 counselling connect
counseling on connecte



L'année en revue

2022-2023

Contexte

Counseling Connect – Counseling on connecte est une initiative novatrice Inter ESO (fondée par Équipe Santé Ottawa – Ottawa Health Team). Cet outil en ligne offre un accès facile à du counseling à court-terme (1-3 rencontres) et groupe de soutien à Ottawa et dans les régions environnantes, permettant aux personnes et familles de recevoir l'aide dont elles ont de besoin d'une façon sécuritaire et simple.

Counseling on Connecte a été créé au début de la pandémie afin de répondre aux besoins accrus en santé mentale, santé liée à la toxicomanie et les abus de substance chez les enfants, jeunes, adultes et leurs familles. Au cours des trois dernières années, plus de 30 organismes communautaires se sont regroupés afin d'offrir du counseling à court-terme et des groupes de soutien à plus de 24 000 clients; ceci a eu un impact très important sur la santé mentale dans la région.

En réponse à la demande croissante, Counseling on Connecte a élargi ses services cette année en introduisant de nouveaux groupes de soutien et des services de counseling en Mandarin. Afin de faciliter les réservations de rencontres pour les clients, la plateforme a créé un partenariat avec 2-1-1, rehaussant ainsi l'accès pour les personnes en quête d'aide.

Counseling on Connecte a aussi créé un robuste cadre d'évaluation et tableau de bord, permettant ainsi à cette initiative de suivre et de démontrer son impact sur la communauté. Ce cadre a grandement contribué au rehaussement constant de la qualité.

Ce document souligne les plus importantes contributions de Counseling on Connecte selon trois thèmes : facilité d'accès et choix des client(e)s, équité; et, intégration du système et la mise à l'échelle. Grâce à cette approche novatrice et son engagement envers la communauté, Counseling on Connecte est devenu un chef de file dans la prestation de la santé mentale à court-terme, de la santé liée à l'abus de substances, au counseling en toxicomanie et aux groupes de soutien.

Facilité d'accès et Choix des client(e)s

Counseling on Connecte permet aux client(e)s d'accéder rapidement à des soins selon leur propre horaire. Les client(e)s peuvent prendre rendez-vous sur le site Internet, en appelant 2-1-1 ou par l'intermédiaire des quelques 450 prestataires de soins de la santé et services sociaux grâce à l'accès direct aux réservations.



Aperçu des données

90%

des client(e)s ont pu obtenir un rendez-vous au moment le plus approprié selon leur horaire.

94%

des client(e)s considéraient qu'il était facile de prendre un rendez-vous.

83%



des client(e)s ont eu un échange avec un(e) thérapeute en moins d'une semaine.

"J'étais incertain(e) quant à l'utilisation d'un service en ligne; il a été formidable! Simple et différent des autres services que j'avais tenté d'utiliser dans le passé"

- Client(e) de Counselling on Connecte

Accent sur l'équité

Counseling on Connecte offre des services en respectant l'équité afin d'appuyer des résultats de santé équitables. La plateforme offre des services adaptés pour les Africains, Caribéens, et Noirs, 2SLGBTQ+, Indigènes, Francophones, ainsi que les communautés parlant l'Arabe et le Mandarin. Non seulement COC appuie les communautés en quête d'équité, elle travaille activement auprès de certaines partenaires spécifiques de ces communautés pour offrir des services. En offrant des services de counseling respectueux du contexte culturel, Counseling on Connecte aide plus de gens de diverses origines à avoir accès à l'appui dont ils ont de besoin pour obtenir de meilleurs résultats en santé mentale.

"La possibilité de parler avec un(e) praticien(e) membre d'une minorité a été instrumentale dans ma capacité d'entreprendre mon parcours de guérison. Je n'ai pas de mots pour dire à quel point ce service est important. Si je pouvais offrir ce service à toutes les communautés minoritaires, je le ferais. Le niveau de guérison et de thérapie dont nous avons de besoin est grandement sous-estimé. Cela ne règlera pas tout, mais c'est un bon départ."

