reçus les ont aidé à surmonter leurs défis de façon efficace. Counseling on connecte offre le soutien approprié en santé mentale et en toxicomanie au bon moment, offrant des soins ponctuels et efficaces qui réduisent le besoin d'interventions cliniques plus sérieuses plus tard dans la vie de la personne.

Le cycle de vie

Plusieurs défis en santé mentale commencent à l'adolescence et progressent durant une longue trajectoire quelque peu défini alors que la gravité du problème et sa fréquence augmentent graduellement. Selon la perspective du cycle de vie, les personnes auront besoin de divers types d'appuis et d'intervention durant leur parcours de vie au fur et à mesure que leurs besoins en santé mentale et en toxicomanie changeront. Ainsi, la prestation d'appui dès l'apparition des défis en santé mentale peut avoir d'importants bienfaits à long-terme et même éviter le besoin de plus de services cliniques plus tard dans le cycle de vie de la personne. [4]

Élément-clé #2: Collaboration communautaire

Counseling on connecte est une approche collaborative qui offre de l'appui en santé mentale et en toxicomanie. Le modèle de Counseling on connecte regroupe plus de 20 organismes de prestation de services qui offrent aux client(e)s une gamme de services de counseling offerts par plus de 100 professionnels de la santé mentale. Cette approche a aidé à réduire les frontières entre les agences prestataires de services tout en offrant aux client(e)s une plus grande gamme de services en counseling.

Counseling on connecte aide à réduire les frontières entre les prestataires de services rehaussant ainsi la capacité des clients d'accéder à une plus grande gamme de services.



*Résultats
quant à la
santé*



*Exp é rience
du/de la
prestataire*

La plateforme de Counseling on connecte permet à un(e) prestataire de services d'un organisme partenaire d'utiliser le procédé d'aiguillage en coulisse pour directement aiguiller des client(e)s aux services de counseling appropriés dans un autre organisme partenaire. Ceci permet aux prestataires de services d'appuyer directement leurs client(e)s en les aidant à réserver la rencontre de counseling qui répond le mieux à leurs besoins.

Entre février et décembre 2021, environ 42% des réservations pour des rencontres de counseling ont été faites par un prestataire de services. De ces réservations, plus d'un tiers (35%) étaient des aiguillages inter-agences entre des organismes faisant partie de Counseling on connecte. Par exemple, environ 16% des rencontres de counseling offertes par le Ottawa Jewish Family Services ont été réservées par le Centre de détresse d'Ottawa et de la région. Le personnel du Centre de détresse d'Ottawa et de la région ont aussi aiguillé des client(e)s à d'autres agences partenaires faisant partie du groupe de Counseling on connecte. Ces aiguillages représentaient environ 10% des rencontres de counseling offertes par les Services à la famille Ottawa et le Centre de santé communautaire du Centreville. Ces aiguillages entre les agences démontrent l'impact de la plateforme de Counseling on connecte sur la création d'une avenue claire pour le personnel d'un organisme d'aiguiller à l'interne et entre les agences. Ainsi, les client(e)s reçoivent une rencontre de counseling qui répond à leurs besoins immédiats, qui est offerte dans leur langue maternelle et qui est culturellement appropriée.

Plus de
100

Professionnel(le)s en santé mentale
offrent des services de counseling par
l'intermédiaire de la plateforme de
Counseling on connecte

Élément-clé #3: Prestation efficace de services

Les besoins quant aux services en santé mentale et en toxicomanie varieront selon le cycle de vie d'une personne. Counseling on connecte joue un rôle important dans la prestation d'appui aux personnes qui ont besoin de counseling à court-terme pour des défis modérés en santé mentale et en toxicomanie. Counseling on connecte place l'accent sur la prestation de services à court-terme; ainsi, cette plateforme appui les client(e)s tout en offrant un modèle de coût efficace par service et réduisant le stress sur d'autres agences.

Counseling on connecte est maintenant une composante importante de l'approche échelonnée de services en santé mentale et en toxicomanie appuyant les client(e)s de tout âge.



Résultats
quant à la
santé



Plus grande
valeur

Counseling on connecte offre de l'appui approprié pour maint(e)s client(e)s qui affrontent des défis modérés en santé mentale et en toxicomanie. Souvent, ces client(e)s ne requièrent qu'une seule ou quelques rencontres. Counseling on connecte est avant tout un modèle de prévention alors qu'une seule rencontre suffit souvent pour gérer les troubles de la majorité des client(e)s. [5] [6] Lorsqu'une personne requiert des interventions cliniques pour des troubles ou des urgences plus graves en santé mentale ou en toxicomanie, Counseling on connecte offre de l'appui adéquat et à court-terme à une importante proportion de la population cliente qui requiert des soins en santé mentale et en toxicomanie. Comme on le démontrera plus loin dans ce rapport, Counseling on connecte contribue fortement à une *approche échelonnée de soins* en santé mentale et en toxicomanie.

L'approche échelonnée

Une "approche échelonnée" aux soins de la santé est la prestation d'une série d'étapes d'intervention fondée sur des données probantes. À la suite d'une évaluation des besoins du/de la client(e), les soins les plus efficaces et les moins intensifs sont offerts. Puis, les soins sont rehaussés ou réduits selon les besoins, les préférences du/de la client(e) et les résultats du traitement.

Cette approche veille à ce que les client(e)s reçoivent le niveau de soins qui répond le mieux à leurs besoins.[7]

Le modèle de Counseling on connecte est une approche rentable pour la prestation de services en santé mentale et en toxicomanie; de plus, elle réduit le stress sur les autres prestataires de services.



Plus grande valeur

Les ressources offertes par la plateforme de Counseling on connecte sont une composante importante de l'approche échelonnée des soins en santé mentale et en toxicomanie offerts dans la région d'Ottawa. Non seulement ces ressources sont très efficaces pour les client(e)s affrontant des défis légers ou modérés, mais elles offrent une grande valeur de services comparativement aux autres approches de soins.

Plusieurs client(e)s ont dit que s'ils/elles n'avaient pas eu accès à la plateforme en ligne de Counseling on connecte, ils/elles auraient consulté leur médecin de famille ou généraliste pour des soins, des visites qui coûtent beaucoup plus cher au système de la santé. Pour la population faisant partie de l'Équipe Santé Ottawa -Ottawa Health Team durant l'exercice financier de 2019-2020, les frais d'un généraliste pour des visites ayant trait à la névrose, à l'anxiété et à des troubles obsessionnels-compulsifs étaient de 6 680,566 \$. Les coûts de visites pour des troubles ou des dépendances à l'alcool ou aux drogues sans comorbidités importantes représentaient 2 02,924 \$, les coûts des visites à un généraliste pour des troubles de dépression représentaient 1 999,897 \$.[i]

Plusieurs client(e)s de Counseling on connecte ont dit qu'ils/elles auraient visité l'Urgence à un hôpital s'ils/elles n'avaient pas eu accès à la plateforme. Durant l'exercice financier de 2019-2020, les frais des visites à l'Urgence pour des troubles de névrose, d'anxiété et de troubles obsessionnels-compulsifs ont dépassé 1 846,890\$; et, les visites pour la dépression ont coûté 789,822 \$. Les visites pour les troubles d'abus ou de dépendance à l'alcool ou aux drogues sans comorbidité ont coûté 951,159 \$.[ii]

\$142

Le coût moyen pour une rencontre de Counseling on connecte

Comparativement, une session de counseling offerte par Counseling on connecte coûte 142 \$ tout en offrant une grande valeur de service comparativement à l'appui en santé mentale offert par un(e) généraliste ou dans une Urgence à l'hôpital.

Alors que les soins primaires et d'urgence demeurent critiques pour de nombreux client(e)s qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie, les services offerts par Counseling on connecte sont de grande valeur afin d'appuyer les client(e)s qui ont des besoins moins sévères et qui peuvent bénéficier beaucoup plus de l'approche de counseling à court-terme.

[i] Les données quant aux coûts des soins de la santé pour les visites à des généralistes ou aux salles d'urgence des hôpitaux proviennent du Ministère de la Santé de l'Ontario. Les groupes de population proviennent de la méthodologie d'étude de la population de l'Institut canadien d'information sur la santé qui classe les patient(e)s selon leur principal Groupe de population clinique.

[ii] Données quant aux coûts des soins de la santé fournies par le Ministère de la santé de l'Ontario.

Élément-clé #4: Accent sur l'équité

Historiquement, les membres des communautés marginalisées ont affronté de nombreux obstacles quant à l'accès aux soins de santé mentale et de toxicomanie. La plateforme de Counseling on connecte place un accent important sur l'équité en offrant des services de counseling axés spécifiquement en vue d'appuyer une gamme importante de groupes en quête d'équité.

