

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ANALYSE DU PROCESSUS DE JUMELAGE ENTRE PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES IMMIGRANTES
APPRENANT LE FRANÇAIS LANGUE SECONDE

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
SAIDA SLEGINA

SEPTEMBRE 2025

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire et l'ensemble de mon parcours en maîtrise ont représenté une étape significative sur mon chemin d'intégration au Québec. Ce projet n'aurait pu aboutir sans l'aide, les conseils et le soutien de nombreuses personnes, à qui je tiens à exprimer ma gratitude la plus sincère.

Tout d'abord, je souhaite remercier chaleureusement ma directrice de recherche, Lucie Dumais, qui m'a offert un accompagnement exceptionnel tout au long de ce travail. Merci pour vos précieux conseils, pour avoir enrichi ma réflexion et mes connaissances, et pour avoir cru en ce projet dès le départ. Votre soutien, votre compréhension constante, et votre bienveillance ont été des sources inestimables d'encouragement et d'inspiration.

Un immense merci à mes enfants Maxim et Timur Slegin, dont l'amour et le soutien m'ont accompagnée tout au long de mon cheminement scolaire au Québec. Dans les moments les plus difficiles, vos sourires et votre foi en moi ont été ma plus grande force.

Je tiens également à remercier mon amie, Nataliia Mishchynska, pour son soutien indéfectible et sa présence constante. Ta foi en moi m'a encouragée à persévérer, même dans les moments les plus exigeants.

Enfin, je souhaite également remercier l'ensemble des participants et participantes impliqués dans ce projet. Merci pour votre ouverture, votre confiance et le temps que vous avez consacré à ce travail. Vos contributions ont donné vie à ce mémoire.

À toutes et à tous, merci du fond du cœur.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ.....	viii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE.....	5
1.1 Vieillesse et personnes âgées : les aspects multidimensionnels d’une catégorie sociale	5
1.2 Inclusion sociale des personnes âgées.....	8
1.3 Sentiment d’utilité des personnes âgées et bénévolat.....	10
1.4 Immigration et langue française dans le contexte du Québec.....	12
1.5 Intégration sociale des immigrants.....	13
1.6 Synthèse : pertinence sociale et scientifique de la recherche-intervention	15
1.7 Objectifs principaux et questions de recherche du projet d’intervention.....	16
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE	18
2.1 Cadre conceptuel : approche humaniste et théorie du bonheur	18
2.1.2. Paradigme humaniste existentiel et méthode positive	20
2.1.2. Pyramide de Maslow.....	24
2.2 Rôle de l’intervenant : finalités et modalités d’intervention	26
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE	29
3.1 Participantes.....	29
3.1.1 Critères de sélection des participantes	29
3.1.2 Recrutement du milieu d’intervention et des personnes participantes	30
3.2 Stratégie de terrain	31
3.2.1 Rencontres avec l’intervenante	31
3.2.2 Entrevue semi-dirigée	32
3.2.3 Fonction de la technique d’entrevue utilisée et de la collecte de données.....	34
3.3 Jumelage	36
3.3.1 Processus de jumelage.....	38
3.4 Considérations éthiques.....	39
3.4.1 Enjeux éthiques propres au jumelage et encadrement des préjudices	39
3.4.2 Avantages potentiels.....	39

3.4.3 Facteurs de risque et de protection.....	40
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE.....	42
4.1 Description des profils des personnes participant à ce projet et descriptions des dyades auxquelles elles appartiennent	42
4.1.1 Description des attentes et des profils des personnes impliquées dans ce projet	43
4.1.2 Environnement social des participantes	47
4.2 Description dynamique du profil de la relation dans les dyades, sur 5 mois.....	49
4.2.1 Les premiers mois : construire des liens et surmonter les défis.....	50
4.2.2 Caractéristiques des relations établies à partir de trois mois de rencontres des participantes en dyades	51
4.2.3 Analyse qualitative des réponses des participantes selon la pyramide des besoins de Maslow.....	55
4.2.4 Données rétrospectives issues de la dernière rencontre avec les personnes impliquées dans le projet.....	58
4.2.5 Caractéristiques et trajectoires relationnelles : défis surmontés et points forts de chaque dyade	60
4.2.5.1 Dyade de Pâtisserie - Dyade des Rapprochements familiaux (Maria et Daniela).....	60
4.2.5.2 Dyade de Jardinage - Dyade d'Échange linguistique structuré (France et Nina)	62
4.2.5.3 Dyade de Tranquillité - Dyade de la Diversité des sentiments (Bina et Patricia).....	64
4.2.5.4 Dyades des Hommes - Dyade des Contrastes culturels (Claude et Henry)	66
4.2.5.5 Dyade de Tricot – Dyade des Liens tissés (Paule et Nadine)	68
4.3 Rôle de l'intervenante dans le projet.....	70
CHAPITRE 5 ANALYSE DES DONNÉES RECUEILLIES	78
5.1 Réponse au premier objectif principal: impact du jumelage sur les participantes.	78
5.1.1 L'impact du jumelage avec de nouvelles arrivantes adultes apprenant le français sur le sentiment d'utilité et d'isolement des personnes âgées	78
5.1.2 L'impact sur l'apprentissage de la langue française, la compréhension de la culture d'accueil et l'intégration sociale des nouvelles arrivantes adultes apprenant le français dans le cadre du jumelage avec des personnes âgées.....	80
5.2 Réponse au deuxième objectif : la réussite du jumelage.....	84
5.3 Retour sur les limites de la recherche.....	89
CONCLUSION	90
ANNEXE A matériel utilisé pour recruter les personnes âgées: lettre d'information et affiche	92
Section A Lettre d'information pour les personnes âgées, membres du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil	92
Section B Affiche	95
ANNEXE B Canevas du premier entretien semi-dirigé, avec les participants au projet.....	96
ANNEXE C Canevas des entretiens avec les participantes	98
Section A Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du premier et du deuxième mois du projet	98

Section B Canevas d’entretien semi-dirigé après la fin du troisième mois du projet.....	100
Section C Canevas d’entretien après la fin du quatrième mois du projet.....	102
Section D Canevas d’entretien après la fin du cinquième mois du projet (dernière rencontre).....	104
ANNEXE D Les tableaux utilisés lors des entretiens	107
Section A Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux.....	107
Section B La pyramide des besoins selon Maslow	108
Section C Les rôles et les qualités d’intervenante	109
ANNEXE E Tableaux de données.....	110
Section A Données sur l’environnement social des participants.....	110
Section B Données relatives aux relations dans les dyades (données à mi-projet).....	112
Section C Données de la pyramide de Maslow.....	114
Section D Les qualités et le rôle de l’intervenante dans le projet	117
APPENDICE A Certificat d’approbation éthique	119
APPENDICE B Formulaire d’information et de consentement	120
RÉFÉRENCES	127

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 4.1 Dyades : Intérêts et attentes	44
Tableau 4.2 Informations sur les dyades et les participantes	46

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ABLE2 : Aptitudes Bienveillance Liberté Engagé

CCAAL : Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil

CDFLS Camille-Laurin : Centre D'apprentissage Du Français Langue Seconde Camille-Laurin

RÉSUMÉ

Dans un contexte marqué par le vieillissement accéléré de la population et une immigration croissante au Québec, ce mémoire explore les effets d'un projet de jumelage interculturel entre des personnes âgées locales et de nouveaux arrivants adultes apprenant le français. Ce projet vise à favoriser l'intégration sociale des immigrants, à renforcer leur maîtrise du français et leur compréhension de la culture d'accueil, tout en augmentant le sentiment d'utilité des aînés et en réduisant leur isolement. Les nouveaux arrivants doivent surmonter plusieurs défis, notamment l'apprentissage de la langue, l'adaptation à des normes culturelles différentes, la création de liens sociaux et s'intégrer dans une nouvelle société. Quant aux personnes âgées, la retraite peut entraîner une diminution des rôles sociaux et des relations significatives, conduisant parfois à l'isolement et à un sentiment d'inutilité.

Le projet s'appuie sur une approche humaniste et les principes de la psychologie positive, mettant l'accent sur les forces et le potentiel des participantes, tout en favorisant un environnement bienveillant et stimulant. Le premier objectif principal de cette recherche est d'évaluer les effets de ces jumelages sur les participantes. Pour les personnes âgées, il s'agit de déterminer si ces interactions renforcent leur sentiment d'utilité et réduisent leur isolement. Pour les nouveaux arrivants, le jumelage est étudié sous l'angle de son rôle dans l'apprentissage de la langue française, la compréhension de la culture d'accueil et le renforcement de l'intégration sociale. Le deuxième objectif principal de ce mémoire est de documenter les interventions de la travailleuse sociale et leur impact sur la réussite des jumelages. Nous voulions créer des relations humaines enrichissantes qui pourraient perdurer au-delà du projet, contribuant ainsi à tisser un tissu social durable et interculturel.

Cinq dyades, composées d'une personne âgée et d'une personne immigrante, ont été formées et suivies pendant cinq mois. Les rencontres mensuelles ont été supervisées par la travailleuse sociale qui a joué aussi le rôle de médiatrice. Une méthodologie qualitative, basée sur des entretiens semi-dirigés, des observations et des outils visuels, a permis d'évaluer l'évolution des interactions et les résultats obtenus. Les résultats montrent que les jumelages ont eu un impact globalement positif. Les personnes âgées ont indiqué qu'elles se sentaient plus utiles grâce à la collaboration avec leurs jumeaux. Pour leur part, les nouveaux arrivants ont noté que cette communication aidait et facilitait l'apprentissage du français et la compréhension de la culture québécoise, tout en augmentant leur sentiment d'intégration sociale. Cependant, des défis tels que des malentendus interculturels ou des attentes divergentes ont été identifiés, soulignant l'importance du rôle de l'intervenante dans la gestion des dynamiques relationnelles et la transformation des difficultés en opportunités de croissance. En combinant recherche et intervention, cette recherche démontre que de telles initiatives peuvent non seulement répondre aux besoins immédiats des participants, mais aussi poser les bases de relations amicales durables, contribuant à la construction d'un lien social solide et inclusif.

Mots clés : intégration, jumelage, personnes âgées, immigrantes, relations interculturelles.

INTRODUCTION

Le Québec fait face à un double enjeu démographique : le vieillissement accéléré de sa population et l'augmentation marquée du nombre de personnes immigrantes. En 2021, 1 775 270 Québécois et Québécoises âgés de 65 ans ou plus représentaient 20 % de la population totale. Parmi eux, 781 380 avaient 75 ans et plus, alors que 227 531 étaient âgés de 85 ans et plus. Cette proportion devrait atteindre 2 318 921 personnes, soit 26 % d'ici 2031. À titre de comparaison, en 2017, la province comptait 1 553 112 personnes âgées de 65 ans et plus; en 2011, ce chiffre était de 1 256 102 (Gouvernement du Québec, 2018).

Parallèlement, la population immigrante au Québec connaît une croissance sans précédent. En 2023, la province a enregistré un solde migratoire net de 217 580 personnes, surpassant le record précédent établi en 2022 avec 150 739 nouveaux arrivants (Institut de la statistique du Québec, 2024). Pour situer cette tendance dans une perspective historique, on comptait 75 678 personnes immigrantes en 2017, 42 128 en 2011, et seulement 28 329 en 2005 (*idem.*). Cette augmentation significative pose toutefois des défis en matière d'inclusion et d'intégration, nécessitant des stratégies adaptées pour répondre aux besoins spécifiques et favoriser leur pleine participation à la société.

