



vétos-entraide

Un lien solidaire entre vétérinaires

Bilan de l'Espace d'Ecoute 2019-2020

Espace d'écoute confidentielle de Vétos-Entraide du 1^{er} septembre 2019 au 1^{er} Août 2020

MODES d'ACCES / Les appels écrits ou oraux à cet espace d'écoute passent :

1/ par l'adresse contact@vetos-entraide.com

4 membres élus au CA se chargent de recevoir à cette adresse et de transmettre si nécessaire à l'espace d'écoute des appels dont une composante tient au bien être ou au mal être des auteurs.

Via « contact », des demandes apparemment techniques ont un questionnement « existentiel », il a pu être proposé en réponse que l'espace d'écoute était joignable aussi bien par téléphone en urgence que par mail s'il était besoin. Une dizaine d'appels ont été pris en compte dans la période indiquée dans ce contexte

Comme l'année passé, la prise en compte des appels techniques par une équipe de bénévoles dédiés à ceux-ci s'est faite de plus en plus rare. D'une part par la moindre disponibilité des personnes assurant ce « service » et d'autre part parce que le fond de nos « écoutes » n'est pas de dispenser des conseils fussent-ils judicieux mais bien de répondre au mal-être sous jacent à ces demandes. Toutefois, dans certaines situations particulières et sans que la responsabilité de l'association soit engagée, nous avons pu disposer de conseillers « experts » que nous remercions ici. Nous demandons alors à nos interlocuteurs s'ils acceptent que nous levions leur anonymat éventuel et la confidentialité de leurs coordonnées afin de les mettre en relation avec les personnes adéquates.

2/ par l'adresse ecouter@vetos-entraide.com

C'est l'adresse mail de la bouteille à la mer qui symbolise sur le site notre volonté de recevoir via internet les courriels des « appelants ». A cette adresse une dizaine de bénévoles formé-e-s à une écoute empathique, bienveillante et sans jugement se concertent pour fournir sous 24h à 48h une réponse adaptée aux situations et émotions exprimées les plus diverses.

Via cette adresse de courriels, trente sept appels ont pu être pris en compte (seul le premier écrit est alors comptabilisé- certains pouvant se multiplier tant que l'appelant le souhaite)

3/ par la ligne téléphonique d'écoute [09.72.22.43.44](tel:09.72.22.43.44)

Les appels sont relayés vers des numéros privés (à la charge de l'association), ceux des cinq bénévoles qui se relaient pour une écoute immédiate ou légèrement différée selon leur disponibilité et la qualité des réseaux de chacun. Trente quatre appels tél ont été suivis.

La ligne téléphonique a été sollicitée à maintes reprises et continue à l'être, le volume global des appels se maintient (en moyenne 1 par semaine). Il est à noter que contrairement à ce que l'on aurait pu croire, il n'y a pas eu pendant la période de confinement davantage d'appels ; par contre les périodes pré et post confinement ont donné lieu à davantage d'appels...de circonstance.

4/ par le groupe [Facebook V-E](#) ou via Facebook [messenger](#)

Apparus dès les « saisons » précédentes (2017-2018-2019) des messages transmis par ces médias et venant du monde vétérinaire évoquent un mal-être potentiel ou avéré suffisamment problématique pour que l'espace d'écoute se sente concerné. Les membres du groupe fermé FB Vetos-entraide répondent alors sous leur propre responsabilité, bien souvent avec leur propres émotions, ressentis et conseils éventuels. Certains lecteurs proposent éventuellement que le service d'écoute confidentielle de V-E soit contacté, d'autres proposent qu'ils soit fait appel à des professionnels grâce au service de la plateforme SPS soins aux soignants, ouverte aux vétérinaires ; l'Ordre national et l'association Vétos- Entraide ayant pris part financièrement à la mise en place de ce service gracieux.

X prises en compte V-E ont pu être faite à la suite d'expressions diverses sur ce médias ou via les appels par messenger. Des régulateurs, modérateurs membres de Vétos-entraide assurent, le cas échéant la publication sous anonymat permettant l'expression « libre » d'appelants et la multiplicité de réponses, le plus souvent compassionnelles.

Beaucoup de bienveillance s'y exprime - L'Association s'en réjouit.

5/ à l'adresse Evolpro@vetos-entraide.com quelques appels parviennent encore et sont ré-orientés au besoin ; le site de l'association apporte des réponses techniques et témoignages sur la reconversion ou les ré-orientations possibles, aspect récurrent des préoccupations des uns et des autres à l'heure de bilans professionnels ou personnels. Si mal être y est décelable, l'adresse de l'espace d'écoute confidentielle est alors proposé.

APPELS / APPELANTS /

Du 1^{er} septembre 2019 au 31 Juillet 2020 une centaine d'appels ont pu être pris en compte
68 appels féminins (dont 4 multiples) / 20 appels masculins (dont 3 multiples) /
+10 appels sans rapport avec notre « service » d'écoute (1 asv cherchant contrat de formation/
n plateformes/ n journalistes ou contacts médiatiques / n clients cherchant avis médical)

35 appels par voie téléphonique 37 appels par voie de mails 10 appels par adresse contact
ou transmission webmestre / 10 appels via messenger ou facebook groupe fermé /
20 appels à dominante technique pour une majorité il s'agissait de litiges entre employeur et
salarié-e-s avec nécessité d'envisager une conciliation ordinale

4 vetosolos dont 1 rural / 6 appels salariées d'équine / 8 appels pour épuisement professionnel
/ 9 appels pour problème de santé « pénalisant » / 5 appels nécessitant médiation / 5 appels
par tiers inquiets (parents- voisins de clientèle) - / 5 appels évoquant harcèlement au travail –
incivilité traumatisante – e-bashing

20 appels en confinement entre 15 mars et 10 mai / Il semble à la réflexion que la situation
primitivement anxiogène a vu les clientèles s'organiser conformément aux instructions (sauf
exception regrettables), que les vétérinaires employé-e-s ont du s'adapter aussi aux diverses
situations (chômage – chômage partiel –éloignement du lieu de travail éventuel) mais que
chacun, le temps du confinement a vu son activité réduite par la force des choses. C'est au dé-
confinement que les exigences de la clientèle semblent avoir beaucoup pesé et ce, jusqu'à ce
jour.

A titre de comparaison du 1^{er} septembre 2018 au 31 Juillet 2019 une soixantaine d'appels
avaient été notés

L'espace d'écoute tient à remercier tous les membres actifs sur les différents réseaux pour leur
bienveillance renouvelée et leur participation dynamisante.