Les services de counseling ont été élaborés spécifiquement pour des groupes en quête d'équité.



Expérience
du/dela client(e)

Depuis son lancement au printemps de 2020, Counseling on connecte a approché la prestation des services de counseling avec un accent sur l'équité. Les organismes partenaires ont travaillé afin de veiller à ce que l'appui inclusif soit disponible pour les groupes en quête d'équité incluant les clients qui s'identifient comme autochtones, LGBT2SQ+, Africain(e)s, Caribéen(ne)s ou Noir(e)s.

Entre février et décembre 2021, Counseling on connecte a offert plus de 900 rencontres de counseling à des client(e)s autochtones, presque 600 rencontres à des client(e)s s'identifiant comme membres de la communauté LGBT2SQ+, et environ 850 rencontres pour des personnes s'identifiant comme Africaines, Caribéennes ou Noires.

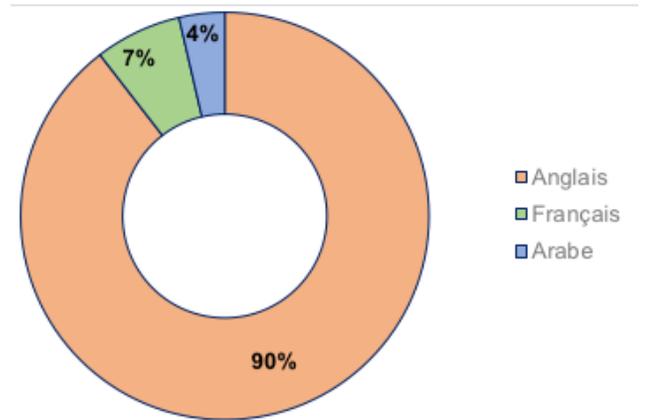
“Ces services sont très importants pour la population ACN (Africaine, Caribéenne et Noire) qui est souvent peu desservie par le système conventionnel de soins en santé mentale. Les soins au privé, offerts gratuitement par des professionnels ACN de la santé mentale est un point d'entrée critique pour les client(e)s en quête d'une plus grande gamme de services.”

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

Counseling on connecte a aussi affiché beaucoup de flexibilité afin de répondre aux besoins émergents en incluant des services additionnels. La plateforme de Counseling on connecte a commencé à offrir des rencontres en arabe en février 2021 afin d'appuyer une importante population dans la région d'Ottawa qui manquait de services. Depuis que les rencontres en arabe sont devenues disponibles en février 2021, près de 650 rencontres ont été bloquées sur la plateforme en ligne. Un modèle de programme flexible et un processus de planification de programme fondé sur l'équité a permis à Counseling on connecte d'appuyer des groupes en quête d'équité tout en continuant d'évoluer afin de mieux répondre aux besoins émergents.

650
Sessions de
counseling
offertes en
arabe depuis le
mois de février
2021

En plus d'offrir du counseling pour divers groupes en quête d'équité, Counseling on connecte offre du counseling pour divers groupes démographiques, soit des services aux adultes, aux jeunes, aux familles avec des enfants. Entre février et décembre 2021, environ 6 900 rendez-vous généraux sont devenus disponibles pour les adultes, près de 1 200 rendez-vous ont été disponibles pour les jeunes adultes et jeunes, et 3 000 rendez-vous ont été disponibles pour du counseling familial et des enfants. Cet éventail d'appui veille à ce que le counseling soit disponible aux personnes de tout âge.



Sessions de counseling selon la langue (entre février et décembre 2021)

“Nous vous sommes vraiment reconnaissants d'offrir du counseling gratuitement pour les enfants. Il aurait été très difficile pour nous de payer au privé pour ces services. Nous espérons que vos services continueront d'être offerts après la pandémie! Ils sont essentiels!”
 - Client(e) de Counseling on connecte

Counseling on connecte s'est avéré être un modèle novateur quant au regroupement des organismes afin de mieux desservir les client(e)s. Ce niveau de collaboration a créé un impact collectif sans précédent qui assure des niveaux d'accès plus équitables aux services de santé mentale et de toxicomane aux client(e)s de la région d'Ottawa.

Counseling on connecte a favorisé l'élargissement de l'accès aux services de counseling pour les membres de groupes en quête d'équité.



Expérience du/de la client(e)



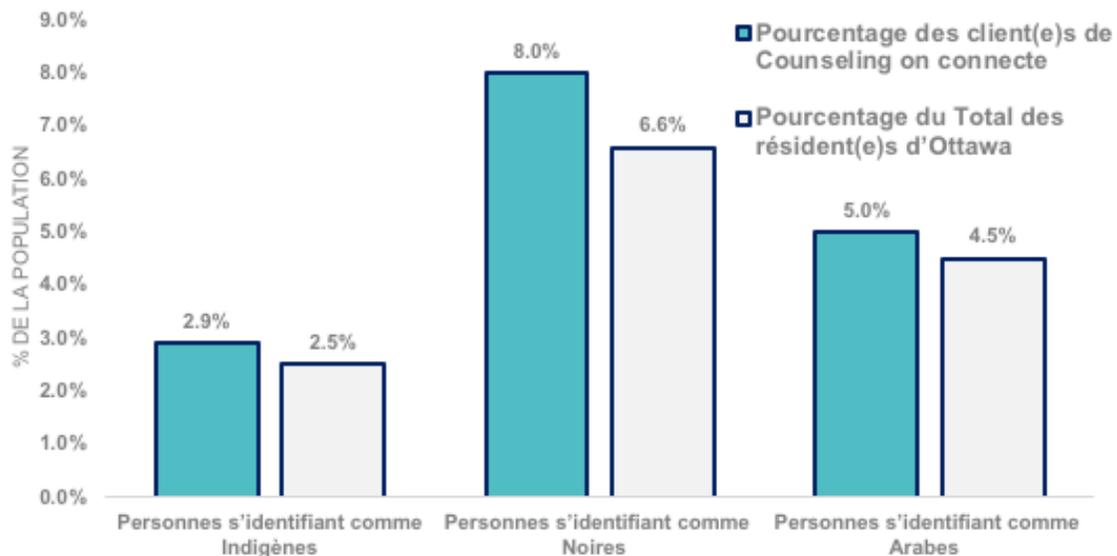
Résultats quant à la santé

La prestation des services de counseling aux membres de divers groupes en quête d'équité et linguistiques ont accru l'accès aux services en santé mentale et en toxicomanie aux résident(e)s d'Ottawa.

De février à décembre 2021, 8% des personnes qui ont accédé aux services de Counseling on connecte s'identifiaient comme Noirs, 5% s'identifiaient comme Indigènes et 5% s'identifiaient comme Arabes.

Les nouveaux arrivants ou immigrants au Canada composaient 12% du total des client(e)s. Tel qu'illustré dans le graphisme de comparaison du taux relatif, Counseling on connecte a réussi à offrir de l'appui aux membres des groupes en quête d'équité.

Environ
1,300
 Client(e)s des groupes en quête d'équité ont eu accès à du counseling pour la première fois grâce à cette plateforme



Les données démographiques de Counseling on connecte comparativement aux données démographiques du recensement de la Ville d'Ottawa de 2016. [8]

Counseling on connecte a aussi offert accès aux services de counseling aux personnes ayant diverses identités fondées sur le genre et l'orientation sexuelle. Les clientes qui s'identifiaient comme femmes composaient 68% du total de la population alors que 20% s'identifiaient comme mâles, 5% s'identifiaient comme non-binaires et 3% s'identifiaient comme trans. En ce qui a trait à l'orientation sexuelle, 71% des client(e)s s'identifiaient comme hétérosexuel(le)s, alors que 29% s'identifiaient comme soit asexuels, bisexuels, gais, lesbiennes, pansexuels, homosexuels, questionnant (ou non certain(e)s) ou comme ayant une autre identité.

Counseling on connecte s'est avérée être une ressource importante pour les personnes en situation d'invalidité dans la région d'Ottawa. De février à décembre 2021, près d'un quart (24%) des client(e) qui ont utilisé la plateforme en ligne s'auto-identifiaient comme ayant une invalidité.

Somme toute, 46% des client(e)s s'identifiaient comme membres d'un groupe en quête d'équité, ce qui représente environ 4 600 rendez-vous offerts dans une période de 12 mois. Près de 30% ont indiqué qu'il s'agissait de leur première rencontre avec un(e) thérapeute. Ceci signifie qu'environ 1 300 client(e)s des groupes en quête d'équité accèdent chaque année à du counseling pour la première fois grâce à la plateforme de Counseling on connecte.