- Client(e) de Counseling on Connecte ACN

"Dans un climat de transphobie de plus en plus visible et d'un contrecoup quant aux soins sexospécifiques, j'ai entendu bien des personnes trans, non-binaires, sexe divers ou en questionnement exprimer à quel point il a été bon pour eux/elles d'avoir un(e) thérapeute qui peut offrir un espace appuyant et sexospécifique tout en offrant des renseignements quant aux autres ressources et appuis disponibles."

- Thérapeute de Counselling Connect 2SLGBTQ+



Aperçu des données

2,173

sessions de counseling offertes à la clientèle africaine, caribéenne et noire, 2SLGBTQ+ et Indigène

1,417

des sessions offertes en français, arabe et mandarin

Parmi les client(e)s de Counseling on Connecte des groupes en quête d'équité

1,357

ont accédé à du counseling pour la première fois via la plateforme de Counseling on Connecte.



80%

ont dit que les soins reçus les ont aidés à mieux conjuguer avec les défis de leur vie.

72%

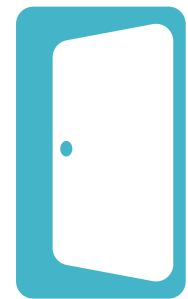
ont dit qu'ils/elles avaient connu une baisse quant à la gravité de leurs défis après la session.

70%

ont dit avoir connu moins de difficulté à conjuguer avec leur défi après la session.

997

n'auraient pas cherché de l'aide sans l'accès à la plateforme de Counseling on Connecte.

