



BILAN ESPACE D'ÉCOUTE 2021-2022 **(Exercice du 01/08/21 au 31/07/22)**

La période comprise dans ce bilan début septembre 2021 - début septembre 2022 a commencé par la perte d'un élément important de l'équipe et se termine par le départ de deux autres. L'équipe est actuellement composée de 9 personnes dont 5 se relaient pour une astreinte tél 24h sur 24.

Du 20 au 22 Novembre 2022 les membres de l'espace d'écoute ont pu bénéficier d'une formation de l'Institut Européen de Développement Humain aux Sables d'Olonne. Au cours de celle-ci, il y a eu plusieurs cours sur la position d'écouter et d'écouter ainsi qu'une session d'analyse de pratique.

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

1/ par l'adresse contact@vetos-entraide.com s'il lui sont transférés

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 dit en réponse que l'espace d'écoute est joignable aussi bien par mail que par téléphone en urgence. De nombreuses prises de contact ont eu une réponse via l'espace d'écoute.

Comme l'année passée, la prise en compte d'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 » d'autre part parce que le fond de nos « écoutes » n'est pas de dispenser des conseils fussent-ils judicieux mais bien d'entendre le mal-être sous-jacent à ces demandes. Enfin parce que ces appels trouvent une réponse éventuelle dans les réseaux sociaux interpellés. Toutefois, dans certaines situations particulières et sans que la responsabilité de l'association ne 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 principale « 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 quarantaine (une vingtaine l'an passé) 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 chaque semaine pour une écoute immédiate ou légèrement différée selon leur disponibilité et la qualité des réseaux de chacun. Près de 50 appels téléphoniques ont été reçus par les écoutants pendant la période indiquée comme l'an passé.

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

Apparus dès les « saisons » précédentes depuis 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 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 via 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.

Il est à noter qu'un autre service est proposé par l'associations MOTS ; Celle-ci est mise en place par et pour les médecins mais reste ouverte aux vétérinaires praticiens en exercice ; il semble qu'elle assure un suivi plus proche des appelants alors que la plateforme SPS proposerait après triage des appels, des solutions de recours psychologiques par des professionnels de proximité. L'Association MOTS ne prendrait pas en charge des appels des vétérinaires salariés du public ou du privé et sans activité libérale.

X prises en compte V-E ont pu être faite à la suite d'expressions diverses dans les groupes facebook ou via les appels par messenger. Les régulateurs et modératrices 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.

De ce fait la liste Vetos-Entraide créée dès l'origine voit sa fréquentation baisser au point d'être presque inexistante comme émonctoire des émotions vécues d'autant plus que

4 bis/ d'autres groupes Facebook comme SPQVA (Soyons Plus Que Vétos ou Asv)

apparu au cours de l'année 2020 est venu ajoutent la possibilité de s'exprimer tout aussi librement aussi bien aux vétérinaires qu'aux auxiliaires de santé animale. Les animateurs modérateurs bénévoles et indépendants de V-E sont à remercier (et encourager) pour avoir permis et permettre un autre exutoire aux heurs et malheurs éprouvés dans la profession individuellement ou collectivement. Cette expression libre permet de mettre en mots des situations et de partager des avis éclairants, très souvent bienveillants et chaleureux qui ne se lisent pas ailleurs. Cette page contribue à notre sens à la prévention globale du mal être et met en valeur le bien être éprouvé par les uns ou les autres.

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

Les thèmes des appels sans pouvoir en révéler davantage :

- mal être relationnel (entre employeurs et employés, entre associés, au sein d'une équipe ou d'une structure)
- fatigue et/ou épuisement professionnel (vétosolo ou pas, collaborateurs ou employés confrontés à la clientèle ou à l'entourage au quotidien)
- hésitation précoce (ou plus tardive) entre poursuite d'un projet de carrière ou abandon > reconversion

SAISONNALITE

Septembre 2020	8 échanges	Septembre 2021	11 échanges (2 appels sans suite)
Octobre	10	Octobre 2021	6
Novembre	14	Novembre 2021	6 (1 appel renouvelé)
Décembre	10	Décembre 2021	7 (2 appels sans suite)
Janvier 2021	7 échanges	Janvier 2022	11
Février 2021	1	Février 2022	7 (2 appels sans suite)
Mars 2021	10	Mars 2022	15 (1 appel sans suite)
Avril 2021	6	Avril 2022	6
Mai 2021	6	Mai 2022	7 (1 appel sans suite)
Juin 2021	5	Juin 2022	9 (1 appel sans suite)
Juillet 2021	7	Juillet 2022	3
Août 2021	4	Août 2022	6

APPELS / APPELANTS

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

Du 1^{er} septembre 2021 au 31 août 2022 même chose.

40 appels par voie téléphonique et 10 appels sans suite (plateformes ?) cette saison 2021-2022
13/52 semaines sans aucun appel

50 appels par voie téléphonique la saison passée dont une dizaine sans suite

64 interlocutrices (4 ré- itérantes) pour 25 contacts masculins (4 ré-itérants) cette saison

42 contacts féminins (dont 5 multiples) et 11 masculins la saison passée

une dizaine d'appels sans rapport avec notre service d'écoute et d'aide morale (cas cliniques / particuliers /erreurs de numérotation/)

16 courriels via contact / 4 alertes via messenger cette saison 2021-2022

18 courriels + 9 appels par adresse contact (vs 10) la saison passée

4 appels via messenger ou facebook groupe fermé

à noter 2 suicides (1 jeune femme/1 homme) évoqués douloureusement dans les médias professionnels ont éprouvé aussi l'espace d'écoute confidentielle

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

Les membres de l'espace d'écoute confidentielle vous remercient et restent disponibles pour accueillir toute nouvelle candidature en précisant que la procédure d'intégration après formation demande une certaine expérience collaborative et bienveillante dans l'Association Vétos-Entraide