4,600

Rencontres de counseling offertes à tous les ans aux client(e)s faisant partie des groupes en quête d'équité

Élément-clé #5: Prestation digitale de soins de santé

Initialement, la plateforme de Counseling on connecte a été créée en vue d'assurer la continuation des services de counseling durant la pandémie de la COVID-19. Depuis son lancement, cette plateforme s'est avérée être une nouvelle méthode viable, efficace et populaire d'accroître l'accès au soutien.

Le modèle de Counseling on connecte utilise de façon efficace l'approche digitale de prestation de services de la santé afin d'accroître l'accès au soutien en santé mentale et en toxicomanie.



*Expérience
du/dela client(e)*

Les client(e)s qui ont utilisé la plateforme de Counseling on connecte ont indiqué qu'il a été très facile de naviguer le site pour prendre un rendez-vous avec peu de délai. Ce délai réduit rehausse la confiance en une approche en ligne pour les soins et est encore plus important lorsque l'on considère que 85% des client(e)s ont indiqué qu'ils/elles étaient inquiet(e)s ou très inquiet(e)s quant à leur santé mentale ou leurs problèmes de toxicomanie lorsqu'ils/elles ont pris un rendez-vous.

En plus du faible temps d'attente pour les services et d'un procédé facile de réservations, il est aussi essentiel que les clients sachent que la confidentialité de leur information est assurée lorsqu'ils/elles prennent un rendez-vous de counseling en ligne. En tout, 94% des client(e) se sentaient très confiant(e)s ou confiant(e)s quant à la sécurité de leur information personnelle lorsqu'ils/elles utilisaient la plateforme de Counseling on connecte.

94%

des client(e)s considéraient
que leur information
personnelle était en
sécurité.

Le modèle de Counseling on connecte optimise une approche digitale à la santé afin d'appuyer la collaboration entre les organismes en vue de rehausser les soins.



*Expérience
du/dela client(e)*



*Résultats
quant à la santé*

Alors que le modèle de Counseling on connecte offrait une méthode facile et efficace d'accéder aux services de counseling, il servait aussi à rehausser la capacité des organismes prestataires de services de collaborer entre eux afin d'appuyer la santé mentale et le bien-être des client(e)s.

De février à décembre 2021 seulement, près de 1 500 aiguillages entre les prestataires de services de divers les organismes ont été faits.

Les thérapeutes peuvent facilement aiguiller des client(e)s à un autre organisme pour l'obtention des services requis."

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

La plateforme de Counseling on connecte permet aussi aux organismes prestataires de services participants d'accroître leur efficacité quant à la façon l'identifier la disponibilité des rendez-vous et de les fixer.

Les organismes peuvent afficher les plages de rendez-vous disponibles tant sur la plateforme en ligne de Counseling on connecte qu'à l'interne sur le système de réservations de leur propre organisme. Ainsi, les organismes locaux peuvent être plus efficaces en utilisant les ressources tout en offrant plus de flexibilité aux prestataires quant à leur disponibilité pour des rencontres de counseling.

Leçons-clés ressortant de Counseling on connecte

Le modèle de Counseling on connecte offre des leçons importantes afin d'améliorer l'accès aux soins en santé mentale et en toxicomanie. La prestation de counseling en virtuel s'est grandement améliorée en ce qui a trait à la façon d'accéder aux importantes ressources pour les client(e)s et aide à réduire le besoin d'intervention plus clinique ou d'urgence plus tard dans la vie des client(e)s.

Ces leçons-clés démontrent non seulement certains des impacts positifs de Counseling on connecte jusqu'à ce jour sur la transformation de la prestation des services mais renseignent aussi quant aux bienfaits et possibilités à long-terme qui deviennent possible grâce au maintien du financement de ce réseau novateur.

Leçon-clé #1: Counseling on connecte façonne le contexte en évolution de la prestation des services en santé mentale et en toxicomanie

Au départ, la plateforme de Counseling on connecte a été créée afin d'assurer la continuation des services de counseling durant la pandémie de la COVID-19. Tout au long de son opération, ce réseau a changé l'environnement des services de counseling locaux en utilisant une plateforme en ligne pour élargir l'accès aux ressources importantes avec une plus grande valeur de services comparativement aux visites aux salles d'urgence des hôpitaux ou aux médecins de famille. Cette plateforme a aussi permis aux prestataires de services de collaborer entre eux afin d'offrir des soins et de devenir les experts locaux en prestation virtuelle de santé. Grâce à cette approche novatrice Counseling on connecte change l'environnement des services en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa.

A. Counseling on connecte offre un accès élargi aux soins en santé mentale et en toxicomanie en offrant l'accès aux soins à un plus grand nombre de client(e)s.

La plateforme en ligne de Counseling on connecte permet une prise de rendez-vous rapide et directe. Cette facilité d'accès permet aux client(e)s de fixer un rendez-vous rapidement et en toute sécurité ce qui offre un haut niveau de soins à une heure et une date qui leur sont appropriées. Cette approche quant à l'accès aux ressources en santé mentale et en toxicomanie a élargi la disponibilité des soins ponctuels offrant de l'appui important à court-terme qui sert de mesure préventive. Et, ceci réduit le risque que des conditions non soignées requièrent des soins plus intensifs en santé mentale ou en toxicomanie plus tard dans la vie du/de la client(e).

“Coc (Counseling on connecte) a aidé les membres de la communauté ayant besoin d'accès au counseling à court-terme. Coc nous a permis d'étendre la portée de notre action.”

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

B. Le modèle de Counseling on connecte est un excellent exemple du rôle des soins de la santé digitaux dans la prestation des services en santé mentale et en toxicomanie.

Le modèle de l'Équipe de Santé Ontario place aussi un accent important sur le rôle des approches digitales en soins de la santé afin d'offrir des soins compréhensifs et intégrés aux client(e)s. La plateforme de Counseling on connecte est le parfait exemple de comment la prestation digitale des soins de la santé peut élargir l'accès tout en offrant un niveau de soins très élevé. Quoiqu'il y avait un éventail de services à court-terme semblables déjà en place avant le lancement de Counseling on connecte, cette plateforme en ligne a généré un impact collectif important dans le secteur local en santé mentale et en toxicomanie en permettant aux organismes de maximiser l'approche digitale aux soins de la santé et en élargissant la portée de leurs services.

Ceci faisant, les organismes de services œuvrant avec Counseling on connecte sont devenus des experts locaux quant à l'utilisation des stratégies de prestation digitale des soins de la santé afin d'appuyer leurs client(e)s. Le rôle de Counseling on connecte comme chef de file dans la prestation des soins de la santé a été reconnu par le secteur de la santé; en 2021, le réseau s'est mérité le Prix de Changement transformatif de l'Alliance pour des communautés en santé et d'autres organismes partout au Canada tel Community Connect YYC de Calgary et Family Services Saskatchewan qui ont commencé à offrir du counseling à l'aide de plateformes en ligne à faibles obstacles.

C. Counseling on connecte est un modèle de grande valeur de service qui peut offrir plus de soins tout en coûtant moins cher par service comparativement aux visites aux salles d'urgence des hôpitaux et aux généralistes.

Le modèle de Counseling on connecte a élargi l'accès aux services, accru la coopération entre les organismes et a développé l'expertise locale quant à la prestation digitale des soins de la santé. Elle a aussi offert une grande valeur de service pour les client(e)s affrontant des défis légers ou modérés en santé mentale ou en toxicomanie. Cette grande valeur de services permet à Counseling on connecte d'aider à aiguiller les patient(e)s non-urgent(e)s à des services autres que les visites injustifiées aux salles d'urgence des hôpitaux et aux généralistes.

“Je vais recommander ce service et y accéder à nouveau dans le futur si jamais je me sens désespéré(e) ou découragé(e) à nouveau. Ce service m'a permis d'éviter une visite à la salle d'urgence de l'hôpital.”

- Client(e) de Counseling on connecte

Les salles d'urgence des hôpitaux sont des sources d'appui critiques pour les personnes en situation de crise, et les soins primaires demeurent une ressource importante dans l'appui des personnes affrontant des défis en santé mentale et en toxicomanie. Les services offerts par Counseling on connecte ne remplacent pas ces importantes ressources en soins de la santé; ils les complètent en offrant une ressource de grande valeur de service pour les clients qui peuvent bénéficier de counseling à court-terme.