Pour mieux comprendre ces enjeux, il est important d'identifier les défis spécifiques auxquels sont confrontés les personnes immigrantes et les personnes âgées.

Pour les personnes immigrantes :

L'un des premiers obstacles à surmonter est l'apprentissage du français, une étape essentielle pour une intégration réussie. Parallèlement, elles doivent s'adapter à une nouvelle culture, ce qui implique de comprendre et d'accepter des normes et valeurs parfois très différentes de celles de leur pays d'origine. Un autre défi réside dans la création de liens avec la communauté d'accueil, une démarche essentielle pour briser l'isolement social et favoriser leur intégration dans leur nouvel environnement.

Pour les personnes âgées natives du Québec :

Il y a des défis spécifiques, en particulier après la retraite. La réduction du nombre de rôles sociaux actifs et de relations interpersonnelles significatives peut entraîner un sentiment d'isolement et une perte du sentiment d'utilité au sein de la société.

Ainsi, ce mémoire s'inscrit dans un projet visant à jumeler des personnes âgées locales avec des personnes immigrantes adultes apprenant le français. Ce jumelage offre une opportunité mutuellement bénéfique permettant à ces deux groupes de relever leurs défis respectifs tout en renforçant le tissu social. En nous appuyant sur les principes de l'approche humaniste et de la psychologie positive, nous souhaitons mettre en lumière les forces individuelles des personnes participantes et créer un environnement propice à leur développement personnel et social. La psychologie positive souligne l'importance du bien-être et du sentiment de satisfaction dans la vie, obtenus par la valorisation des qualités et des ressources personnelles (Seligman, 2002).

Ce projet, constitué de cinq dyades, met l'accent sur l'importance des relations humaines en tant que levier d'intégration sociale et de développement personnel. Il est conçu pour favoriser des échanges mutuels et être bénéfique à la fois aux personnes immigrantes et aux personnes âgées. Les premières auront l'opportunité d'améliorer leurs compétences linguistiques et de mieux comprendre la culture québécoise grâce à une communication régulière et véritable. Les secondes pourront éprouver un sentiment d'utilité et renforcer leur engagement social, en participant à la transmission de leurs connaissances.

Dans la littérature scientifique, le jumelage est défini comme une activité volontaire visant à établir une relation entre deux personnes afin de stimuler les échanges réguliers. Les rencontres, organisées selon les besoins et les préférences des participantes, permettent de briser l'isolement de certaines personnes (Carignan et al., 2015 ; Deraîche et al., 2018).

Notre projet s'inscrit dans cette tradition tout en allant au-delà des jumelages habituels. En favorisant des échanges, nous visons à créer des liens d'amitié durable qui pourraient perdurer après la fin du projet.

Ce projet met un accent particulier sur la richesse des interactions interculturelles, permettant à chaque dyade de développer une relation humaine positive et capable de surmonter les barrières linguistiques et

culturelles, tout en offrant un cadre de bienveillance et de réciprocité. Ainsi, au-delà des objectifs classiques du jumelage, ce projet cherche à établir des relations pérennes qui enrichissent mutuellement les participantes et contribuent à leur intégration sociale. Il offre une opportunité de tisser des relations humaines significatives dans un cadre de bienveillance et de réciprocité, où les différences culturelles se transforment en une source de richesse et de découverte personnelle, tout en réduisant l'isolement social chez certaines personnes âgées et personnes immigrantes¹.

En somme, notre projet de jumelage s'inscrit dans une démarche d'intégration sociale et culturelle, en plaçant les participantes au cœur d'un processus de développement mutuel. Au-delà de ses objectifs immédiats, ce projet vise également à poser les bases pour des relations durables, encouragées par des échanges sincères et enrichissants.

Au terme des cinq mois de projet, les résultats sont impressionnants. Nos analyses montrent que les interactions en dyades ont favorisé l'apprentissage du français chez les immigrantes ayant participé. D'après leurs autoévaluations, cette amélioration a facilité leur adaptation à la société d'accueil en renforçant leur confiance en eux. Bien que ces résultats reposent en partie sur des perceptions subjectives, ils reflètent une tendance positive observée tout au long du projet et corroborée par l'engagement actif des participantes.

De plus, dans quelques cas, cette expérience a contribué à une meilleure intégration économique des immigrantes impliquées, selon des critères d'autoévaluation qui seront explicités dans le chapitre de méthodologie. Par exemple, dans une dyade, une personne âgée a accompagné sa jumelle, très inquiète, lors de la remise de curriculum vitae, la tenant par la main et l'encourageant constamment. Dans un autre cas, une participante a confié que le soutien de sa jumelle l'avait aidée à se sentir plus sûre d'elle lorsqu'elle parlait français. Le fait de se rendre compte qu'elle peut parler pendant plus d'une heure avec une

¹ Une majorité de femmes s'est présentée au hasard lors du recrutement ce qui confirme l'utilisation du genre féminin aux fins d'une écriture fluide. Concrètement, le projet est constitué de quatre dyades féminines et une masculine.

locutrice native en français a renforcé son estime de soi. Par conséquent, cela l'a aidée à trouver le courage de se présenter à une entrevue pour l'emploi qu'elle souhaitait.

Quant aux personnes âgées, ce projet leur a permis de se sentir plus utiles en ayant l'opportunité de transmettre leurs connaissances et d'aider ceux qui en ont besoin, avec un impact positif sur leur bien-être. De plus, deux des cinq aînées ont même déclaré que leurs jumelles étaient devenues de nouvelles membres de leur famille, enrichissant ainsi leur environnement relationnel.

Cependant, les échanges en dyades n'ont pas toujours été simples. Avec plusieurs participantes, l'intervenante a dû être en contact bien plus souvent qu'une fois par mois, tel que prévu. Les participantes ont ressenti différentes émotions tout au long du projet et un travail considérable a été réalisé par l'intervenante pour transformer les malentendus en des opportunités de croissance relationnelle.

En somme, ce jumelage a permis aux deux groupes d'aînées et d'immigrantes de surmonter leurs défis respectifs tout en enrichissant leurs interactions sociales et en favorisant des relations humaines significatives.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

Ce projet s'adresse à deux groupes de populations distincts, soit les personnes âgées et les personnes immigrantes, qui, selon nous, incarnent chacun à leur manière les défis liés à l'inclusion et à l'intégration sociale dans une société contemporaine de plus en plus différenciée. De manière concrète, ce projet, qui s'inscrit dans une démarche de recherche-intervention, vise à agir auprès de ces deux groupes afin de les aider à tenter de mieux s'intégrer à la société. Dans cette perspective, nous nous efforcerons de bien identifier et prendre en compte les souhaits de chacun.

Pour introduire dans ce chapitre la problématique abordée dans notre projet, nous commencerons par examiner la situation des personnes âgées. Nous définirons ce que représente le vieillissement et ses implications sociales, en mettant l'accent sur les rapports sociaux et des attitudes envers les personnes âgées (1.1), avant d'aborder le concept d'inclusion sociale (1.2). Nous porterons ensuite notre attention sur le sentiment d'utilité et le bénévolat des personnes âgées (1.3).

Par la suite, nous étudierons la situation des personnes immigrantes au Québec, en mettant l'accent sur l'apprentissage du français et son influence sur leur intégration sociale (1.4). Nous aborderons les aspects particuliers de la question de l'intégration sociale des immigrants (1.5) et soulignerons la pertinence sociale et scientifique du projet (1.6), avant de conclure avec ses objectifs d'intervention (1.7).

1.1 Vieillissement et personnes âgées : les aspects multidimensionnels d'une catégorie sociale

Puisque nous travaillons avec des personnes âgées dans le cadre de ce projet, nous commencerons par comprendre à quel âge nous « devenons vieux », question impliquant autant des éléments individuels que sociaux, de même que des éléments tangibles et des perceptions. De la sorte, nous saisirons que l'âgisme, comme représentation sociale, affecte toutes les personnes qui vieillissent en dépit de variations individuelles fortes ou selon certains sous-groupes, au sein de cette catégorie d'âge. Perron (2003) écrit que Casucci répond à cette question de la manière suivante :

Chaque individu vieillit d'une manière et à une vitesse différente, conditionnée qu'il est par son expérience préalable de la vie, par le milieu où il vit et où il a vécu, par son héritage génétique et

son patrimoine héréditaire qui l'ont déterminé, même si ce n'est qu'en partie, étant entendu que le libre arbitre de tout être humain est incontestable (Perron, 2003 : 21).

Comment comprendre alors que nous vieillissons et ce qu'est la vieillesse ? Selon Maïla (2007), la prise de conscience du vieillissement se manifeste dans la différence ressentie entre les capacités d'hier et celles d'aujourd'hui. Admettre que je suis vieux signifie admettre, pour moi-même et pour les autres, que les chances et les capacités d'accomplir des actions comme celles que j'ai pu réaliser ou expérimenter dans le passé se sont irrémédiablement évanouies. Cependant, il est essentiel d'ajouter que la perception de la vieillesse ne se limite pas à une diminution des capacités physiques ou cognitives. Elle est également façonnée par des facteurs tels que l'emploi, le bénévolat, le réseau social et les attitudes d'autrui. Ces dimensions jouent un rôle important dans l'expérience du vieillissement, notamment en ce qui concerne les conflits liés à l'âgisme et à l'inclusion. Cela signifie que la vieillesse ne doit pas être perçue uniquement comme un processus biologique, mais aussi comme une construction sociale où l'identité et la valeur de l'individu sont redéfinies en fonction des attentes collectives et des normes sociales.

Néanmoins, si l'on parle de vieillissement, ce terme prend tout son sens lorsque le corps atteint un certain âge, un certain état. C'est à travers nos corps et en raison de leur transformation que nous devenons « vieux » aux yeux de nous-mêmes et de la société. C'est ainsi que se construit l'expérience sociale du vieillissement (Billette et *al.*, 2012).

Le vieillissement se vit selon différents critères, étant influencé par la position sociale et l'étape de vie dans laquelle nous nous trouvons. En ce sens, il constitue une catégorie sociale bien établie. Cependant, il convient de souligner que le vieillissement est avant tout façonné par des choix et des expériences qui reflètent davantage notre identité que notre âge (*idem.*). Citant Satariano, Billette souligne que, dans une même société, les personnes et leurs parcours de vie sont infiniment variés. L'atteinte d'un certain âge ne modifie pas fondamentalement cette diversité. Toute tentative visant à définir les contours du groupe des « personnes âgées » se heurte ainsi à un défi méthodologique et conceptuel. Ce groupe constitue, en effet, aussi un segment de la population extrêmement hétérogène en raison de la diversité de ses trajectoires de vie, de ses conditions socio-économiques et de ses expériences culturelles (*idem*).