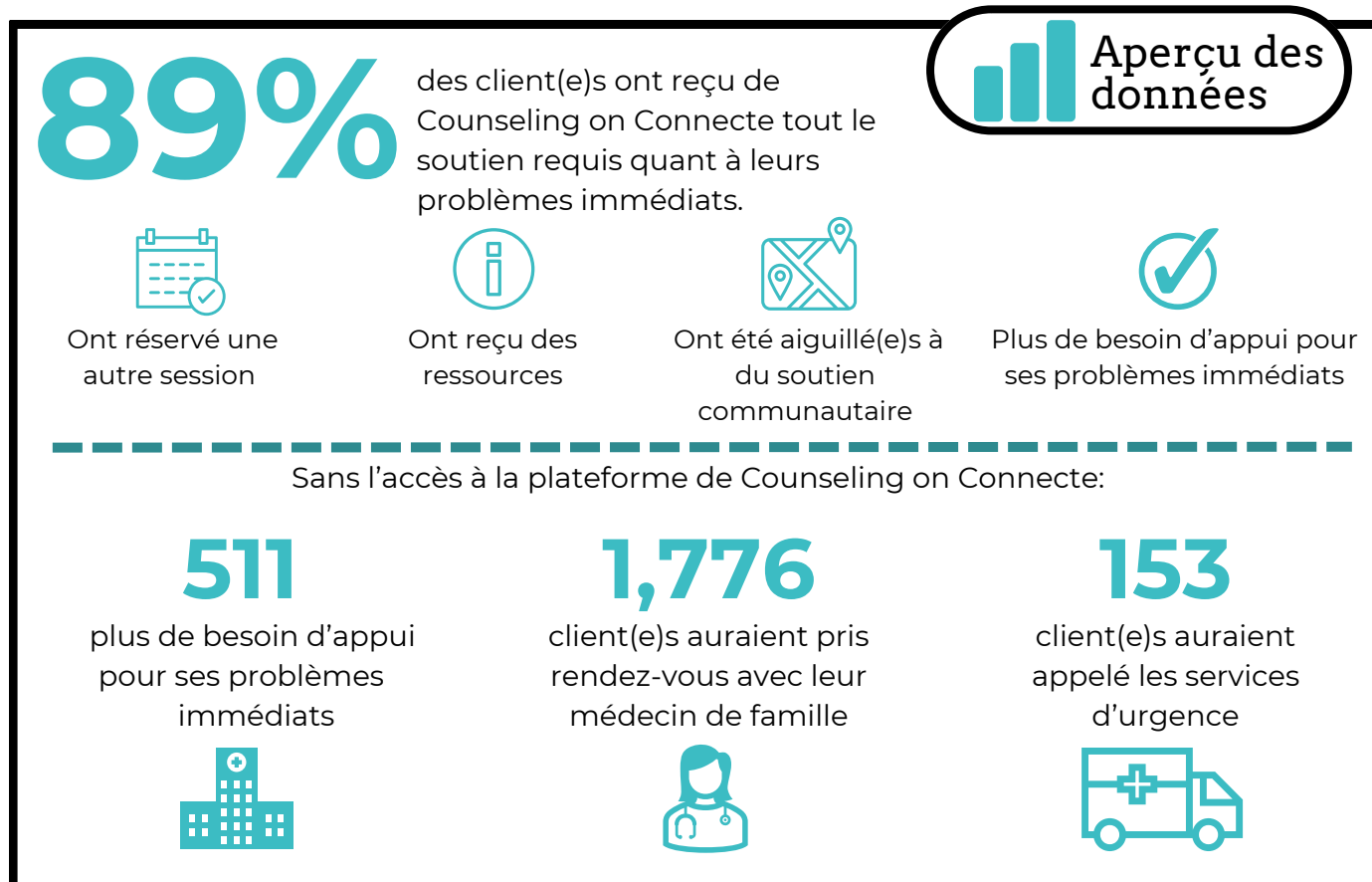


Intégration des systèmes et la mise à l'échelle

Counseling on Connecte contribue aux résultats au niveau des systèmes qui pourraient transformer la prestation des services en santé mentale et en toxicomanie en Ontario. L'un des principaux résultats recherchés est la réduction des visites aux services de soins primaires et d'urgence pour la santé mentale, l'abus de substances et les problèmes de toxicomanie. En offrant accès à du counseling à court-terme et de l'appui, Counseling on Connecte aide à détourner les gens des listes d'attente et à répondre immédiatement aux besoins des gens alors qu'ils/elles attendent de recevoir des services plus spécialisés.

Counseling on Connecte accomplit ceci en oeuvrant étroitement avec d'autres prestataires de services et initiatives comme Access MHA et OneCallOneClick afin d'offrir collectivement une approche échelonnée de soins et ainsi appuyer les personnes qui affrontent des problèmes en santé mentale, abus de substance et toxicomanie. De plus, Counseling on Connecte est l'exemple parfait de la collaboration inter-OHT. La plateforme a été créée par l'équipe de Santé Ottawa; cependant, elle a maintenant grandi pour inclure les équipes de santé de l'Archipel et de Four Rivers.

Enfin, Counseling on Connecte peut facilement s'adapter à une plus grande région. Le succès de l'initiative quant à la prestation de services équitables, axés sur le/la client(e) en santé mentale et en toxicomanie pourrait servir de modèle à d'autres régions de l'Ontario et au-delà. Grâce à son engagement envers la collaboration avec inter-OHT et les résultats aux divers niveaux du système, Counseling on Connecte aide à transformer les services en santé mentale et en toxicomanie en Ontario.



J'aiguille régulièrement des client(e)s à ce service; et, lors des conversations de suivi, ils/elles disent souvent comme il est facile d'utiliser cette plateforme. La population que nous desservons affronte divers facteurs de stress psychosocial et il est des plus troublants de devoir naviguer un processus d'aiguillage complexe. Counseling on Connecte est simple et les client(e)s aiment beaucoup accéder à du counseling par téléphone ou par vidéo dans un bref délai.

- Thérapeute de crise membre de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental



The Walk-In
Counselling Clinic



Contact

www.counsellingconnect.org

info@counsellingconnect.org

@CounsellingConnectCounsellingOnConnecte

@CounsellingConx

@counsellingconnect