De plus, l'investissement dans les interventions préventives en santé mentale offertes par Counseling on connecte apportent d'importants bienfaits positifs à long-terme. Comme l'a souligné la Commission de la santé mentale du Canada, les programmes qui donnent accès à des traitements tôt dans la vie des gens peuvent prévenir le besoin de soins cliniques plus intenses plus tard dans leur vie. Si le nombre de gens souffrant de maladie mentale a diminué de 10% en un an au Canada, il est estimé qu'en dix ans l'économie nationale sauverait 4 \$ milliards par année pour les coûts de soins en santé et services sociaux.[9] De plus, une étude effectuée au Royaume Uni a estimé qu'en rehaussant la gestion dans les environnements de travail en santé mentale, incluant la prévention et l'action ponctuelle pour réduire le stress et les autres problèmes en santé

mentale, pouvait réduire les coûts liés à la perte de productivité de 30%, résultant ainsi à une réduction annuelle de près de 400 000 \$ pour un organisme qui compte 1 000 employé(e)s. (10) Nous savons aussi que plus de 20% des client(e) de Counseling on connecte n'auraient pas rechercher de l'appui pour leur trouble en santé mentale ou en toxicomanie; ces problèmes n'auraient pas été traités menant probablement à des résultats négatifs de santé pour les client(e)s et rehaussant le besoin de soins intensifs plus tard dans leur vie.

21%

des client(e)s
n'auraient pas
rechercher de l'aide
sans Counseling on
connecte of clients
would not have
sought support
without Counselling
Connect

Leçon-clé #2: Counseling on connecte est maintenant une composante importante dans l'approche échelonnée des soins en santé mentale et en toxicomanie

L'approche échelonnée des soins comprend une série d'interventions fondées sur les données probantes qui offrent aux client(e)s les traitements les plus efficaces et les moins intensifs. Cette approche veille à ce que les clients reçoivent les soins les plus efficaces et adaptés à leurs besoins actuels selon leur étape de vie actuelle. En répondant aux besoins antérieurement non-comblés de plusieurs client(e)s, Counseling on connecte a démontré que son modèle unique s'intègre très bien à l'approche échelonnée dans le cadre d'une stratégie plus grande quant aux soins en santé mentale et en toxicomanie. En plus d'améliorer les résultats des client(e)s, ce réseau a permis de réduire le stress dans d'autres secteurs de l'infrastructure de soins en santé mentale et en toxicomanie tout en contribuant à une meilleure collaboration entre les organismes en vue de rehausser les services aux client(e)s.

	Population MHA Needs	Core Service Categories
Lowest Volume, Highest Cost	5 Severe or Complex Need	Highly specialized, intensive
	4 Moderate to Severe Need	Intensive and Specialized
	3 Moderate Need	Targeted to moderate MHA needs
	2 Low Need	Early intervention & self-management
Highest Volume, Lowest Cost	1 General Population	Population-based health promotion & prevention

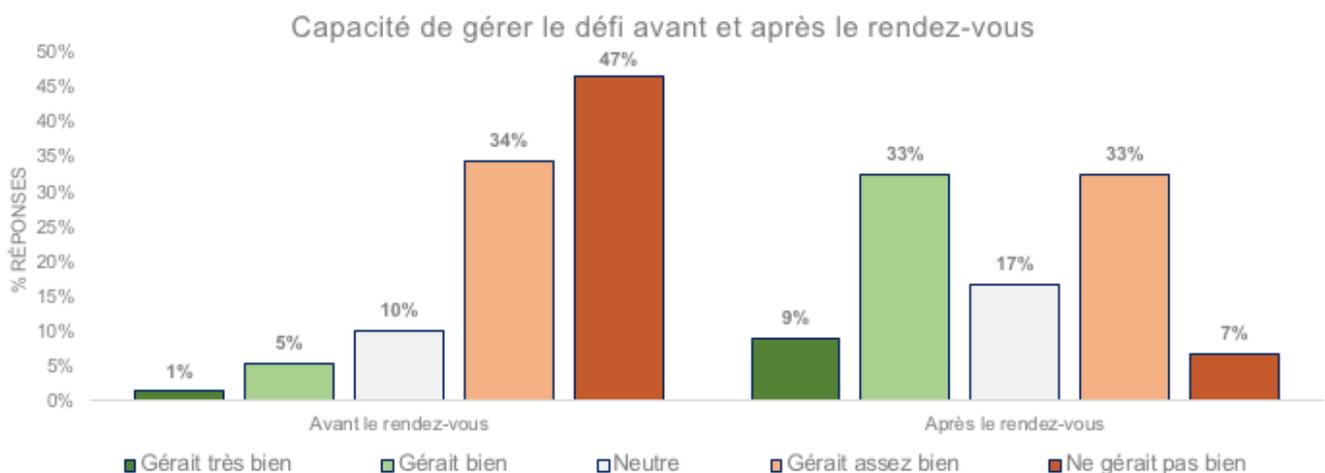
Adapté du cadre des services fondamentaux créé par le Centre d'excellence pour la santé mentale et la lutte contre les dépendances, Santé Ontario [11]

Counseling on connecte peut appuyer les clients quelle que soit leur niveau dans le Modèle de soins échelonnés. Plusieurs client(e)s qui requièrent des services de counseling à court-terme seront dans la catégorie de Besoins faibles ou modérés; cependant, certains client(e)s dans la population générale pourraient avoir besoin d'appui alors qu'ils/elles affrontent une situation critique. Counseling on connecte aide aussi les client(e)s dans les groupes de Besoins modérés à graves ou des Besoins graves ou complexes en offrant du soutien immédiat alors qu'ils/elles attendent pour recevoir de l'aide clinique additionnelle des autres secteurs du système des soins de la santé. Dans ce contexte, Counseling on connecte dessert des client(e)s sur tout le spectre du modèle de soins échelonnés offrant de l'appui immédiat pour gérer le problème en santé mentale ou en toxicomanie, et aiguillant vers les mécanismes coordonnés d'accès par l'intermédiaire des réseaux établis lorsque des services plus spécialisés ou intensifs sont requis. Pour divers groupes en quête d'équité, Counseling on connecte est souvent un premier point de contact culturellement adapté pour accéder au système de santé mentale et de toxicomanie; et, dans ces situations, Counseling on connecte est bien positionné pour faciliter l'accès aux autres services communautaires et de santé selon les besoins.

A. Le modèle de Counseling on connecte offre un niveau de soins efficace aux client(e)s qui affrontent des défis légers ou modérés en santé mentale et en toxicomanie.

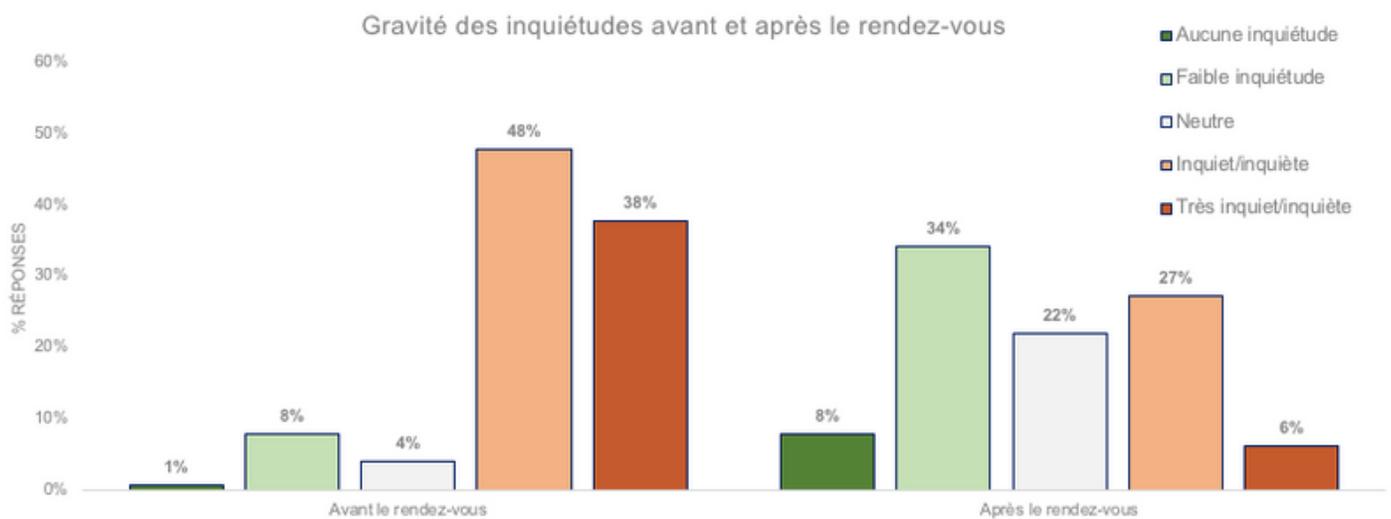
Counseling on connecte est un modèle de soins axé sur le counseling à court-terme; les prestataires sont formé(e)s en thérapie narrative d'une rencontre et en thérapie axée sur la solution d'une rencontre. Ces approches en counseling bref considèrent que le traitement « ne devrait pas étirer une rencontre plus longtemps que nécessaire et ne devrait pas écarter une rencontre avant de répondre aux besoins de la personne ». (12) Cette approche permet aux interventions de counseling d'être adaptées aux besoins de chaque client(e), sans accaparer inutilement des ressources afin d'offrir des rencontres additionnelles alors qu'elles ne sont pas requises. En d'autres mots, le counseling en une rencontre s'est avéré être une approche économiquement efficace qui offre d'excellents résultats cliniques. [13] [14] Cette approche qui favorise une seule rencontre brève offre un niveau de soins efficace pour les personnes qui souffrent de troubles légers ou modérés de santé mentale ou de toxicomanie sur une courte période de temps.