Cependant, Grenier et Ferrer (2010) citent Bytheway et Johnson qui soulignent que, dans divers contextes sociaux et culturels, la classification basée sur l'âge et la ségrégation selon des critères physiques et sociaux sont les principales manières de dévaloriser les personnes âgées en tant que groupe. Ce sont ces critères

qui nous conduisent à l'âgisme, car, comme l'écrivent Grenier et Ferrer (2010) en citant Comfort : « L'âgisme repose sur le principe voulant qu'une personne change ou arrête d'être la même du seul fait qu'elle vieillit » (Grenier et Ferrer, 2010 : 43).

Dans ce mémoire, nous évoquons donc l'âgisme pour indiquer qu'il peut constituer un obstacle à l'intégration sociale des personnes âgées, car un tel obstacle amène à l'isolement social ou à un jugement d'inutilité de leur contribution qui augmente d'autant le sentiment de solitude.

Dans le cadre de notre projet, nous avons d'ailleurs été confrontés au phénomène de surprotection des personnes âgées lors du recrutement des participantes. Les modifications apportées en 2022 à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) imposent désormais la vérification des antécédents judiciaires pour toute personne postulant un emploi — rémunéré ou bénévole — impliquant un contact direct et non supervisé avec des aînés (Loi sur le casier judiciaire, 1985 ; Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2022). Bien que ces mesures visent à protéger contre les abus, elles peuvent aussi contribuer à renforcer des perceptions d'incapacité et de vulnérabilité chez les personnes âgées.

Il est important de noter que l'âge de 65 ans, correspondant au droit à une pension de vieillesse, sert souvent de seuil pour définir la vieillesse. Ce critère influence à la fois les politiques sociales et la perception du vieillissement, malgré la diversité des expériences soulignée par la gérontologie sociale (Grenier et Brotman, 2010 ; Grenier et Ferrer, 2010).

Enfin, le vieillissement doit être perçu comme un processus multidimensionnel, intégrant des aspects biologiques, psychologiques et sociaux. Cette approche globale permet de mieux comprendre les besoins et les défis des personnes âgées, tout en valorisant leur contribution et leur potentiel dans la société. D'une part, les aînés possèdent une richesse d'expériences et de connaissances qui peuvent grandement enrichir la société. D'autre part, le vieillissement est souvent accompagné de problèmes de santé et d'isolement social. Ces défis requièrent une approche globale visant à améliorer la qualité de vie des personnes âgées. En adoptant une perspective inclusive, il devient possible de promouvoir un vieillissement plus actif et épanouissant, fondé sur la reconnaissance des compétences et des expériences accumulées au fil des ans.

1.2 Inclusion sociale des personnes âgées

L'inclusion sociale et l'intégration sociale des personnes âgées au Québec, dans le contexte du vieillissement démographique, représentent deux enjeux majeurs pour la société et, plus particulièrement, pour des politiques publiques visant le maintien de bonnes conditions sociales et de santé et de vivre-ensemble. Avec une population vieillissante en constante augmentation, il est essentiel d'examiner les mécanismes permettant de maintenir et de renforcer l'inclusion sociale, afin que les personnes âgées se sentent davantage intégrées. En même temps, il convient de favoriser le développement du sentiment d'utilité de celles-ci, qui tend à diminuer avec le changement de rôle associé à la retraite.

Commençons d'abord par différencier les concepts d'intégration et d'inclusion. L'intégration sociale désigne le processus par lequel des individus sont incorporés dans des systèmes existants, tels que les institutions ou les structures sociales. Cette approche implique souvent que les personnes doivent s'adapter aux normes et aux modes de fonctionnements préétablis de la société (Inclusion asbl, 2025). Autrement dit, la structure sociale reste inchangée : pour s'intégrer, l'individu doit se conformer aux standards en vigueur et déployer des efforts d'ajustement. Par exemple, la Politique de la santé et du bien-être de 1992 au Québec a été élaborée à une époque où le concept d'intégration sociale était prédominant. Cette politique avait pour objectif d'améliorer la santé et le bien-être des Québécois en mettant l'accent sur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Elle soulignait que le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être reposent sur un partage équilibré des responsabilités entre les individus, les familles, les milieux de vie, les pouvoirs publics et l'ensemble des secteurs de la vie collective (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2004).

En revanche, l'inclusion sociale vise à adapter la société elle-même pour qu'elle soit accessible et accueillante pour tous, quelles que soient les particularités individuelles. L'inclusion repose sur l'idée que c'est à la société de s'ajuster pour répondre aux besoins de tous ses membres, sans exiger des individus qu'ils se conforment à des normes spécifiques. Ainsi, l'inclusion est un effort démocratique visant à ce que tous les citoyens puissent participer pleinement à la société dans un cadre d'égalité des droits. (Inclusion asbl, 2025).

L'inclusion sociale des personnes âgées ne se limite pas à une simple protection légale contre la maltraitance ou l'âgisme. Comme le souligne Billette (2012), inspirée des travaux de Fraser et Honneth, l'inclusion sociale est un processus complexe de cocréation d'un projet social qui valorise les capacités et

la diversité des contributions de chacun, en tant que membre à part entière de la société. S'appuyant sur les travaux de Honneth, Lamoureux et Young, Billette écrit également qu'une réelle inclusion sociale des personnes âgées ne peut s'incarner que lorsqu'on reconnaît les aînés comme ayant une valeur sociale égale à celle des autres, et qu'on leur donne accès aux pouvoirs et aux ressources nécessaires pour que leur voix soit entendue et prise en compte (Billette et *al.*, 2012 : 18).

L'inclusion sociale permet aux personnes âgées de ressentir un sentiment d'utilité, d'épanouissement et d'appartenance à la communauté, renforçant ainsi leur estime de soi (Cook, Speevak Sladowski et *al.*, 2012; Québec, 2024 ; MacCourt, 2016). Elle offre de meilleures conditions pour rester actives et tisser des liens qui empêchent l'isolement (*idem.*).

L'inclusion sociale est devenue un objectif essentiel de la société contemporaine pour les personnes âgées, pour des personnes de catégories sociales jusqu'ici perçues comme moins ou peu contributives telles que les personnes handicapées ou stigmatisées ainsi que pour les minorités ethniques ou culturelles. Cependant, dans le cadre de notre projet de maîtrise, il est difficile d'influencer un processus aussi complexe dans son ensemble. Nous nous concentrons donc sur la promotion de l'intégration sociale comme une composante de l'inclusion sociale, dans le but de stimuler le sentiment d'utilité chez les personnes âgées et potentiellement réduire le sentiment d'isolement de certaines d'entre elles. En créant des dyades entre personnes âgées et nouvelles arrivantes, nous visons à renforcer les réseaux sociaux des deux groupes et à offrir aux aînés des rôles significatifs supplémentaires.

Selon Pillemer et ses collègues (2000), l'intégration sociale désigne l'ensemble des liens d'un individu avec les autres dans son environnement. Les auteurs utilisent le terme « intégration sociale » dans un sens sociologique général pour faire référence à la fois à la participation à des rôles significatifs ainsi qu'au réseau de contacts. À l'autre extrémité du continuum se trouve l'isolement social, c'est-à-dire l'absence de relations significatives avec la famille, les voisins, les collègues de travail et les amis, ainsi que l'absence d'accomplissement des rôles (Pillemer et *al.*, 2000).

La politique québécoise s'est également tournée plus vers l'inclusion sociale en ce moment. Si nous examinons le Plan d'action 2024-2029 issu de la Politique gouvernementale « Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec », nous constatons qu'il est innovant, inclusif et ambitieux. Il démontre une approche plus large, concertée, coordonnée et actualisée pour répondre aux besoins d'une population vieillissante et de fournir des services qui aident les personnes âgées à vieillir en bonne santé

et en toute sécurité dans leur communauté. Ce projet de société invite l'ensemble des individus, des communautés, des organisations ainsi que les ministères et organismes gouvernementaux à collaborer pour bâtir une société et des environnements adaptés, permettant de vieillir en santé et en sécurité (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2025).

1.3 Sentiment d'utilité des personnes âgées et bénévolat

Le sentiment d'utilité, comme le note Heslon (2010), est un facteur rarement pris en compte en politiques sociales, bien qu'il ait une influence sur le bien-être des personnes âgées. Pourtant, c'est le sentiment d'inutilité qui représente l'un des plus grands défis auxquels les retraités sont confrontés. Cela s'explique par le fait que la retraite prive d'importantes fonctions psychosociales (telles que le statut et le rôle clé) et affecte également les relations sociales, l'organisation du temps, la séparation des espaces privés et publics, ainsi que le sentiment d'utilité. L'auteur précise que, même si toutes ces fonctions n'étaient pas remplies par le travail, il reste évident que chaque retraité doit trouver des alternatives pour les remplacer ou les redéfinir à travers de nouvelles tâches ou réalisations. En d'autres termes, une question d'utilité sociale touche de nombreux retraités encore en bonne forme physique et mentale.

En outre, Michara et Riedel (1994) soulignent que pour une vieillesse réussie, il est crucial d'attribuer aux personnes âgées de nouveaux rôles valorisés par la société si leurs anciens rôles ne peuvent plus être maintenus, par exemple à cause de la retraite. Le bénévolat représente ainsi une forme d'activité permettant aux personnes âgées de rencontrer de nouvelles personnes, de créer de nouveaux liens sociaux et d'assumer de nouveaux rôles sociaux. Le bénévolat favorise l'intégration sociale; quand il est soutenu par des organisations rodées et sensibles aux besoins et motivations des personnes volontaires, il encourage les personnes à y contribuer. Le bénévolat favorise ainsi le soutien social et l'engagement civique des aînés, tout en ayant un impact positif sur leur bien-être (Cook, Speevak Sladowski P. et *al.*, 2012 ; Jones, 1999 ; Michaud et Paré, 2002 ; Selby et Reed, 2001 ; Sévigny et Frappier, 2010). Par ailleurs, il permet de redonner du sens aux interactions quotidiennes et de lutter contre l'isolement, un des problèmes que nous retrouvons chez les personnes retraitées.

Les statistiques montrent que les personnes âgées de 55 ans et plus font plus d'heures de bénévolat par année que les autres groupes d'âge au Québec (Institut de la statistique du Québec, 2022). Cependant, à mesure qu'elles avancent en âge, elles éprouvent de plus en plus de difficultés à le faire et à se conformer aux règles du bénévolat organisé; elles préfèrent de plus en plus s'engager dans le bénévolat informel, qui

leur offre une plus grande liberté et autonomie qui sont importantes pour elles. Elles veulent faire les choses à leur propre rythme et savent qu'elles peuvent se retirer quand elles le souhaitent (Michaud et Paré, 2002).

Les personnes âgées évoquent plusieurs motivations pour s'engager dans des activités bénévoles. Dans le cadre de notre projet de jumelage, nous avons identifié certaines de ces motivations comme particulièrement significatives : le désir de se sentir utile, de rencontrer et d'aider les autres, d'être reconnu, de même que l'utilisation de ses compétences et de son expérience (Cook et Speevak Sladowski, 2012; Quéniart et Charpentier, 2010 ; Michaud et Paré, 2002). Ces motivations ne se limitent pas à la simple envie d'occuper du temps libre, mais reflètent un besoin plus profond des personnes de rester connectées socialement et de trouver un sens à leurs actions. Elles témoignent également de l'importance d'une participation active dans la société, en particulier à un âge où cette implication risque de diminuer après la retraite. En parallèle, ces aspirations des personnes traduisent non seulement leur quête de reconnaissance, mais aussi leur détermination à préserver leur intégration sociale dans la sphère publique et à maintenir un sentiment d'utilité personnelle, malgré les transformations associées au vieillissement.

