

Bilan de l'espace d'écoute 2022-2023



Vétos-Entraide

La période comprise dans ce bilan va de début septembre 2022 à fin août 2023.

L'équipe est actuellement composée de 9 personnes dont 5 se relaient pour une astreinte téléphonique 24h sur 24. Deux sont en retrait à échéance 2024, quatre incorporations sont en cours.

Un nouveau protocole est mis en place, la charte de fonctionnement de l'espace d'écoute, soumise au conseil d'administration, est adoptée et entre en pratique à l'automne 2023.

MODES D'ACCES

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

1/ par l'adresse contact@vetos-entraide.com s'ils 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 pour de l'aide morale. 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 qui acceptent une mission d'aide technique.

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 (fonctionnement en binôme depuis l'automne 23)

Via cette adresse de courriel, une quarantaine (une vingtaine la saison passée) 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

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 100 appels téléphoniques ont été reçus par les écoutants pendant la période indiquée contre une cinquantaine la saison passée. Le fait d'avoir

reçu le double d'appels est à interpréter : meilleure connaissance du n° d'appel et du service assuré ? Facilité de pouvoir communiquer par voie orale ? Besoin d'être entendu plutôt que lu ? Commodité d'avoir une écoute immédiate à une pulsion d'appel ?

4/ par le groupe Facebook « Vétos-Entraide – groupe privé » 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 Facebook Vétos-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 Vétos-entraide soit contacté, d'autres proposent qu'il 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'association MOTS. Celle-ci est mise en place par et pour les médecins mais reste ouverte aux vétérinaires praticiens d'exercice libéral. 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.

NB : L'Association MOTS ne prendrait pas en charge des appels des vétérinaires salariés du public ou du privé et sans activité libérale.

Les prises en compte Vétos-entraide ont pu être faite à la suite d'expressions diverses dans les groupes Facebook ou via des appels par Messenger. Les régulateurs et modératrices membres de Vétos-entraide veillent, le cas échéant à 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 mail Vetos-Entraide créée dès l'origine voit sa fréquentation baisser au point d'être presque inexistante comme émonctoire des émotions vécues.

THEMES 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 (véto solo 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
- mal être personnel, phases dépressives (sans rapport direct avec la profession)
- depuis deux ans le mal être vécu lors de regroupement rachat de clientèle ou lors de la gestion par les DRH de groupements de cliniques se rajoute clairement au nombre des appels.

SAISONNALITE DES MAILS ET APPELS TELEPHONIQUES

Sept 20	8 échanges	Sept 21	11 (2 appels sans suite)	Sept 22	14
Oct 20	10	Oct 21	6	Oct 22	9
Nov 20	14	Nov 21	6 (1 appel renouvelé)	Nov 22	10 (2 sans enreg)
Déc 20	10	Déc 21	7 (2 appels sans suite)	Déc 22	11
Janv 21	7	Janv 22	11	Jan 23	11 (1 sans enreg)
Fév 21	1	Fév 22	7 (2 appels sans suite)	Fév 23	8
Mars 21	10	Mars 22	15 (1 appel sans suite)	Mars 23	36 (5 sans enreg)
Avril 21	6	Avril 22	6	Avril 23	18
Mai 21	6	Mai 22	7 (1 appel sans suite)	Mai 23	13 (3 sans enreg)
Juin 21	5	Juin 22	9 (1 appel sans suite)	Juin 23	18 (11 sans enreg)
Juillet 21	7	Juill 22	3	Juillet 23	17 (9 sans enreg)
Août 21	4	Août 22	6	Août 23	21 (4 sans enreg)

Totaux :	88	94		186 (35 sans enreg)	

APPELS / APPELANTS

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

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

Du 1er septembre 2022 au 31 août 2023 plus de 100 appels tel et plus d'une trentaine de courriels ont été l'objet d'un traitement et le sujet d'échanges internes.

Saison 2021-2022 : 40 appels par voie téléphonique et 10 appels sans suite (plateformes ?) & 13/52 semaines sans aucun appel.

Saison 2022-2023 : plus de 100 appels téléphoniques (105) et 32 mails & 3/52 semaines sans aucun appel

saison 2020-2021 : 18 courriels + 9 appels par adresse contact

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

saison 2022-2023 : 17 courriels via contact cette saison 2022-2023 sur 32 courriels reçus

Commentaire pour 2023 : Suite à diverses actions médiatiques, le mal-être vétérinaire a été mis en avant et la mise en mots régulièrement « incitée ». Une dizaine d'appels sans rapport avec notre service d'écoute et d'aide morale (cas cliniques de particuliers /erreurs de numérotation/ journalisme/ propositions de service) ont été comptabilisés.

NB 1 : 2 suicides évoqués douloureusement dans les médias professionnels ont éprouvé aussi l'espace d'écoute confidentielle et les sympathisants de l'Association adhérents ou pas cette année 2023

NB 2 : il apparaît en 2023 qu'un certain nombre d'appels n'aboutissant pas à un échange immédiat ou différé proviendrait d'auteurs raccrocheurs (plus que d'autrices), des appels se multiplient (qu'ils soient masqués ou provenant d'1 même numéro d'appel) cherchant à joindre une interlocutrice plutôt qu'un interlocuteur). L'équipe s'interroge sur la conduite à tenir. Ces appels pouvant apparaître comme usant sont difficilement discernables des appels méritant toute notre attention, en particulier quand ils interviennent de nuit. Nous nous interrogeons sur ces appels harcelants et sur le moyen de les éviter.

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, outre le bénévolat, une certaine expérience collaborative et bénévole dans l'Association Vétos-Entraide. Et donc une adhésion indispensable, expression du partage de nos valeurs.

L'espace d'écoute de Vétos-Entraide