Il est très important pour les personnes qui souffrent de troubles de santé mentale ou de toxicomanie de recevoir des services ponctuels. La majorité des client(e)s prennent un rendez-vous de counseling alors qu'ils/elles sont très inquiets/inquiètes quant à leur défi en santé mentale ou en toxicomanie. Plus de 85% des client(e)s ont dit qu'il/elles étaient « inquiets/inquiètes » (48%) ou « très inquiets/inquiètes » (38%) face aux défis qu'ils/elles affrontaient lors de leur prise de rendez-vous. Environ la moitié de ces client(e)s (47%) ont dit qu'ils/elles ne se sentaient pas bien lorsqu'ils/elles ont pris un rendez-vous; un autre 34% ont dit qu'ils/elles étaient « assez bien ». Seulement 6% de la somme des répondant(e)s ont dit qu'ils/elles étaient bien ou très bien lorsqu'ils/elles ont pris le rendez-vous. La grande majorité des client(e)s (70%) ont réussi à obtenir un rendez-vous en cinq jours.



La capacité du/de la client(e) de gérer les défis avant et après le rendez-vous

Même si les client(e)s avaient de la difficulté à gérer leurs défis en santé mentale et en toxicomanie lorsqu'il/elles ont contacté Counseling on connecte, plusieurs ont obtenu de l'appui important lors des interventions en counseling à court-terme offertes par la plateforme. Plus de 80% considéraient que les soins reçus leur ont permis de mieux gérer les défis de leur vie. À la suite de la rencontre de counseling, un pourcentage des client(e)s ont dit que leurs inquiétudes quant à leurs défis, qui avant la rencontre étaient élevées ou très élevées, ont chuté de 52%. Seulement 6% des client(e)s ont dit qu'ils/elles étaient encore « très inquiets/inquiètes après avoir reçu les services de Counseling on connecte. De même, un pourcentage de client(e)s qui ne géraient pas bien leurs problèmes ont dit que leurs inquiétudes avait chuté de 40% après une brève intervention de counseling.



Gravité des inquiétudes du/de la client(e) avant et après le rendez-vous

Chaque personne qui accède aux services offerts par Counseling on connecte est unique quant au type et à la gravité de ses défis en santé mentale et en toxicomanie. Certaines personnes requièrent du soutien clinique additionnel alors que d'autres répondront bien au requis service de counseling à court-terme.

La majorité des client(e)s ont obtenu l'appui recherché avec une seule rencontre; seulement 22% des client(e)s ont fixé un rendez-vous de suivi avec un(e) thérapeute.

Le principe fondamental qui sous-tend l'approche de counseling à court-terme, que l'appui devrait répondre au niveau de besoins de tout le monde, fait que Counseling on connecte est une composante importante de la stratégie d'appui en santé mentale et en toxicomanie de l'Équipe Santé Ottawa – Ottawa Health.

Près de
80%
des client(e)s
n'ont eu besoin
d'une seule
rencontre de
counseling

B. Le modèle de Counseling on connecte peut réduire le stress sur les autres prestataires de services en santé mentale et en toxicomanie.

La section précédente a démontré que Counseling on connecte offre un niveau de soutien efficace adapté à chaque client(e). Cependant, cette approche offre aussi le bienfait additionnel de réduire le stress sur d'autres piliers critiques de l'infrastructure de soutien en santé mentale et en toxicomanie.

Le modèle de Counseling on connecte est élaboré en vue d'offrir l'accès ponctuel à du soutien pour les clients qui affrontent des défis légers ou modérés en santé mentale ou en toxicomanie. Il y a plusieurs services dans la région d'Ottawa qui visent à répondre aux besoins plus sévères; cependant, ces services de soutien requièrent une intervention plus clinique et le temps d'attente actuel est un obstacle pour les client(e)s qui requièrent des soins. Pour ces client(e)s, Counseling on connecte comble un besoin additionnel en offrant du soutien temporaire et rapide aux client(e)s en attente de services plus cliniques d'autres secteurs de l'infrastructure de soutien en santé mentale et en toxicomanie, comme Access MHA.ca et 1Call1Click.ca (consultez la prochaine section de ce rapport pour plus de renseignements quant à ces services). De plus, les client(e)s qui communiquent avec ces organismes pour du soutien ont été aiguillé(e)s à Counseling on connecte s'ils/elles ne requièrent pas des soins cliniques de niveau intensif.

Plusieurs client(e)s en détresse à cause de défis en santé mentale ou en toxicomanie se rendent aussi à l'Urgence d'un hôpital comme premier point de contact pour des soins. Très souvent, ces client(e)s auraient pu être adéquatement aidé(e)s dans un environnement non-urgent comme la plateforme de Counseling on connecte.

De avril 2020 à mars 2021, environ un tiers (32% des patients attribués à l'Équipe Santé Ottawa – Ottawa Health Team, se sont rendu(e)s à l'Urgence d'un hôpital comme premier point de contact pour obtenir des soins pour leurs défis en santé mentale et en toxicomanie. Ceci représente un total de 1 700 personnes. (iii) De plus, entre avril 2016 et mars 2019, un total de 3 331 visites à l'Urgence de l'hôpital d'Ottawa étaient pour des problèmes non-urgents en santé mentale et en toxicomanie. (iv)

32%
des patient(e)s
attribué(e)s à l'Équipe
Santé Ottawa se sont
rendu(e)s à l'Urgence
d'un hôpital comme
premier point de
contact pour des défis
en santé mentale ou en
toxicomanie

Alors que l'Urgence d'un hôpital peut très bien répondre aux situations critiques en santé mentale et en toxicomanie, plusieurs de ces visites pourraient être aiguillées aux plateformes comme Counseling on connecte qui sont élaborées spécifiquement pour offrir des rencontres brèves et adaptées qui assurent des résultats positifs pour ces patient(e)s.

[iii] Données fournies par le Ministère de la Santé de l'Ontario, Données indicatrices d'amélioration de la qualité pour 2020- 2021.

[iv] Données fournies par l'Hôpital d'Ottawa. Nombre de visites à l'Urgence pour des défis en santé mentale reliées à l'inquiétude primaire et une Échelle canadienne de triage et d'acuité (CTAS) de 4-5, indiquent un plus bas niveau d'urgence

Leçon-clé #3: Le modèle de Counseling on connecte représente une composante cruciale de la prestation future de soins en santé mentale et en toxicomanie dans l'environnement de Équipe Santé Ottawa.

