



Bilan 2020-2021

Espace d'écoute confidentielle de Vétos-Entraide du 1^{er} septembre 2020 au 31 Août 2021

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 est proposé en réponse que l'espace d'écoute est joignable aussi bien par téléphone en urgence que par mail s'il est besoin. Moins de six appels ont été pris en compte dans la période indiquée dans ce contexte (une dizaine au cours de la saison précédente)

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 » en toute confidentialité. 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, une vingtaine de messages ont pu être pris en compte (seul le premier écrit est alors comptabilisé- certains pouvant se multiplier tant que l'appelant le souhaite). Un appel nécessite en interne un minimum de 4 à 5 échanges avant qu'une proposition de réponse ne soit envoyée.

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. Plus de cinquante appels téléphoniques ont été reçus par les (écoutants acceptant l'astreinte téléphonique suivant un planning établi semaine après semaine).

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 dès 2017 des messages émis dans 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 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.

4 bis/ un groupe Facebook créé sous le sigle SPQVA (soyons plus que vétos ou asv) apparu au cours de l'année 2020 (non liée à VE) est venu ajouter une possibilité de s'exprimer aussi bien aux vétérinaires qu'aux auxiliaires de santé animale.

5/ à l'adresse Evolpro@vetos-entraide.com quelques appels, de plus en plus rares 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.

SAISONNALITE

Septembre 2020	8 enregistrements	Octobre	10	Novembre	14
Décembre	10	Janvier 2021	7	Février	1
Mars	10	Avril	6	Mai	6
Juin	5	Juillet	7	Août	4

APPELS / APPELANTS

Du 1^{er} septembre 2020 au 31 Août 2021 une centaine d'interventions sont comptabilisables.

53 appels par voie téléphonique (vs 35 la saison passée)-10/52 semaines sans aucun appel
42 contacts féminins (dont 5 multiples) et 11 masculins
une dizaine d'appels sans rapport avec notre service d'écoute et d'aide morale (cas cliniques / particuliers /erreurs de numérotation/)
une dizaine d'appels « manqués » sans enregistrement ni suites données, interroge. (plateforme ? appels non urgents reportés) ; le plus souvent un message téléphonique est alors déposé dans les boîtes vocales jointes laissant la possibilité de rappeler ou d'enregistrer un message pour l'appelant d'astreinte.

18 courriels + 9 appels par adresse contact (vs 10) ou transmission webmestre
2 appels via messenger ou facebook groupe fermé (10 la saison passée)
28 appels à dominante technique (20 la saison passée pour une majorité il s'agissait de litiges entre employeur et salarié-e-s avec nécessité d'envisager une conciliation ordinale/beaucoup moins cette année pour « écouter » mais nombreux échanges sur SPQV)

de sept 2020 à fin août 2021

contacts « équins » 2

contacts a/s situation en APA 2 (dont 1 après suicide)

contacts a/s solitude et/ou situation critique 7 vétotes 4 vétos

à noter en fin d'été 3 suicides (1 jeune femme/2 quaranténaires) évoqués douloureusement dans les médias ont éprouvé aussi l'espace d'écoute confidentielle- non sollicitée

pour mémoire de sept 2019 à sept 2020 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

X prises en compte V-E ont pu être faites à la suite d'expressions diverses sur les médias Facebook 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.