

**Entretien avec Coumouda, médiatrice socio-culturelle ayant interviewé des adhérents dans le cadre du diagnostic santé**



Est-ce que tu as aimé ce travail d'enquête ? Pourquoi ? Si oui, qu'est-ce que tu as aimé ?

Oui, j'ai aimé le contact avec le public de différents âges. C'était une opportunité de rentrer en contact avec eux malgré la distance physique et être à leur écoute avec bienveillance, avoir de l'empathie et les réconforter quand ils étaient angoissés. Ce n'était pas seulement une enquête de santé pour moi, mais également une opportunité de rentrer en contact avec nos adhérents (pour la plupart vivant seuls) et leur apporter du soutien moral et du réconfort. Quand j'ai appelé les adhérents, en tant que salarié je représentais E19 et non pas une enquête commerciale dont j'étais très prudente sur ce point.

Quelle était la réaction des adhérents lorsque tu les appelaux pour cette enquête ?

Dès que je leur disais que je les appelaux de la part d'Espace 19 ils étaient ravis de discuter avec moi, et la plupart s'engageaient à participer à l'enquête tout de suite sans hésiter.

Quelle était la réaction des adhérents à la fin de l'interview ?

A la fin d'interview, ils me disaient qu'ils avaient hâte de revenir aux centres d'Espace 19 dès leur ouverture, et que cela leur avait beaucoup manqué.

Est-ce qu'il y a des choses qui t'ont marquée ? Que retiens-tu en priorité ?

- Plusieurs personnes âgées qui vivaient seules avaient très peur de sortir. Par conséquent, elles avaient des difficultés à se procurer des provisions alimentaires et des produits de première nécessité. Elles étaient très isolées, sans contact social ; mon appel les a beaucoup réconfortées car c'était une opportunité pour elles de partager leur tristesse et leurs angoisses. Parmi eux un monsieur qui vivait seul a eu un AVC et parlait difficilement de sa vie quotidienne.
- Une autre personne, très anxieuse à cause du confinement, a été admise d'urgence à l'hôpital et a subi une intervention durant laquelle on lui a posé un pacemaker.
- Une personne m'a fait part de ses problèmes de voisinage.

### As-tu rencontré des difficultés ? Si oui lesquelles ?

Chaque interview était différente car certains adhérents étaient heureux et épanouis tandis que d'autres étaient tristes et angoissés. Un adhérent pouvait me dire qu'il passait de bons moments avec ses enfants et qu'il était épanoui, et l'interview suivante pouvait se poursuivre avec un adhérent déprimé et ainsi de suite. Il m'a donc fallu m'adapter à la situation et l'état d'esprit de chacun, trouver le ton juste et la bonne approche de communication, ce qui n'a pas toujours été évident. Je rigolais avec ceux qui étaient enthousiastes et j'étais davantage à l'écoute de ceux qui étaient tristes, mais adopter la bonne posture face à chacun était parfois difficile.

Certains adhérents me parlaient beaucoup de leurs angoisses et me faisaient part de leur tristesse, les conversations pouvaient être longues mais en prenant en compte la contrainte de temps j'étais amenée (difficilement et à contrecœur) à mettre fin à la conversation.

### Penses-tu que ce travail de diagnostic est important ? Pourquoi ?

Oui, c'est une opportunité de rentrer en contact avec nos adhérents, savoir comment ils vont, être bienveillant, être à leur écoute et leur apporter du réconfort pendant cette période difficile, pour leur montrer qu'ils ne sont pas seuls. C'est aussi une manière d'évaluer leurs souhaits, analyser leurs demandes pour l'année à venir.