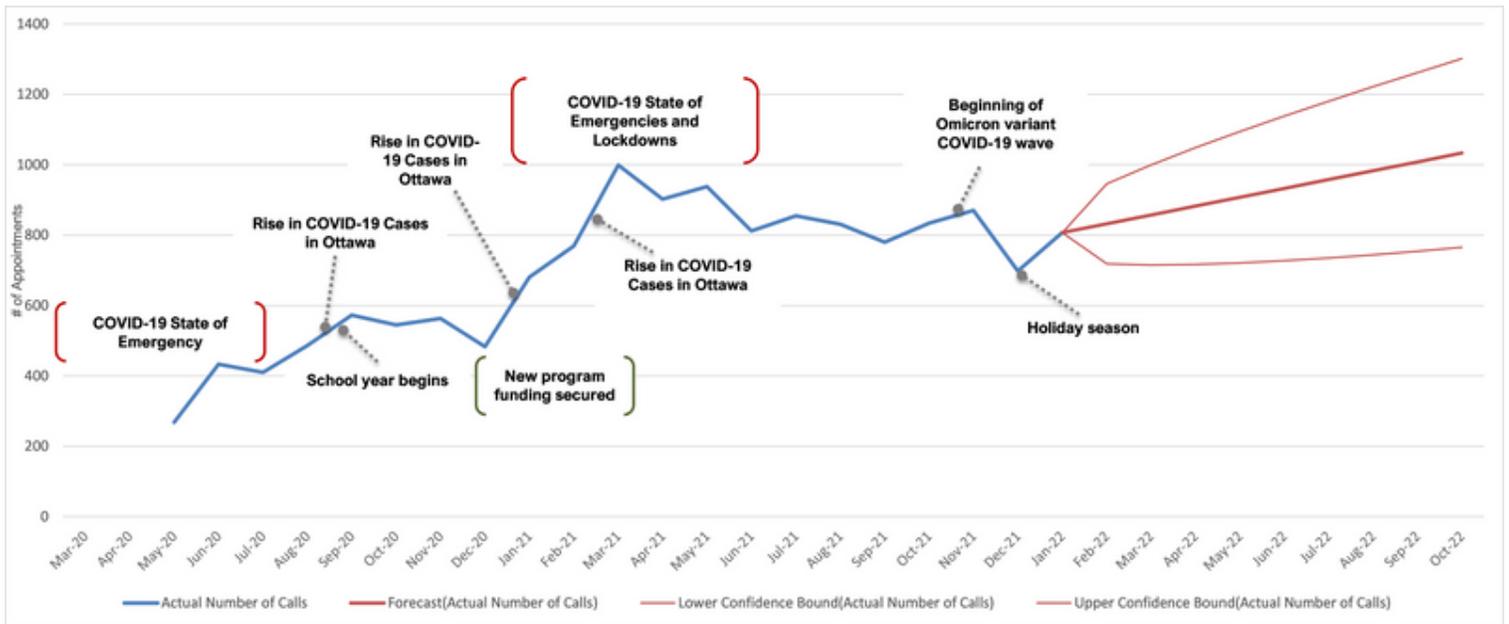
Counseling on connecte est maintenant une composante importante de l'approche échelonnée des soins en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa et une initiative importante de Équipe Santé Ottawa – Ottawa Health Team. La plateforme accroît l'accès aux soins pour les client(e)s, offre du soutien hautement efficace, offre un niveau élevé de valeur pour les services et facilite la collaboration entre les prestataires de services de santé. Alors que le réseau entame sa troisième année d'opération, la poursuite du financement pour cette plateforme essentielle est hautement justifiée tout en explorant d'autres occasions de collaborer avec des nouveaux partenaires afin de rehausser encore plus la prestation des soins.

A. La nécessité de soins en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa est très élevée et Counseling on connecte continue d'afficher une courbe montante quant aux nombre de client(e)s desservi(e)s.

Les besoins de services en santé mentale et en toxicomanie demeurent très élevés dans la région d'Ottawa et ce besoin de services se reflète dans la hausse constante de prises de rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme de Counseling on connecte. Depuis la création de ce réseau, il y a eu une croissance constante quant au nombre de rendez-vous offerts, de 433 rendez-vous en juin 2020 à 807 en janvier 2022. (v) Durant son existence, Counseling on connecte a continué d'être de plus en plus utilisée alors que les personnes se sont tournées vers cette plateforme en ligne pour recevoir de l'appui durant les multiples vagues de la pandémie de la COVID-19.

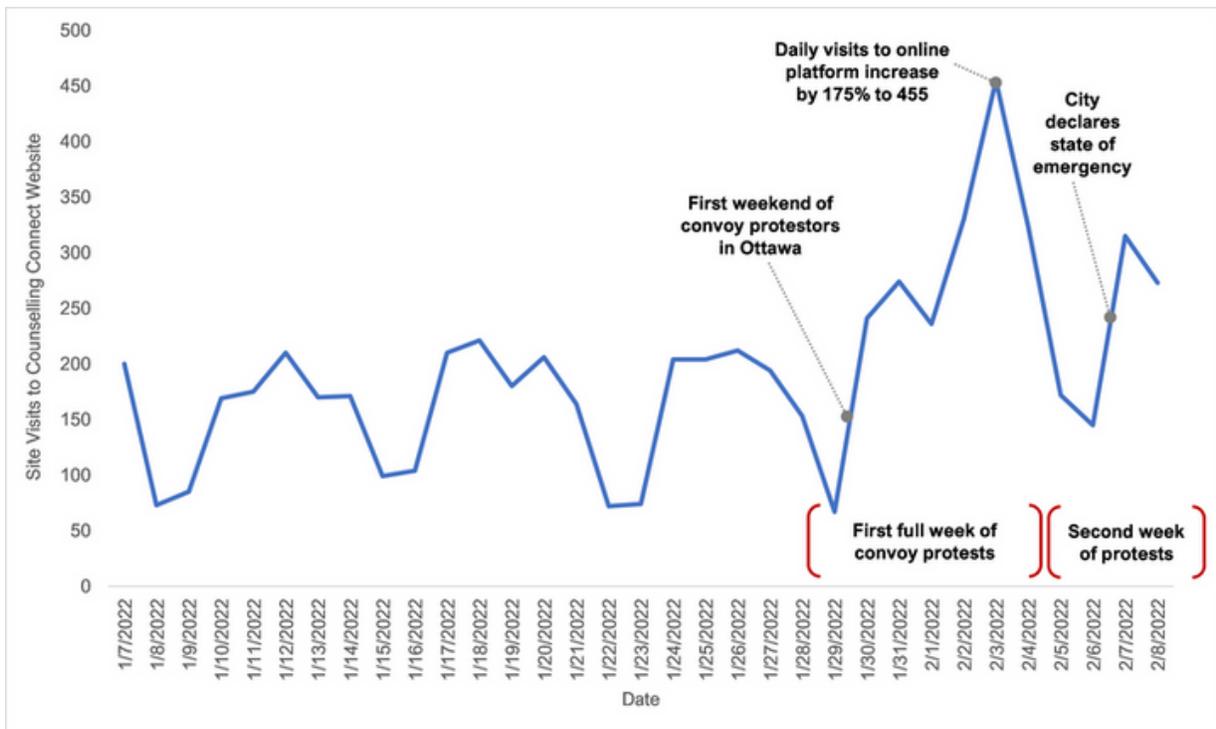
Il est prévu que Counseling on connecte continuera de desservir un nombre élevé de client(e)s jusqu'à la fin de 2022. Pour répondre à ce niveau élevé de demande, la plateforme de Counseling on connecte aura besoin d'une sécurité financière afin de veiller à ce que la plateforme en ligne puisse appuyer les nouveaux/nouvelles client(e)s tout en maintenant sa capacité d'offrir l'accès rapide aux services de counseling hautement efficaces et à court-terme. La hausse rapide de rencontres de counseling offertes entre décembre 2020 et mars 2021 suivie d'une hausse quant au financement démontre que Counseling on connecte a fait ses preuves quant à la mise en œuvre grâce au financement additionnel afin d'améliorer grandement ses opérations et desservir encore plus de personnes.

[v] Alors que Counseling on connecte a commencé à offrir des services en mai 2020, les données pour un mois complet de prestation de service ont commencé à être notées en juin 2020.



Chronologie des rendez-vous pris auprès de Counseling on connecte par mois et projections futures jusqu'au mois d'octobre 2022

Counseling on connecte s'est avérée être une ressource importante afin d'aider les résident(e)s de la région à gérer divers événements importants et troublants. À la fin du mois de janvier cette année, un grand convoi de protestataires sont arrivés à Ottawa et ont créé une très longue et grave période de disruption et de détresse pour maint(e)s résident(e)s. Après l'arrivée du convoi le vendredi 28 janvier, le nombre de visites par jour au site de Counseling on connecte s'est grandement accru. À la fin de la première semaine complète des protestations, le nombre quotidien des visites sur le site a affiché une hausse de 175%, soit d'une moyenne quotidienne de 165 en janvier à 455 le 3 février. Des hausses semblables quant aux prises de rendez-vous ont été notées en 2020 et 2021 durant plusieurs périodes de confinement à cause de la COVID-19 démontrant que Counseling on connecte était devenu une modalité de soutien essentielle en santé mentale et en toxicomanie partout dans la région d'Ottawa.



Chronologie des visites au site de Counseling on connecte de la mi-janvier au début de février

La plateforme de Counseling on connecte sert aussi de pont pour divers membres des groupes en quête d'équité afin de leur permettre d'accéder à des services de counseling, souvent pour la première fois. En offrant du counseling adapté pour des client(e)s africain(e)s, caribéen(ne)s et noir(e)s, LGBT2SQ+, indigènes et offrant aussi des rencontres en arabe, en français et en anglais, Counseling on connecte a rendu le counseling accessible pour plus de personnes qui n'auraient probablement pas recherché du soutien dans le passé. Plus d'un tiers (36% des client(e)s s'identifiant comme Noir(e)s disent ne jamais avoir participé à une rencontre de counseling avant leur prise de rendez-vous par l'intermédiaire de Counseling on connecte. Pour les client(e)s qui s'identifient comme Arabes, près de la moitié des client(e)s (46%) ont participé à leur première session de counseling via cette plateforme. Sans accès à Counseling on connecte, 18% des client(e)s qui s'identifient comme Noir(e)s et 23% des clients qui s'identifient comme Arabes ont dit qu'ils/elles n'auraient pas recherché de l'aide pour leur défis en santé mentale et en toxicomanie.