Cependant, plusieurs obstacles peuvent freiner leur engagement. Les difficultés liées à la mobilité, à la localisation des activités, ainsi qu'aux contraintes d'horaires et à la durée des engagements sont souvent citées comme des limites importantes (Cook et Speevak Sladowski, 2012 ; Michaud et Paré, 2002). Ces défis illustrent la nécessité de réfléchir à des formes d'engagement social qui tiennent compte de ces contraintes et qui permettent une flexibilité adaptée aux réalités des personnes âgées.

Ainsi, l'engagement bénévole des aînés apparaît comme une réponse pertinente aux défis posés par le vieillissement, notamment en termes de maintien du sentiment d'utilité et de lien social. En prenant en compte leurs motivations, telles que le désir de se sentir utile et reconnu, ainsi que les obstacles, comme les contraintes liées à la mobilité ou aux horaires et à la durée, il devient clair que toute initiative visant à inclure les aînés dans des activités bénévoles doit offrir une flexibilité et un cadre adapté à leurs besoins. Cela permet non seulement de maximiser leur participation, mais également de renforcer leur bien-être et leur rôle actif dans la communauté.

Après avoir analysé, dans les trois premières sections, les facteurs propres aux personnes âgées, nous orientons désormais notre réflexion vers la situation des personnes immigrantes.

1.4 Immigration et langue française dans le contexte du Québec

La relation entre les personnes immigrantes et la langue française au Québec est un élément essentiel pour assurer une intégration sociale réussie dans cette province à majorité francophone. En vertu de la Charte de la langue française, le français est la seule langue officielle au Québec, renforçant ainsi son rôle dans la vie publique et privée (Charte de la langue française, 2024). Cette spécificité confère à la promotion de la langue française une double mission : préserver l'identité culturelle du Québec et servir de pont entre les différentes communautés au sein de la province.

L'apprentissage du français représente un défi majeur pour l'intégration des nouveaux arrivants non francophones dans la société québécoise. Le Québec reconnaît en outre que l'immigration est essentielle à son développement économique et social, actuel et futur, ce qui souligne l'importance de miser sur celle-ci pour assurer sa prospérité à long terme (Saint-Laurent et El-Geledi, 2011). Plusieurs organismes offrent des programmes de francisation pour les nouveaux arrivants et bénéficient d'un soutien financier de l'État à cet égard. La politique d'intégration du Québec vise à permettre aux nouveaux arrivants de participer pleinement à la vie sociale, économique et culturelle de la province, où l'une des caractéristiques fondamentales est que le français en est la langue officielle et commune, dans un continent nord-américain anglophone et une économie mondiale fortement anglicisée (Pagé et Lamarre, 2010).

Cependant, malgré les efforts pour intégrer les immigrants et protéger la langue française -et sans entrer dans le détail des difficultés rencontrées par les différents paliers de gouvernement et acteurs socio-économiques- de nombreux immigrants au Québec ont peu de contacts avec la population francophone, ce qui constitue un obstacle majeur à l'apprentissage et à l'utilisation quotidiens du français (Guillot et Carignan, 2018). Ce manque de contacts directs rend parfois les programmes de francisation moins efficaces, car l'apprentissage formel ne peut entièrement compenser l'absence d'une pratique régulière dans des contextes réels. Par ailleurs, la forte présence de l'anglais représente également un frein bien connu à cette intégration linguistique.

La présence croissante d'immigrants adultes au Québec, confrontés au défi de l'apprentissage du français et de la littératie, a amené les milieux de la politique, de l'enseignement et de la recherche à s'intéresser davantage à ces apprenants afin de leur offrir des services qui répondent le mieux à leurs besoins (Fortier et *al.*, 2021).

Dans son Rapport annuel 2023-2024, le Commissaire à la langue française (2024) souligne l'importance de renforcer les efforts de francisation pour assurer une meilleure intégration des nouveaux arrivants dans la société québécoise. Il met également l'accent sur la nécessité d'une collaboration entre les organismes gouvernementaux, les institutions éducatives et les employeurs pour maximiser l'impact des programmes de francisation.

Citant le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, Fortier et ses collègues (2021) affirment que, spécifiquement pour les immigrants allophones à leur arrivée au Québec, le gouvernement offre des cours de français. Ces cours visent à permettre aux participantes de comprendre les bases du français oral et écrit afin de répondre à leurs besoins immédiats et d'être fonctionnels dans la langue officielle, que ce soit au travail ou dans les interactions avec les services publics (Fortier et *al.*, 2021). Citant Condelli et ses collègues, les auteurs indiquent que leurs recherches suggèrent que les quatre principes de base suivants devraient être suivis pour le développement du langage et de la littératie : favoriser les liens avec le monde extérieur; mettre en valeur le répertoire linguistique des apprenants ; proposer des modalités variées de pratique et d'interaction; ainsi qu'accorder une place privilégiée au développement de la communication orale. Ces principes permettent de renforcer les bases linguistiques tout en rendant l'apprentissage plus pertinent et motivant pour les participantes. Ce sont ces principes qui sont appliqués dans les cours de français offerts aux nouveaux arrivants pour favoriser leur apprentissage et leur intégration (*idem.*).

Dans notre projet, qui implique des immigrants apprenant le français, nous tenterons d'appliquer ces principes autant que possible afin de maximiser leur intégration linguistique et sociale.

1.5 Intégration sociale des immigrants

L'intégration ne se résume pas seulement à l'apprentissage de la langue, elle englobe également la participation active à la vie sociale, culturelle et économique. De plus, l'intégration linguistique des immigrants dépend fortement de leur intégration sociale et économique (Pagé et Lamarre, 2010). Ainsi, se référant aux travaux de Deschamps, Piché (2016) affirme que le milieu de travail a une influence déterminante dans l'intégration des immigrants aux différentes sphères de la société québécoise. Souvent, c'est un lieu privilégié d'interaction avec les Québécois francophones; cela a donc un impact significatif sur l'orientation linguistique des immigrants.

Le Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec, dans un Énoncé au début des années 1990, avait défini l'intégration comme le fait de « devenir partie intégrante d'une collectivité » (p. 50). Il précisait également que l'intégration « exige de l'immigrant une adaptation à l'ensemble de la vie collective de la société d'accueil. L'intégration lui demande aussi de se recréer des liens sociaux en fonction de règles et valeurs » (p. 51) de la société d'accueil. Cette définition montrait à l'époque une tendance à se concentrer sur la responsabilisation des immigrants, et moins sur celle des milieux d'accueil, une tendance qui perdure dans la réalité actuelle mais faisant davantage place à la vision de l'inclusion et de la responsabilité de la société d'accueil. Des articles tels que « Les clés pour s'intégrer dans la société québécoise » (2013) ou « Guide pratique pour les immigrants : s'adapter à la vie et à la culture québécoise » (2024) témoignent de cette continuité. Ils mettent principalement en lumière les efforts que doivent fournir les immigrants pour comprendre et adopter les normes culturelles et sociales de la société québécoise, illustrant ainsi une vision de l'intégration centrée sur leur adaptation personnelle.

Dans la même veine, il y a 20 ans, Vatz-Laaroussi et Charbonneau (2001) mettaient en lumière la perception selon laquelle l'intégration réussie est souvent perçue comme un processus que l'immigrant doit accomplir par lui-même, grâce à sa volonté et à sa capacité d'adaptation. Dans cette perspective, la responsabilité de l'intégration est largement individualisée, à la fois par les politiques publiques et par les attentes des acteurs de la société d'accueil. Cependant, dix ans plus tard, comme le soulignait Mercier (2010), l'inclusion sociale repose nécessairement sur un double effort. Selon lui, la « majorité », ici la société d'accueil, s'investit dans l'inclusion lorsqu'elle reconnaît que l'intégration de ceux qui sont différents est possible et bénéfique. De leur côté, les « minorités », ou les immigrants, sont prêtes à faire les efforts nécessaires pour s'intégrer lorsqu'elles perçoivent que la majorité a besoin de leur présence.

Fortin (2000), en s'appuyant sur De Rudder, souligne que le terme intégration réfère à la fois à un état de « cohésion » et à un processus qui conduit à cet état. L'auteur propose de diviser le processus d'intégration en domaines spécifiques, tels que l'intégration sociale, économique ou culturelle, une telle division montrant les multiples facettes et la complexité de l'intégration. Cependant, même l'existence de ces marqueurs ne permet pas de mesurer l'intégration ou de définir un moment précis du passage de la non-intégration à l'intégration complète.

Ainsi, on peut dire que l'intégration implique un mouvement, une transformation de l'identité par rapport au pays d'accueil et à sa culture. Cette transformation repose sur un processus d'adaptation à la société

d'accueil, où l'importance des différents éléments de ce changement dépend des valeurs que les immigrants eux-mêmes leur attribuent, que ce soit au niveau identitaire ou social (*idem.*). Nous tenons à souligner que le Québec, dans la visée d'interculturalité de sa politique, compte dorénavant une importante population d'immigrants et que l'adaptation de celle-ci consiste à intégrer des aspects de la nouvelle culture tout en préservant son identité culturelle d'origine. À titre d'exemple, pour les jeunes immigrants, le programme scolaire est conçu de manière à ce que les élèves puissent développer une identité biculturelle ou pluriculturelle (Ministère de l'Éducation du Québec, 2024).

1.6 Synthèse : pertinence sociale et scientifique de la recherche-intervention

Dans un contexte où la population québécoise fait face simultanément à un vieillissement démographique et à une croissance constante de l'immigration, la nécessité de renforcer les liens sociaux et de promouvoir l'inclusion mutuelle devient un enjeu de société important. Les défis liés à l'intégration des immigrants, notamment l'apprentissage du français, l'adaptation culturelle et la création de liens avec la communauté d'accueil, sont exacerbés par le manque d'interactions de ceux-ci avec les Québécois francophones.

Simultanément, les personnes âgées, confrontées à l'isolement social, peuvent également bénéficier d'un cadre structuré leur permettant de transmettre leurs connaissances, de se sentir utiles et de développer de nouveaux rôles sociaux et relations.

Ce projet de recherche-intervention propose donc de créer du jumelage et vise à :

- Favoriser l'apprentissage du français des immigrants et leur compréhension de la culture québécoise;
- Réduire l'isolement social des personnes âgées et accroître leur sentiment d'utilité ;
- Encourager une intégration mutuelle.

Sur le plan scientifique, ce projet s'inscrit dans un champ de recherche actuel et pertinent, celui de l'interculturalité et de l'intégration sociale, en explorant les dynamiques relationnelles et les mécanismes qui soutiennent l'inclusion.

Ce projet propose une intervention novatrice qui combine:

- La création et l'analyse de dyades comme outil de l'intégration sociale et linguistique;

- Une méthodologie participative impliquant les deux groupes cibles dans un processus d'apprentissage et d'échange;
- Une réponse concrète aux enjeux identifiés dans les littératures scientifique et ministérielle.

En alliant des objectifs sociaux clairs à une démarche scientifique rigoureuse, cette intervention se positionne comme un modèle efficace, répondant aux besoins des participantes tout en apportant des contributions significatives au champ de recherche sur l'intégration interculturelle et sociale au Québec.

