

## **Bilan de l'Espace d'écoute confidentiel de Vétos-Entraide du 1 septembre 2015 au 30 septembre 2016**

Rappel : L'Espace d'écoute confidentiel de Vétos-entraide est joignable via le site internet (onglet « Bouteille à la mer », par téléphone via une ligne dédiée ou par courrier postal)

Dans ce bilan, seul le premier contact est pris en compte ; il peut ensuite y avoir des échanges multiples, parfois sur plusieurs semaines ou mois.

### **Nombre de contacts**

Durant l'exercice 2016, l'espace d'écoute a été sollicité 65 fois, dont quatre fois pour des motifs n'entrant pas dans ses attributions (deux pour demande d'aide ou soins à des animaux, une pour promouvoir un médiateur animal, une pour un sujet de recherche) et une fois pour remerciement pour une action passée.

Deux de ces demandes provenaient de personnes ayant déjà fait appel à Ecouter les années précédentes, pour des sujets différents ou récurrents.

### **Répartition des modes de contact**

Vingt-neuf des contacts ont été pris par téléphone, 27 par le numéro dédié « écouter », deux par contact direct.

Trente demandes ont été faites par mails, dont deux envoyées sur l'adresse générale « Contact » de l'association et deux transmis par le webmaster. Un courrier a été transmis par l'ACV.

Les modes de contact peuvent se compléter, car après un premier contact par téléphone il arrive que des appelants complètent leur demande par mail et inversement.

**Les deux médias mail et téléphone apparaissent donc comme complémentaires. Le nombre de demandes est stable d'une année sur l'autre.**

### **Répartition des motifs**

Les motifs de contact se répartissent ainsi :

- deux tentations suicidaires (mail) ;
- 20 « problèmes relationnels » ;
- six pour difficultés financières ;
- huit épuisement professionnel (burn out) : jeune installé , fin de carrière etc. ;
- trois pour manque de confiance, impression de ne pas être au niveau ;
- dix pour aide à la reconversion, choix de carrière, difficultés de réadaptation suite maladies graves ou accidents de la vie ;
- trois pour surmenage et lassitude ;

- deux pour diffamation sur réseaux sociaux ;
- un cas « psy » : cette personne, suivie pour problèmes psychologiques lourds, pose problème car elle épuise les écoutants, pouvant appeler jusqu'à 29 fois sur une journée ; les compétences et les limites de l'écoute rogérienne des écoutants se trouvent dépassées ;
- cinq divers.

**Les « problèmes relationnels » sont donc majoritaires.** Ils regroupent les difficultés entre associés, entre employés et employeurs, entre collaborateurs (harcèlement moral). La majorité de ces appelants se trouvent confrontés à la réalité de l'entreprise vétérinaire alors qu'ils espéraient de la confraternité. Exemples : refus d'aménagement du temps de travail par les autres associés ou les employeurs lors de circonstances particulières (mobilité professionnelle du conjoint, arrivée d'un enfant, indisposition ou handicap physique). Déçus par les réponses données ou non données par les « corps constitués de la profession », ils s'adressent alors à Vetos-Entraide.

Mais le plus souvent les difficultés s'accumulent : mésentente au travail, difficultés administratives, financières et familiales santé, etc.

L'espace d'écoute a été sollicité six fois pour des « demandes indirectes » pour des confrères ou proches en détresse. dont deux ont ensuite pris contact directement (lors de ces demandes, l'espace d'écoute ne peut de principe prendre contact directement avec la personne signalée en difficultés, son rôle est alors d'une part de conseiller à l'appelant d'inciter à l'appel direct et d'autre part d'« écouter » aussi l'appelant.)

### **Suivi**

Lors de difficultés matérielles, il a été fait appel plusieurs fois au groupe d'aide technique de l'association pour tenter de résoudre des problèmes très spécifiques.

Dans plusieurs cas, des solutions ont cherchées et trouvées avec le fond social de la CARPV, le pôle social de l'Ordre et l'ACV.

Ces démarches ont bien sûr été effectuées avec l'accord des appelants, car elles nécessitent alors la levée de l'anonymat, principe fondamental des écoutes morales.