B. Le maintien du financement de ce modèle favorisera une meilleure compréhension quant à l'impact de services de counseling à court-terme sur les visites aux salles d'urgence pour des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Counseling on connecte est une composante primordiale de l'approche échelonnée de soins en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa et joue un rôle très important quant à la prestation en amont de services de counseling à court-terme qui peuvent réduire l'impact sur les visites plus critiques et exigeantes en matière de ressources dans les salles d'urgence des hôpitaux.

Même s'il n'y a pas encore suffisamment de données nous permettant de faire un lien direct entre l'impact de Counseling on connecte et les visites aux salles d'urgence pour des problèmes non-urgents en santé mentale et en toxicomanie, nous savons, selon la littérature académique, que le soutien en counseling à court-terme, incluant une seule rencontre de thérapie narrative et une seule

rencontre de thérapie axée sur les solutions utilisées par le personnel de Counseling on connecte, a démontré son efficacité quant aux résultats positifs des patient(e)s et quant à la prévention du besoin de soutien intensif plus tard dans leur vie. (15) La rétroaction des client(e)s nous a aussi avisés que l'accès aux services offerts par Counseling on connecte est une alternative viable à une visite à la salle d'urgence d'un hôpital et que la majorité des client(e)s disent avoir noté une réduction importante de la gravité de leurs inquiétudes après une rencontre de counseling.

La prolongation du financement de la plateforme Counseling on connecte permettra de mieux comprendre le lien entre l'appui in amont offert par Counseling on connecte et les visites aux salles d'urgence des hôpitaux pour des inquiétudes non-urgentes en santé mentale. Ceci aura non seulement des impacts positifs continus sur les client(e)s de la région d'Ottawa mais fournira aussi des données quantitatives quant au rôle des rencontres de counseling à court-terme dans l'appui d'une stratégie échelonnée efficace de soins en santé mentale et en toxicomanie.

3,331
patient(e)s ont visité
l'Urgence de l'Hôpital
d'Ottawa pour des
problèmes de santé
mentale ou de
toxicomanie non
urgents entre avril 2016
et mars 2019

C. Counseling on connecte contribue, au sein de Équipe Santé Ontario, à un environnement qui encourage les organismes à travailler ensemble pour aider les client(e)s.

Counseling on connecte est un partenariat de plus de vingt organismes locaux qui travaillent ensemble pour favoriser des résultats positifs pour les personnes qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie. La plateforme en ligne du réseau a permis à ces organismes de travailler ensemble et de mutualiser leurs ressources élargissant ainsi leur capacité d'offrir des services.

“...la quantité de clients en quête de services en santé mentale dépasse les ressources que nous avons pour répondre à cette demande. Nous utilisons le portail de Counseling on connecte pour combler les manques dans notre programme de ressources.

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

Ce niveau de collaboration entre les organismes favorise une pratique optimale dans l'environnement de l'équipe inter-organismes qui sera au cœur du modèle émergent des Équipes de Santé Ontario. En démontrant l'efficacité de la mutualisation des ressources sur une plateforme en ligne, Counseling on connecte s'est positionnée afin de démontrer comment les prestataires de services de santé peuvent travailler ensemble dans l'environnement des équipes de Santé Ontario pour utiliser des stratégies digitales de santé et rehausser l'expérience tant des patient(e)s que des prestataires.

“Il était jadis difficile d'aiguiller des client(e)s vers d'autres organismes; maintenant, c'est facile.”

- Organisme partenaire de Counseling on connecte

D. Des plans sont en place en vue d'intégrer les services déjà en place et des services nouveaux dans le modèle de Counseling on connecte.

Counseling on connecte joue un rôle essentiel dans l'appui des personnes qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie. Cependant, il existe des occasions d'élargir et d'intégrer cette approche fructueuse dans la vaste infrastructure de services. Ces collaborations et expansions de services permettront à Counseling on connecte de profiter de ses acquis quant à la stratégie de soins de la santé digitaux afin d'offrir des soins à encore plus de client(e)s qui affrontent des défis en santé mentale et en toxicomanie.

Une amélioration au modèle de Counseling on connecte sera d'accroître comment cette plateforme interagit avec les autres services régionaux déjà en place afin de favoriser des résultats positifs pour les client(e)s. Les pages suivantes présentent quelques exemples démontrant comment Counseling on connecte collabore avec d'autres services afin d'offrir une approche intégrée et compréhensive de services en santé mentale et en toxicomanie.

Counseling on connecte œuvre aussi afin d'offrir des groupes de soutien en plus des services déjà offerts sur cette plateforme en ligne. Ce service additionnel rehaussera le niveau de soins pour les personnes en offrant des groupes de soutien et de psychoéducation.

Occasions d'intégration de services en cours

1Call1Click.ca & AccessMHA.ca

[1Call1Click.ca](#) et [AccessMHA.ca](#) sont tous deux des points d'accès pour les personnes de tout âge et/ou des familles à des services en santé mentale et en toxicomanie qui offrent accès, par le biais d'un aiguillage, d'un triage et d'une évaluation, à une gamme de services répondant aux divers niveaux de besoins et d'acuité.

[1Call1Click.ca](#), et [AccessMHA.ca](#) sont engagés à travailler avec tous les prestataires de services, incluant [Counselingonconnecte.org](#), afin d'assurer que les personnes en quête de services sachent où commencer et puissent accéder aux services dont ils ont de besoin.

Ontario 211

Les spécialistes en aiguillage de [Ontario 211](#), une ligne d'aider communautaire et des services sociaux peuvent fixer un rendez-vous directement avec Counseling on connecte pour les personnes qui accèdent à leur service.

Le Centre de détresse d'Ottawa et de la Région

[Le Centre de détresse d'Ottawa et de la région](#) est un partenaire de Counseling on connecte et continue d'appuyer cette initiative tout en répondant à une demande accrue du Centre de détresse.

Service paramédic d'Ottawa

Counseling on connecte travaille de façon continue avec le [Service paramédic d'Ottawa](#) afin de collaborer en vue d'aiguiller certains patient(e)s et ainsi éviter des visites inutiles aux salles d'urgence des hôpitaux.

E. Il y aura des implications graves pour l'infrastructure en santé mentale et en toxicomanie locale si le financement de Counseling on connecte n'est pas prolongé.

Le modèle de Counseling on connecte a démontré qu'il est un pilier valable et critique dans l'appui de l'infrastructure à des soins en santé mentale et en toxicomanie dans la région d'Ottawa. Il y a maintes implications importantes et négatives pour les résultats de santé des clients et des organismes partenaires si le financement de ce réseau n'est pas prolongé.

Premièrement, l'interruption du financement de Counseling on connecte aurait un impact négatif très marqué sur l'accessibilité aux services pour les client(e)s dans le secteur de l'Équipe Santé Ottawa - Ottawa Health Team et des personnes dans une région encore plus grande. Depuis sa création, Counseling on connecte a offert des rencontres de counseling à 17 000 client(e)s, dont plusieurs sont membres de groupes en quête d'équité, incluant des Africain(e)s, Caribéen(ne)s et Noir(e)s, membres de LGBT2SQ+ et client(e)s indigènes

Cette plateforme en ligne a donné accès au counseling pour la première fois à beaucoup de client(e)s et ce soutien en counseling a généré de solides résultats positifs. 81% des client(e)s ont indiqué que les soins qu'ils/elles ont reçus leur ont permis de mieux gérer les défis de leur vie et 52% ont noté une réduction quant à leur niveau d'inquiétude face à leurs défis en santé mentale et en toxicomanie.

81%

Des client(e)s
peuvent mieux
gérer les défis de la
vie

La cessation du financement de Counseling on connecte retirerait des ressources importantes en santé mentale et en toxicomanie pour beaucoup de personnes dans Ottawa et la région environnante, incluant des client(e)s membres des groupes en quête d'équité.