1.7 Objectifs principaux et questions de recherche du projet d'intervention

Bien que les défis des immigrants et des personnes âgées au Québec soient connus, chaque groupe continue de faire face à des obstacles spécifiques. D'une part, le vieillissement est souvent mal compris et les aînés sont regroupés sous des stéréotypes, renforçant l'âgisme et l'isolement social. D'autre part, les immigrants du Québec rencontrent des difficultés à pratiquer le français, malgré l'importance de cette langue dans la province et les mesures prises pour sa protection et la francisation.

Par conséquent, pour répondre aux défis de l'isolement social et du sentiment d'utilité des aînés, ainsi que pour offrir aux immigrants non francophones une occasion de pratiquer la langue et de mieux comprendre la culture locale, nous proposons un jumelage entre ces deux groupes.

Comme le projet concerne deux populations différentes, nous avons posé des questions distinctes pour analyser l'impact du jumelage sur chaque sous-groupe.

Objectifs principaux :

1. Évaluer l'impact d'un jumelage sur les personnes âgées et immigrantes apprenant le français.

Nous prévoyons de mener cette évaluation dans le cadre des questions suivantes :

- Pour les personnes âgées, le jumelage avec de nouvelles arrivantes adultes apprenant le français :

- augmente-t-il leur sentiment d'utilité ?
- réduit-il leur sentiment d'isolement ?

- Pour les nouvelles arrivantes adultes apprenant le français, le jumelage avec des personnes aînées :

- aide-t-il dans leur apprentissage de la langue française?
- aide-t-il à mieux comprendre la culture d'accueil ?
- accroît-il leur intégration sociale ?

2. Documenter les interventions sur une période définie et évaluer leur impact sur la réussite des jumelages.

Les deux chapitres suivants décrivent le cadre conceptuel sur lequel se base l'intervention ainsi que la méthodologie de recherche qui en a permis l'opérationnalisation.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Ce chapitre est consacré à la description du projet d'intervention proposé en réponse à la problématique présentée au chapitre 1. Dans un premier temps, le cadre conceptuel (2.1) sera exposé, dont l'approche humaniste et la théorie du bonheur, lesquelles constituent les modèles théoriques sous-jacents à notre travail. Nous aborderons également la méthode positive et la pyramide de Maslow.

Dans un deuxième temps, la section dédiée à l'intervention sociale et au rôle de l'intervenante sera décrite (2.2).

2.1 Cadre conceptuel : approche humaniste et théorie du bonheur

Ce projet s'appuie sur les notions de l'approche humaniste. Cette approche, comme l'écrivent Roy et ses collègues (2013), reprenant les propos de son fondateur, Carl Rogers, conçoit l'intervention comme une philosophie mettant l'accent sur le développement personnel et la communication interpersonnelle, ce qui correspond aux objectifs de notre projet.

Selon Roy et ses collègues (2013) s'inspirant de Hergenhahn, l'approche humaniste considère chaque personne comme un être unique, doté de libre arbitre et donc responsable de ses choix. Elle repose sur l'idée que les êtres humains sont fondamentalement bons.

En outre, l'approche humaniste est particulièrement adaptée au cadre d'action du jumelage volontaire, car l'individu y fait des choix libres à partir de ses motivations propres. Toutefois, il est important de souligner que cette approche, en mettant l'accent sur des dynamiques positives, ne prétend pas résoudre l'ensemble des défis structurels liés à l'intégration et à l'inclusion sociale. Notre projet reconnaît ces limites et a été conçu pour examiner un contexte volontaire et encadré, où les participantes sont sélectionnées sur la base de leur motivation et de leur ouverture à l'autre. Ce cadre facilitateur permet d'explorer le potentiel d'un jumelage réussi, tout en restant conscient des enjeux plus larges qui nécessitent d'autres approches d'analyse et de résolution de problèmes.

Le jumelage, qui constitue le cœur de notre projet, repose sur une relation volontaire, d'amitié sincère et de convivialité, entre deux personnes avec très peu de contraintes. Bien que la durée du projet soit limitée,

Nous envisageons que ces relations puissent se prolonger au-delà de la période prévue, offrant ainsi un soutien mutuel à long terme. Nous pensons qu'il est important d'adopter une approche positive, parce qu'elle cherche à minimiser la confrontation avec des valeurs divergentes, la résistance au changement, ainsi que le paradoxe d'un monde du travail et d'une politique canadienne fortement anglicisés.

En d'autres termes, cette approche postule l'harmonie et l'adaptation plutôt que le conflit et la contestation. Ces idées sont conformes aux objectifs de notre projet, car, à travers le jumelage, nous voulons accroître l'intégration sociale et le sentiment d'utilité des personnes âgées et aider les immigrants dans leur démarche d'intégration.

Dans la mise en œuvre des interventions, nous nous appuyons sur les relations humaines que les personnes établiront dans les dyades de jumelage. En fait, selon l'approche humaniste, chaque interaction devient une opportunité de croissance personnelle et d'enrichissement mutuel. Dans ce contexte, il s'agit de s'appuyer, pour les personnes âgées, sur les occasions de retrouver un rôle actif auprès de leurs concitoyens, alors que pour les immigrants, ce seront les occasions de pratiquer la langue avec un locuteur natif et de mieux comprendre la culture locale, ce qui les aidera dans leur intégration au Québec.

En corollaire à l'approche humaniste, la théorie du bonheur dans le travail social humaniste (Stefaroi, 2016) repose sur des principes selon lesquels : toutes les personnes, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur nationalité, de leur race, de leur statut social ou de leur profession, ont droit à une vie décente, au bonheur et à la réalisation de soi. L'indicateur important du bonheur d'une personne est la satisfaction interne de sa qualité de vie. Le bonheur authentique est considéré comme une source de développement personnel, d'efficacité sociale et professionnelle, ainsi qu'un facteur d'acquisition de la capacité à réintégrer la société de manière autonome. Cette approche met l'accent sur la considération de l'être humain comme un être concret et complexe, dont l'individualité, les intérêts, les sentiments et les valeurs fondamentales constituent des éléments essentiels à son épanouissement. En ce sens, le travail social humaniste repose sur des principes de réadaptation qui mobilisent les mêmes leviers que ceux qui favorisent l'intégration sociale et humaine, voire professionnelle (Stefaroi, 2016).

En s'appuyant sur les travaux de Cottraux, Seligman et Csikszentmihalyi, Stefaroi (*idem.*) affirme que cette approche repose sur l'idée selon laquelle tous les individus possèdent des capacités intrinsèques à être heureux et à s'épanouir socialement en mobilisant leurs ressources personnelles. En se référant au travail de Sandu, Stefaroi complète sa vision du travail social ainsi : il propose comme objectif et stratégie de base

la gestion optimiste et positive des attentes individuelles et collectives pour résoudre les problèmes sociaux et humains.

Stefaroi (*idem.*) souligne enfin, toujours sur la base des travaux de Seligman et Csikszentmihalyi, qu'en se concentrant sur les caractéristiques positives des personnes, telles que leur résilience, leurs compétences sociales et leurs forces intérieures, le travail social humaniste contribue à améliorer l'adaptation des individus à leur milieu – qu'il s'agisse ici de l'intégration des immigrants ou le sentiment d'utilité des personnes âgées. Cela est particulièrement adapté aux situations où les individus traversent des périodes d'adaptation ou de transition, car la méthode positive permet de renforcer leur bien-être en se concentrant sur les réussites des individus plutôt que sur leurs difficultés.

En nous basant sur l'approche l'humaniste, en vue de notre projet de jumelage, nous avons donc choisi une méthode qui préfère promouvoir l'harmonie et l'adaptation plutôt que le conflit et la contestation. En valorisant les ressources internes et les forces des participantes, notre recherche-intervention vise ainsi à soutenir l'intégration sociale et à favoriser le développement personnel et collectif. Plus précisément, dans notre travail, nous nous appuyons sur le paradigme humaniste-positif, qui théorise le concept de personne forte. En d'autres termes, l'intervention se concentre sur les ressources humaines, les points forts, de même que sur le présent (Payne, 2005).

Approfondissons maintenant davantage d'autres aspects théoriques importants qui nous autorisent à recourir au travail social humaniste, tout en établissant les liens entre ceux-ci et les aspects centraux du modèle d'intervention sociale à mettre en œuvre dans le cadre du jumelage. Examinons d'une part l'apport de Rogers sur la psychologie positive et le travail social et, d'autre part, celui de Maslow sur les besoins fondamentaux de la personne dans le développement de soi.

2.1.2. Paradigme humaniste existentiel et méthode positive

Le paradigme humaniste existentiel, fortement influencé par les travaux de Carl Rogers et Abraham Maslow, valorise la personne dans sa globalité, en tenant compte de ses émotions, de ses expériences et de son potentiel à se développer.

Le paradigme humaniste existentiel affirme que la nature humaine est fondamentalement positive, créative et capable de s'épanouir naturellement. Il postule que la personnalité d'un individu se développe

à travers la manière dont chaque individu perçoit et interprète le monde qui l'entoure. Comprendre cette perception nécessite de voir le monde à travers les yeux de la personne concernée. C'est la façon dont une personne interprète les événements de sa vie qui influence le développement de sa personnalité. (Chouinard, 2014).

La psychologie positive et la méthode positive découlent directement du paradigme humaniste existentiel (Chouinard, 2014). Cette méthode repose sur l'idée que tous les individus sont fondamentalement bons et possèdent des capacités intrinsèques à être heureux et à s'épanouir socialement en mobilisant leurs ressources personnelles (Seligman et Csikszentmihalyi, 2000).

En outre, la psychologie positive, conceptualisée par Seligman et Csikszentmihalyi (2000), complète cette vision humaniste en mettant l'accent sur les aspects positifs de la vie humaine, tels que la satisfaction, l'espoir, la résilience et l'optimisme. En outre, elle met de l'avant le fait que les émotions positives et les forces individuelles contribuent non seulement au bien-être personnel, mais aussi à la résilience face aux difficultés de la vie. Cette perspective rejoint celle du travail social humaniste, où l'accent est mis sur le développement des capacités personnelles et des ressources internes des individus pour favoriser leur intégration sociale et leur épanouissement.

Ainsi, nous considérons que le paradigme humaniste est particulièrement pertinent pour des projets qui visent à renforcer les relations humaines et à favoriser l'intégration sociale, tels que le projet de jumelage entre personnes. Ses méthodes partagent des principes qui mettent l'accent sur le potentiel humain, la croissance personnelle, et l'importance des relations interpersonnelles dans le bien-être et le développement des individus.

L'approche humaniste-existentielle focalise sur la valorisation des ressources internes des individus pour favoriser leur bien-être et leur développement. Cela rejoint la démarche de Carl Rogers, qui a théorisé l'importance d'une approche centrée sur la personne. Rogers (1997) souligne que les relations interpersonnelles jouent un rôle crucial dans l'accomplissement personnel, notamment lorsque l'individu se sent accepté et compris dans un climat de confiance et de non-jugement. Cette acceptation permet à la personne de puiser dans ses ressources intérieures pour évoluer et se transformer positivement. L'approche centrée sur le client de Carl Rogers repose ainsi sur l'idée que chaque personne possède en elle-même les capacités nécessaires pour surmonter les difficultés et atteindre son plein potentiel, lorsqu'elle est soutenue de manière empathique et sans jugement.