*“Le portail diversifié en santé mentale de Counseling on connecte offre un espace accessible dans lequel tout le monde peut se sentir vu et intégral. Ceci réduit certains des obstacles que les personnes racialisées ont exprimés quant à l'accès aux services traditionnels en santé mentale.
- Organisme partenaire de Counseling on connecte*

Deuxièmement, la cessation de Counseling on connecte aurait un impact négatif sur la capacité des organismes prestataires de services de collaborer au sein de l'environnement de Équipe Santé Ontario en éliminant cette plateforme partagée qui a été bâtie et gérée grâce aux efforts collaboratifs et qui maintenant s'avère la meilleure approche pour regrouper les organismes en vue d'assurer le soin des client(e)s

Enfin, Counseling on connecte s'est avérée être une composante importante de l'approche échelonnée aux soins en santé mentale et en toxicomanie, réduisant les demandes sur d'autres secteurs du système des soins de la santé comme les salles d'urgence des hôpitaux.

Counseling on connecte offre aussi une approche en amont quant aux soins ce qui peut réduire la gravité des soins qu'une personne pourrait requérir plus tard dans sa vie. L'investissement continu dans Counseling on connecte aidera le secteur en général à mieux répondre aux besoins des client(e)s tout en étant une modalité rentable pour offrir un niveau efficace de soins aux personnes qui affrontent des défis légers ou modérés en santé mentale et en toxicomanie.

Conclusion

Au printemps de 2020, l'émergence de la pandémie de la COVID-19 a forcé les organismes à collaborer à un niveau jamais vu, créant une approche novatrice de prestation du counseling. Au cours des deux dernières années, ce modèle s'est avéré être beaucoup plus qu'une solution temporaire pour les personnes affrontant la pandémie de la COVID-19. Le modèle de Counseling on connecte a lancé une stratégie digitale des soins de la santé et a placé l'accent sur l'équité pour réduire les obstacles quant aux soins et rehausser l'accès aux rencontres de counseling à court-terme. Chemin faisant, ce réseau a accru la collaboration entre les agences et a offert des résultats positifs importants pour les clients grâce à un modèle de service de grande valeur et moins dispendieux.

Counseling on connecte a modifié l'environnement local de soutien en santé mentale et en toxicomanie. Cette plateforme s'est avérée être une composante importante dans l'approche échelonnée des soins et a démontré comment offrir des soins intégrés en équipe tout en respectant le modèle de Équipe santé Ontario. Ce réseau non seulement s'est avéré être une composante essentielle de l'appui en santé mentale et en toxicomanie mais il offre de nombreuses occasions pour une collaboration encore plus grande avec d'autres prestataires de services. Le financement continu de cette plateforme importante permettra à Counseling on connecte de continuer d'être là pour les client(e)s dans la région d'Ottawa et continuera d'aider à bâtir un système des soins de la santé axé sur la collaboration, l'innovation, l'équité et les résultats positifs pour tous/tes.

Bibliographie

- [1] Lamb, T., Pachana, N. A., & Dissanayaka, N. (2019). Update of recent literature on remotely delivered psychotherapy interventions for anxiety and depression. *Telemedicine and e-Health*, 25(8), 671–677. <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0079>.
- [2] Schomerus, G., Stolzenburg, S., Freitag, S., Speerforck, S., Janowitz, D., Evans-Lacko, S., Muehlan, H., & Schmidt, S. (2018). Stigma as a barrier to recognizing personal mental illness and seeking help: A prospective study among untreated persons with mental illness. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 269(4), 469–479. <https://doi.org/10.1007/s00406-018-0896-0>.
- [3] Hilty, D.M., Ferrer, D.C., Parish, M.B., Johnston, B., Callahan, E.J., Yellowlees, P.M. (2013). The effectiveness of telemental health: A 2013 review. *Telemed J E Health*, 19, 444–454. <https://doi.org/10.1089/tmj.2013.0075>.
- [4] Department of Health and Ageing, Australian Government. (2011). A whole of Life-Span Approach to Mental Health and Mental Illness. Retrieved February 4h 2022 from <http://www.mentalhealthpromotion.net/?i=training.en.bibliography.2292>.
- [5] Hymmen, P., Stalker, C.A., Cait, C. (2013). The Case for Single-Session Therapy: Does the Empirical Evidence Support the Increased Prevalence of this Service Delivery Model? *Journal of Mental Health*, 22(1), 60-71. <https://doi.org/10.3109/09638237.2012.670880>.
- [6] Talmon, M. (1990). *Single-session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter*. Jossey-Bass.
- [7] Mental Health Commission of Canada. (n.d.). *Stepped Care 2.0© E-Mental Health Demonstration Project Final Report*. Retrieved February 9 2022 from https://mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/2021/09/emental_health_report_eng_0.pdf.
- [8] Statistics Canada. (2016). *Census Profile, 2016 Census Ottawa*. Retrieved 15 February 2022 from <https://www12.statcan.gc.ca>.
- [9] Mental Health Commission of Canada. (n.d.). *Making the Case for Investing in Mental Health in Canada*. Retrieved 15 February 2022 from https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/2016-06/Investing_in_Mental_Health_FINAL_Version_ENG.pdf.
- [10] National Institute for Health and Clinical Excellence. (2009). *Promoting mental health at work: Business case*. Retrieved from <http://www.nice.org.uk/nicemedia/live/12331/46023/46023.PDF>.
- [11] Rossi, M. & Kurdyak. (2021, May 6). *Improving Population Outcomes in Mental Health and Addictions, RISE OHT Webinar* [PowerPoint slides]. Mental Health and Addictions Centre of Excellence, Ontario Health. <https://www.mcmasterforum.org/rise/join-events/event-item/a-deep-dive-into-co-designing-care-models-for-your-priority-populations>.
- [12] Duvall, J., Young, K., Kays-Burden, A., Duncan, D., Cohen, N., Kiefer, H. (2012). No more, no less: Brief mental health services for children and youth. *Ontario Centre for Excellence for Children and Youth Mental Health*.
- [13] Duvall et al., *No more, no less*.
- [14] Bloom, B. (2001). Focused Single-Session Psychotherapy: A review of the Clinical and Research Literature. *Brief Treatment and Crisis Intervention* 1(1), 75-86. <http://triggered.edina.clockss.org/ServeContent?url=http%3A%2F%2Fbtci.stanford.clockss.org%2Fcgi%2F reprint%2F1%2F1%2F75.pdf>.
- [15] Department of Health and Ageing, Australian Government., 2011.

Partenaires en vedette

Le partenariat et la collaboration sont le fondement même du modèle et du succès de Counseling on connecte. Voici trois collaborateurs qui méritent d'être en vedette.



Coalition pour la santé mentale des Noirs d'Ottawa

Le African Caribbean and Black (ACB) Community Counselling Portal résulte d'une importante collaboration entre les partenaires de la Coalition pour la santé mentale des Noir(e)s d'Ottawa, incluant le Centre Le Cap, Britannia Woods Community House et Somerset West CHC. En réponse au besoin de services en santé mentale culturellement adaptés à l'ACB et l'importance d'utiliser son expertise et son leadership, la CSMNO et Counseling on connecte ont créé un partenaire en vue d'offrir du counseling anonyme, sécuritaire, avec peu d'obstacles, gratuits dans trois langues par l'intermédiaire du portail de l'ACB depuis février 2021. Depuis la création de ce portail, il y a eu une hausse de 70% quant à la demande et on s'attend à ce que ceci se poursuive au fur et à mesure que nous rehaussons notre capacité d'appuyer les diverses communautés ACB d'Ottawa.

La clinique de counseling sans rendez-vous

"Alors que le modèle de Counseling on connecte offre une approche facile et efficace d'accès aux services de counseling, il a aussi servi à améliorer la capacité des organismes prestataires de services de collaborer entre eux afin d'appuyer la santé mentale et le bien-être des client(e)s. Entre février et décembre 2021 seulement, près de 1 500 aiguillages ont été effectués entre les organismes par les prestataires de services de ces organismes.



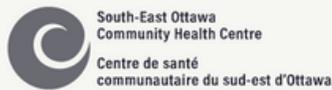
La clinique de counseling sans rendez-vous offre entre 150 à 200 sessions par mois sur Counseling on connecte.

Le Centre de détresse d'Ottawa et de la Région



En plus d'une courte attente pour les services et un procédé de prise de rendez-vous facile, il est aussi essentiel pour les client(e)s de savoir que leur information est entreposée de façon sécuritaire lorsqu'ils/elles prennent un rendez-vous de Counseling on ligne. En tout, 94% des client(e)s ont dit se sentir en accord ou fortement en accord que leur information personnelle était entreposée en toute sécurité lorsqu'ils/elles utilisaient la plateforme de Counseling on connecte.

Au-delà des réservations directes, nous trouvons que cette ressource joue un rôle essentiel dans le soutien des appelants qui cherchent peut-être à se représenter et à accéder eux-mêmes au site Web de Counseling on connecte.



Contact

www.counsellingconnect.org

info@counsellingconnect.org

@CounsellingConnectCounsellingOnConnecte

@CounsellingConx

@counsellingconnect