De plus, l'idée de base de la méthode centrée sur le client, proposée par Carl Rogers (1951; 1997) consiste à prendre sérieusement en compte la personnalité et les sentiments des clients dans le processus puisque ces éléments constituent la base de l'aide en vue de découvrir les ressources intérieures authentiques des personnes - avec qui se construit une relation d'aide ou une relation thérapeutique. Rogers affirme que les êtres humains disposent d'un puissant réservoir de sentiments positifs qui peuvent être une source de force pour le changement. Selon lui, l'essence la plus profonde de l'individu est socialisée et a une tendance innée à développer son plein potentiel, une tendance à l'accomplissement de soi (Poirier, 1984; Rogers 1997).

Dans cette optique, adopter l'approche humaniste en vue d'une intervention de travail social offre un cadre pour favoriser des relations de soutien et de respect mutuel entre des participantes ou des usagers.

En adoptant l'approche humaniste, nous reconnaissons premièrement l'importance des émotions dans les processus d'apprentissage et d'intégration sociale. Nous comprenons, par conséquent, qu'au cours d'un projet de jumelage, les participantes peuvent ressentir diverses émotions. Les émotions positives générées par ces rencontres peuvent contribuer à la création d'une expérience mémorable et significative pour les participantes, tout en renforçant leur motivation à continuer à s'engager dans des interactions sociales enrichissantes à l'avenir. En cas de conflits, de malentendus ou de tout autre type de situations provoquant des émotions négatives, il faut que l'intervention permette de rester en contact avec les participantes pour les accompagner et tenter de résoudre ces situations à terme.

Deuxièmement, le choix de l'approche humaniste nous paraît également pertinent pour favoriser une relation d'égal à égal entre les membres des dyades, en minimisant les déséquilibres qui pourraient découler des différences d'âge, de culture ou de maîtrise de la langue. En encourageant une communication ouverte et respectueuse, nous favorisons une relation où chacun se sent valorisé et écouté. La méthode centrée sur le client, basée sur l'écoute active et l'empathie, permet à l'intervenant d'adapter son approche à chaque dyade, en tenant compte des besoins individuels et des dynamiques relationnelles spécifiques (Rogers, 1997; Roy et al., 2013).

Troisièmement, l'accent mis sur l'autoréflexion et la conscience de soi dans l'approche humaniste est en adéquation avec l'objectif de suivi de l'évolution des personnes engagées tout au long d'un projet tel que le jumelage. Les participantes sont invitées à réfléchir régulièrement sur leur relation à travers des outils tels que les adjectifs décrivant la qualité de leur interaction, permettant ainsi de suivre les changements

et de détecter d'éventuels besoins d'ajustement. Ces moments de réflexion permettent non seulement de mesurer l'impact du projet sur le lien social des participantes, mais aussi de renforcer leur sentiment d'autonomie et de bien-être.

Le jumelage entre les personnes âgées et les personnes immigrantes apprenant le français se base sur l'idée que chaque individu possède des ressources internes qui peuvent être activées et renforcées par des interactions sociales positives. En travaillant ensemble, les membres de ces dyades s'enrichissent mutuellement sur le plan émotionnel, psychosocial et social : cela peut s'opérer, par exemple, en renforçant leur réseau de relations, en favorisant l'intégration plus harmonieuse dans la communauté, en recevant un nouveau rôle social significatif ou en renforçant l'estime de soi grâce à la reconnaissance mutuelle et au sentiment d'être utile à l'autre.

Les jumelages, en tant qu'espaces relationnels interculturels, nous paraissent offrir aux immigrants un environnement propice au développement linguistique et social. Cette "tendance à l'accomplissement de soi" se traduit par une meilleure intégration sociale et une confiance renforcée dans leur capacité à établir des relations significatives en langue française. En tant qu'espaces relationnels intergénérationnels, le jumelage constitue, pour les personnes âgées, une opportunité de découvrir un nouveau rôle social et de se sentir utile, en contribuant à l'accompagnement des immigrants dans leur processus d'apprentissage. Cette dynamique d'échange favorise ainsi, d'une part l'intégration des immigrants et offre, d'autre part aux personnes âgées d'acquérir un sentiment d'utilité, ce qui profite aux deux parties de manière durable.

Pour le projet de jumelage que nous souhaitons développer, l'approche humaniste se révèle donc fort pertinente. Les jumelages formés entre personnes âgées et personnes immigrantes apprenant le français visent à créer un espace de codéveloppement où les participantes peuvent bénéficier d'échanges enrichissants. Cette interaction peut devenir un processus dynamique d'assistance mutuelle et d'intégration sociale, donnant aux participantes l'opportunité de se connecter et de contribuer, tout en s'adaptant aux défis inhérents à de telles initiatives. Les personnes âgées, en partageant leur expérience et leur langue, renforcent leur sentiment d'utilité et d'appartenance, tandis que les nouvelles arrivantes, en apprenant et en pratiquant le français dans un cadre bienveillant, gagnent en confiance et en autonomie.

Ainsi, dans notre projet, les rencontres entre les participantes ne se limitent pas à un simple échange de compétences linguistiques ou culturelles. Elles visent également à mobiliser les ressources positives et les

forces internes des personnes impliquées, afin de leur offrir une expérience positive qui peut améliorer leur humeur, leur confiance en elles-mêmes et leur sentiment de contribution à la communauté. Ce processus favorise une intégration sociale plus profonde et durable, où les participantes sont non seulement des bénéficiaires d'un soutien, mais aussi des actrices actives de leur propre développement et de celui de leurs pairs.

2.1.2. Pyramide de Maslow

Maslow, dans sa théorie de la hiérarchie des besoins, soutient que chaque individu a un besoin fondamental de réaliser son plein potentiel, qu'il appelle l'actualisation de soi (Maslow, 2008). Cette idée s'intègre bien au projet de jumelage, car elle considère les interactions entre les participantes non seulement comme des échanges linguistiques ou culturels, mais comme des opportunités de croissance mutuelle et de réalisation personnelle.

Les trois concepts clés du paradigme humaniste existentiel sont l'actualisation, le soi et les besoins de la personne. Abraham Maslow, l'un des fondateurs de cette orientation, considère l'actualisation comme un désir humain inné de développement et de pleine réalisation de son potentiel. Le soi désigne l'ensemble des croyances ou des perceptions d'une personne à propos d'elle-même, de ses qualités, de son comportement ou de sa nature. Enfin, le concept de besoins se définit comme la source de motivation des individus pour assurer leur survie et le plein développement de leur potentiel. L'une des méthodes les plus utilisées pour expliquer ce concept est la pyramide de Maslow dans laquelle les besoins supérieurs ne peuvent être satisfaits sans que les besoins inférieurs ne le soient² (Chouinard, 2014).

Selon Maslow, les individus sont motivés par cinq niveaux de besoins, disposés en une hiérarchie fondée sur le principe de prépondérance relative : besoins physiologiques, besoins de sécurité, besoins sociaux (appartenance et amour), besoins d'estime et besoins d'auto-actualisation. Maslow souligne également que les besoins inférieurs, tels que les besoins physiologiques et de sécurité, doivent être satisfaits avant que des besoins plus élevés, comme l'estime de soi et l'auto-actualisation, puissent être pleinement

² Nous comprenons que cette méthode a été mise au point il y a de nombreuses années et qu'elle a ses limites, c'est pourquoi nous l'utilisons comme marqueur supplémentaire.

réalisés (Chouinard, 2014 ; Maslow, 2008). Comme le montre cette classification, les trois premiers niveaux se réfèrent à des besoins d'ordre primaire ou physiologique, tandis que les niveaux quatre et cinq concernent des besoins d'ordre secondaire ou culturel. Cependant, cela ne signifie pas qu'ils soient moins importants pour l'individu. Les besoins d'auto-actualisation représentent le sommet de la pyramide et concernent la réalisation du plein potentiel personnel. Maslow décrit ce besoin comme une quête d'accomplissement et d'épanouissement personnels (Maslow, 2008).

Ainsi, la pyramide de Maslow est particulièrement pertinente dans notre projet, car elle nous aide à structurer notre compréhension globale des besoins des participantes et à adapter nos interventions de manière à les soutenir dans leurs processus d'intégration et de socialisation.

Bien que nous soyons conscientes que la nature des motivations et des désirs humains est beaucoup plus complexe que le cadre proposé par notre enquête dans ce projet, nous pensons néanmoins que cette approche permet de comprendre les différentes motivations des participantes -qu'il s'agisse des personnes âgées ou des immigrants- et qu'elle soutient avec plus de systématisation les actes d'intervention.

Ce schème conceptuel justifie l'importance, dans notre projet, d'assurer des conditions de base optimales pour les participantes, notamment en termes de sécurité, d'encadrement et de soutien psychologique. Une fois ces besoins comblés, les participantes peuvent pleinement bénéficier des interactions avec leurs jumeaux, se sentant capables de progresser vers des niveaux plus élevés de bien-être et de développement personnel.

Les besoins d'appartenance et d'amour, situés au centre de la pyramide, sont particulièrement pertinents dans notre projet de jumelage. Ce besoin fait référence à l'intégration sociale, aux relations d'amitié, à l'amour et aux réseaux sociaux. Le jumelage entre des personnes âgées et des immigrants apprend à répondre directement à ce besoin fondamental d'appartenance, en créant des liens affectifs et des échanges significatifs. Ainsi, en permettant aux participants de tisser des relations positives, nous favorisons l'intégration sociale, tant pour les personnes âgées qui peuvent souffrir d'isolement social, perdant progressivement leurs liens sociaux en raison de leur retraite, d'une mobilité réduite ou du décès de proches parents. Le projet de jumelage leur permet de retrouver un sens d'appartenance en se sentant utiles et en formant des liens interpersonnels avec les immigrants, ce qui contribue directement à leur

bien-être psychologique et émotionnel. Pour les immigrants qui cherchent à s'intégrer dans une nouvelle société, ce projet peut répondre au besoin de créer de nouveaux réseaux sociaux.

Le quatrième niveau de la pyramide de Maslow est le besoin d'estime; il inclut la reconnaissance sociale et le respect de soi. Dans le cadre du projet, nous nous attendons à ce que les participantes des deux groupes – les personnes âgées et les immigrants – ressentent un renforcement de leur estime personnelle à travers les interactions positives. Pour les personnes âgées, partager leur savoir et leur expérience avec les immigrants peut être valorisant, car cela leur permet de contribuer activement à la société, renforçant ainsi leur estime de soi. Pour les immigrants, la maîtrise du français et une meilleure compréhension de la culture québécoise peuvent également renforcer leur confiance en eux et leur sentiment de compétence dans leur nouvelle société d'accueil.

En résumé, les concepts issus de l'approche humaniste, tels que l'actualisation de soi et les besoins fondamentaux comme leviers de développement, constituent les fondements méthodologiques de notre projet. Le paradigme humaniste existentiel et la méthode positive permettent de voir les participantes comme des êtres humains complets, capables de croissance et de changement, tout en mettant en relief leur bien-être émotionnel et social.

En mettant de l'avant les interactions humaines positives et la mobilisation des ressources personnelles, notre projet de jumelage ambitionne de renforcer l'inclusion sociale des participantes tout en améliorant leur bien-être psychologique et émotionnel. Les principes de la psychologie positive, associés à ceux du paradigme humaniste-existentialiste, guident donc notre démarche vers un accompagnement centré sur l'épanouissement personnel et la construction de liens sociaux forts, contribuant de ce fait à la réalisation de l'objectif global de notre projet de recherche-intervention.

2.2 Rôle de l'intervenant : finalités et modalités d'intervention

Drolet (2013), en s'appuyant sur Timberlake, Zajicek-Farber et Anlauf Sabatino, décrit que la travailleuse sociale joue un rôle clé en engageant un processus de collaboration active avec la personne (ou le groupe) concernée par l'intervention. Ce processus se construit progressivement grâce à l'établissement d'une relation de confiance, essentielle pour garantir l'efficacité des interventions. Cette démarche inclut plusieurs étapes fondamentales : l'évaluation approfondie de la situation individuelle, suivie de la mise en œuvre d'un plan d'action structuré. L'objectif de ce plan est de surmonter les obstacles identifiés, tout en

répondant aux besoins spécifiques de la personne. Chaque étape est personnalisée et ajustée en fonction des réalités et des attentes du client.

Les objectifs, ou finalités, des interventions sociales consistent à favoriser l'intégration des individus dans la société. Cela passe par la création de liens sociaux significatifs et par le renforcement des compétences des individus pour leur permettre de participer activement à la vie communautaire. Dans ce contexte, il est important de construire une relation de confiance, ce qui nécessite beaucoup de finesse, de temps, d'empathie et de respect à l'égard de la clientèle. Le temps investi dans la création de cette relation est souvent crucial, car il permet à l'intervenant d'approfondir sa compréhension des besoins et des aspirations de la personne accompagnée. Cependant, la création d'une telle liaison entre l'intervenante sociale et le client constitue une base essentielle pour l'établissement d'une relation de confiance (Dorvil et Boucher- Guèvremont, 2013).

Cette réflexion met en évidence l'importance de l'identité professionnelle et du rôle joué par l'intervenante sociale. Par ailleurs, Roy et ses collègues (2013), citant Payne, notent que des éléments centraux de l'approche humaniste, dont s'inspire notre projet, sont l'empathie, la congruence et la considération positive inconditionnelle; tout cela repose sur les qualités personnelles de l'intervenant. C'est pourquoi l'approche humaniste valorise le rôle de l'intervenante, qui doit faire preuve de patience, d'écoute active et d'ouverture interculturelle pour répondre aux besoins des participantes.

Dans le cadre de projets comme le nôtre, impliquant des participants immigrants, Michèle Vatz – Laaroussi (2013), citant Cohen-Émerique et Hammouche, souligne la possibilité de divergences et de malentendus liés aux références culturelles. Ce point constitue un aspect supplémentaire auquel l'intervenant doit porter une attention particulière tout au long du projet.

Le jumelage constitue le cœur de ce projet, ce qui confère à l'intervenante un rôle combiné. Bien que nous en détaillerons les éléments concrets au chapitre 3 (portant sur la méthodologie de recherche), nous présentons ici des éléments d'intervention illustrant un tel rôle. D'une part, l'intervenante agit en tant qu'intervieweuse, dans le cadre de rencontres individuelles prévues pour chaque participante tout au long de la période de jumelage de plusieurs mois. Ces rencontres servent non seulement à recueillir des informations sur les expériences et les perspectives des participantes, mais aussi à établir un lien personnel qui renforce la confiance dans le processus. D'autre part, elle intervient en cas de besoin des participantes, notamment lors de malentendus ou de difficultés entre les participantes. De surcroît, au besoin, les

participantes peuvent solliciter l'intervenante à tout moment au cours du projet, si les rencontres programmées s'avèrent insuffisantes³. Cette double fonction requiert une grande flexibilité de la part de l'intervenante, qui doit être capable de jongler entre les rôles de soutien direct et de médiateur impartial.

Par conséquent, l'intervenante doit faire preuve d'une grande vigilance lors des rencontres individuelles, afin de détecter tout signe de tension au sein des dyades et d'intervenir rapidement. Nous suggérons que, dans ce cadre, l'intervenante soit formée dans le domaine de la relation d'aide pour assumer ce rôle de manière adéquate. Une médiation précoce permet de désamorcer les tensions avant qu'elles n'évoluent en insatisfactions ou en conflit. Cette vigilance est particulièrement importante dans un contexte interculturel, où les différences de perception et de communication peuvent amplifier les malentendus. En anticipant ces situations et en agissant rapidement, l'intervenante joue un rôle important dans la création d'un environnement de confiance et de collaboration. De surcroît, dans le but que se poursuivent des relations après le projet de jumelage comme tel, il est essentiel que les échanges entre les participantes se maintiennent et évoluent vers des relations amicales et solides. Enfin, la régularité des rencontres⁴ vise à instaurer une dynamique positive et continue, permettant aux liens de se développer et de se consolider.

Dans le prochain chapitre portant sur la méthode de recherche et la logistique du projet de jumelage, nous reviendrons sur les conditions que nous avons établies pour actualiser ces rôles.

³ Plusieurs participants ont effectivement eu plus de contacts avec l'intervenante que le minimum prévu. Nous y reviendrons plus en détail au chapitre 4.

⁴ Pour atteindre cet objectif, il a été conseillé aux participants de se réunir à une fréquence minimale d'une rencontre tous les dix jours, soit un minimum de 15 rencontres entre les jumeaux au cours du projet.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente la stratégie générale de la démarche, à savoir la méthodologie employée pour concevoir et mettre en œuvre l'intervention. Nous commencerons par décrire les critères de sélection des participantes et du milieu d'intervention ainsi que le processus de recrutement (3.1). Ensuite, nous aborderons les stratégies de terrain, telles que l'entrevue semi-dirigée et les techniques utilisées lors des rencontres avec la travailleuse sociale (3.2), puis nous présenterons la section consacrée au jumelage (3.3). Enfin, nous traiterons des considérations éthiques (3.4).

3.1 Participantes

3.1.1 Critères de sélection des participantes

Le projet concerne deux groupes de population : les personnes âgées et les immigrantes adultes apprenant le français.

1) Les personnes âgées sont celles de 65 ans et plus, membres du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil.

2) Les immigrants adultes apprenant le français, c'est-à-dire les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes adultes apprenant le français comme langue seconde, participant au programme de francisation du gouvernement en niveaux avancés au Centre D'apprentissage Du Français Langue Seconde Camille-Laurin.

Pour notre recherche, les critères de sélection des participantes étaient peu nombreux, mais certains étaient essentiels. Pour les personnes âgées, un critère essentiel consistait en la maîtrise du français. Un autre critère portait sur leur santé physique et mentale. Les participantes devaient avoir une compréhension adéquate de leur environnement et être capables de se déplacer de manière autonome, au moins sur de courtes distances. Ces critères sont importants pour que les participantes au jumelage puissent communiquer de manière autonome, dans un lieu neutre, sans nécessairement devoir se rendre chez l'un ou chez l'autre. Cela constitue un soutien supplémentaire pour établir une relation d'égal à égal.

En ce qui concerne les personnes immigrantes adultes apprenants le français, elles devaient suivre le programme de francisation et leur niveau de maîtrise de la langue devait être suffisant pour leur permettre de tenir une conversation sur des sujets variés. Cela signifiait que, pour participer au projet, les candidats devaient se trouver dans les niveaux avancés du programme du centre. De plus, selon la loi du Québec, les participantes devaient faire l'objet d'une vérification de leur casier judiciaire.

Enfin, toutes les participantes devaient donner leur consentement éclairé pour participer au projet, en étant pleinement informées des risques et en participant sur une base strictement volontaire.

3.1.2 Recrutement du milieu d'intervention et des personnes participantes

Le recrutement a été effectué auprès des membres du CCAAL et des élèves du CDFLS Camille-Laurin, car leurs participantes répondaient aux critères du projet et leurs directrices étaient favorables à la collaboration.

À la demande du centre de langues, une vidéo de présentation et un kiosque d'information ont été préparés. Les premiers étudiants qui ont manifesté leur intérêt en contactant l'intervenante ont été sélectionnés.

Au CCAAL, une lettre d'information a été envoyée aux membres et une affiche a été placée dans le couloir du centre (annexe A, sections A,B). En vertu de la loi, la directrice du centre a exigé, comme condition obligatoire, que toutes les personnes en contact avec les aînés, y compris l'intervenante, fassent l'objet d'une vérification de leur dossier criminel. Étant donné que cette vérification a pris un certain temps, la directrice a elle-même recruté les participantes. Ce n'est qu'après avoir reçu les résultats de la vérification concernant l'intervenante qu'elle a proposé cinq personnes intéressées par le projet. Une présentation du projet leur a ensuite été faite par l'intervenante.

Après l'inscription d'une personne participante potentielle, une rencontre en face à face a été organisée avec elle pour discuter des détails du projet et signer le formulaire de consentement.

3.2 Stratégie de terrain

3.2.1 Rencontres avec l'intervenante

Au cours du projet, l'intervenante rencontre individuellement chaque personne participante six fois, dans un lieu et à un moment convenu avec celle-ci ⁵ : une fois au début du projet, puis à la fin de chaque mois de rencontres des dyades. Ces rencontres sont nécessaires pour observer le développement des relations dans chaque paire, pour anticiper et résoudre d'éventuelles situations difficiles, ainsi que pour fournir un soutien et des recommandations en temps opportun. Elles permettent également de recueillir des retours des participantes sur leur expérience, afin d'ajuster les interventions au besoin.

La première rencontre individuelle avec les personnes participantes au projet a lieu avant même la formation des dyades. Cette rencontre revêt une importance capitale et poursuit deux objectifs principaux : d'une part, transmettre aux participantes toutes les informations nécessaires sur le projet, ses objectifs, ses bénéfices et ses risques, et signer deux exemplaires du formulaire d'information et de consentement (Appendice B), dont un leur est remis pour qu'elles puissent le conserver. D'autre part, un entretien semi-dirigé est conduit dans le but de mieux comprendre les participantes, de cerner leurs attentes et de recueillir leurs préférences concernant leurs jumelles potentielles et leur participation au projet. Ces informations sont essentielles pour former des dyades qui soient compatibles sur le plan des intérêts, des valeurs ou des besoins. Les questions posées lors de cet entretien sont organisées en trois parties : des questions sur le projet lui-même, sur la participante en tant qu'individu, et sur ses attentes et préférences concernant sa jumelle. Les réponses obtenues dans les deux dernières sections jouent un rôle clé dans le processus de création des dyades, visant à maximiser les chances d'un jumelage réussi (annexe B).

Les cinq rencontres suivantes se déroulent à la fin de chaque mois de participation au projet. Ces rencontres ont pour but principal d'accompagner les participantes dans la construction de relations solides et harmonieuses au sein de leurs dyades. Elles visent également à prévenir, identifier et résoudre

⁵ Les rencontres ont eu lieu dans divers endroits, en fonction des préférences de chaque participante. La majorité d'entre elles se sont déroulées au CCAAL, au CDFLS Camille-Laurin ou dans des cafés tels que Tim Hortons ou Première Moisson. Les heures de rencontre choisies par les participantes étaient complètement différentes, allant de 9 heures du matin à 7 heures du soir.

d'éventuels problèmes qui pourraient perturber la dynamique des dyades. Une partie commune est incluse dans chacune de ces rencontres, avec des questions axées sur la manière dont les relations se développent et évoluent. Cela permet à l'intervenante d'apporter un soutien ou une aide proactive si nécessaire. Toutefois, les canevas des rencontres après le premier et le deuxième mois sont identiques (annexe C, section A), car ces premières phases se concentrent sur la mise en place de la relation et les ajustements initiaux.

À partir de la fin du troisième mois des rencontres des jumelles, les canevas des rencontres deviennent plus diversifiés. Cela est dû à l'inclusion d'une nouvelle dimension dans les entretiens : l'analyse de l'impact des interactions au sein des dyades sur les participantes elles-mêmes. Chaque canevas à partir de cette étape contient des éléments adaptés aux besoins spécifiques de chaque participante (annexe C, section B, C, D). Cette approche apporte une solution personnalisée aux problèmes et défis uniques rencontrés par chaque participante. En somme, ces rencontres individuelles jouent un rôle central dans le succès global du projet.

3.2.2 Entrevue semi-dirigée

Le choix de la méthode de l'entretien semi-dirigé pour ce projet s'explique par sa capacité à combiner une structure préétablie avec la flexibilité nécessaire pour explorer les thématiques émergentes au fil des échanges. Cette méthode convient particulièrement bien à la double fonction assignée aux rencontres mensuelles : recueillir des données sur l'évolution des interactions et intervenir, au besoin.

Des contacts aussi fréquents avec les participantes étaient nécessaires afin de leur d'offrir un soutien maximal et favoriser l'établissement de relations amicales susceptibles de se poursuivre après la fin du projet, sans l'intervention continue de l'intervenante.

Dans une entrevue semi-dirigée, l'intervieweuse utilise un guide d'entretien comportant des questions ouvertes prédéterminées qui orientent la discussion autour de thèmes principaux. L'intervenante s'efforce de créer une atmosphère propice pour stimuler la description d'expériences riches. Le succès de l'entretien repose sur la capacité de la chercheuse à écouter, à faire preuve d'empathie et à poser des questions pertinentes (Savoie-Zajc, 2021). Ce mode de fonctionnement favorise une interaction dynamique entre l'intervieweuse et la participante, en permettant à cette dernière de partager librement ses réflexions, tout en garantissant que les principaux sujets de recherche soient abordés.

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par la chercheuse. Celle-ci se laisse guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'elle souhaite explorer avec la participante à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewée (Savoie-Zajc, 2021 : 276).

En citant Blumer, Savoie-Zajc (2021) souligne que l'un des principes de l'entretien semi-dirigé repose sur l'idée que la perspective de l'autre a un sens, qu'il est possible de la comprendre et de l'explicitier. Selon Savoie-Zajc (2021), cette méthode a plusieurs objectifs : l'explicitation, la compréhension, l'apprentissage et l'émancipation. Elle est bien appropriée lorsque, dans le cadre de la recherche, l'intervenante veut comprendre le monde de l'auteur et structurer les pensées de l'interlocuteur. Dans cette forme d'entretien, un contact direct et personnel est établi entre les deux parties. La personne interviewée a la possibilité de décrire en détail son expérience, ses connaissances, son expertise. Le contexte de ce type de l'entrevue permet de clarifier les sentiments, les pensées, les intentions, les motifs, les craintes et les espoirs de l'interviewé, c'est-à-dire qu'il donne un accès privilégié à l'expérience humaine. Les deux participantes au processus, l'intervenante et la personne interrogée, agissent tour à tour sous la direction de l'interaction développée.

Savoie-Zajc (2021), se référant aux travaux de Brinkmann et Kvale, explique qu'une telle entrevue permet de mettre en lumière les perspectives individuelles sur un phénomène donné. En définitive, l'entretien révèle les tensions et les contradictions qui animent l'individu par rapport au phénomène étudié. Il y a un véritable échange entre deux personnes : l'une essaie d'exprimer ses pensées, l'autre veut mieux les comprendre. Finalement, ce type d'entretien remplit une fonction émancipatrice, car les questions posées à l'interviewée permettent d'approfondir certains thèmes, stimulent la réflexion et favorisent la prise de conscience.

L'un des principaux avantages de l'entretien semi-dirigé est sa flexibilité. Contrairement aux entretiens structurés, cette méthode permet de suivre les pistes nouvelles ou inattendues suggérées par la personne interrogée. En fournissant un cadre structuré tout en laissant place à des réponses spontanées, elle permet de recueillir des données qualitatives riches, allant au-delà des simples faits (*idem.*).

En résumé, nous avons choisi l'entrevue semi-dirigée comme méthode de collecte de données parce qu'elle donne un accès direct aux expériences des individus, permet de comprendre les sentiments et les

pensées des participantes de jumelage ainsi que le sens qu'elles donnent à leurs expériences. Elle nous permet également de travailler sur des sujets sensibles et complexes, de mieux comprendre les caractéristiques personnelles des participants, de pouvoir ajuster le schéma d'entrevue pendant le déroulement, d'avoir un taux de réponse plus élevé, de découvrir des informations plus complexes sur le sujet de la recherche qui n'ont peut-être pas été comptabilisées auparavant, et de trouver plus d'informations sur le sujet de la recherche.

Cependant, il convient de souligner les limites de cette méthode. L'une de ces limites est la difficulté d'évaluer la crédibilité et la transférabilité des informations recueillies. Les répondants peuvent être influencés par le désir de se montrer serviables ou d'être bien perçus, ce qui réduit la fiabilité de leurs réponses. Des blocages de communication et des sujets tabous peuvent également limiter le dialogue (Savoie – Zajc, 2021). Par ailleurs, comme le note Savoie-Zajc (2021), citant Rubin et Rubin, la réalité est perçue comme changeante, et les réponses obtenues dépendent du moment de l'interview et de l'état d'esprit des participantes, rendant l'interaction situationnelle et conditionnelle.

Enfin, le succès de l'entretien dépend en grande partie des compétences de l'intervenant, notamment sa capacité à poser des questions pertinentes et à gérer les silences ou digressions. Un risque d'influence involontaire existe également, lié aux biais ou attitudes manifestées face aux réponses (*idem.*). Dans le cadre de ce projet, les participants étant des personnes âgées et des immigrants en apprentissage du français, des défis liés à la compréhension linguistique peuvent également se poser.

3.2.3 Fonction de la technique d'entrevue utilisée et de la collecte de données

Tout d'abord, toute communication entre l'intervenante et les participantes au projet est basée sur une attitude respectueuse et empathique à leur égard, avec une attention particulière portée aux détails et aux données non verbales qui peuvent révéler des aspects souvent inconscients ou difficilement exprimés verbalement, telles que l'intonation, le débit de parole, l'attitude générale, les mouvements des mains, la posture du corps et bien d'autres éléments similaires. Ces aspects non verbaux permettent d'élargir la compréhension des émotions et des pensées des participantes, en apportant un éclairage supplémentaire sur leurs vécus.

Durant l’entrevue semi-dirigée, la technique de l’écoute active a été utilisée; les questions posées étaient ouvertes, neutres, pertinentes et courtes, dans la mesure du possible. Les questions ont été formulées de manière à permettre à la personne interrogée de s’exprimer le plus possible.

De plus, au cours de l’entretien, trois outils visuels ont été utilisés : *Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux*, *La pyramide des besoins de Maslow* et *Les rôles et les qualités d’intervenante* (annexe D, sections A, B, C). Ces outils sont conçus pour stimuler la réflexion des participantes, recueillir plus d’informations et faciliter l’analyse des réponses obtenues. Ces techniques n’ont pas seulement servi à la collecte de données de recherche, puisque les informations recueillies grâce aux deux premiers outils ont également permis d’orienter et d’adapter les rencontres, si nécessaire, afin de réaliser des interventions qualitatives et personnalisées au cours du projet.

Le tableau *Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux* regroupe différents adjectifs permettant de suivre l’évolution des interactions entre les participantes. Il fournit également un aperçu précieux de l’évolution de leur interaction au fil du temps. Ce processus aide à saisir non seulement les perceptions, mais aussi les transformations de la relation, révélant ainsi des dimensions subtiles du jumelage interculturel. Il constitue donc un marqueur supplémentaire pour évaluer l’évolution de la relation au fil du temps. À la fin de chaque mois, les participantes sont invitées à sélectionner jusqu’à quatre adjectifs parmi les quatre-vingt-dix proposés qui, selon eux, décrivent le mieux la relation dans leur dyade à ce moment-là (annexe D, section A). Près des deux tiers de ces adjectifs sont positifs, mais ils varient en intensité.

Par exemple, une participante décrit la relation comme « excellente » et « enrichissante » un mois, et passe à « bonne » et « positive » le mois suivant. Cela pourrait indiquer un changement dans la dynamique de la relation ou être lié à des circonstances personnelles, même si les deux adjectifs choisis restent positifs. Ce type d’analyse longitudinale permet de suivre non seulement les fluctuations émotionnelles, mais aussi de détecter des signes précoces d’éventuelles difficultés ou incompréhensions. Pour mieux comprendre cette variation, l’intervenante posait des questions supplémentaires lors des entretiens mensuels, afin de clarifier si ce changement découle d’une modification dans la relation ou simplement d’un état temporaire.

Le tableau *Les rôles et les qualités d’intervenante* (annexe D, section C) consiste en une petite liste que les participantes sont invitées à consulter lors de la dernière rencontre dans le cadre de l’évaluation de l’accompagnement reçu. Elles doivent y souligner les qualités et rôles qu’elles ont observés chez

l'intervenante au cours du projet. Cet outil sert de méthode complémentaire pour recueillir des informations sur l'accompagnement et l'impact de l'intervenante dans le cadre de la relation dyadique. Ces données permettent aussi de voir si l'intervenante a rempli son rôle d'accompagnement de manière efficace et adaptée aux besoins spécifiques des dyades.

La pyramide des besoins de Maslow (annexe D, section B) encourage les participantes à réfléchir aux besoins personnels et sociaux que leur relation de jumelage peut satisfaire. La version que nous utilisons mentionne les noms des niveaux avec une explication de ce qui leur correspond. Cette méthode a été utilisée deux fois, à la fin du troisième et cinquième mois, pour mieux comprendre les motivations de chaque participante à l'égard de cette communication. Cela a permis non seulement d'affiner notre compréhension des attentes et des besoins des participantes, mais aussi d'identifier des domaines potentiels d'amélioration future, ce qui a enrichi notre approche personnalisée. En outre, cette méthodologie a fourni une base supplémentaire pour ajuster les interventions en temps réel, renforçant ainsi l'engagement des participantes et garantissant une plus grande durabilité des résultats positifs après la fin du projet.

Ainsi, ces tableaux n'étaient pas de simples supports visuels, mais plutôt des leviers stratégiques qui ont enrichi notre approche analytique en nous aidant à contextualiser les réponses et à valoriser les spécificités de chaque dyade. Ils ont également permis d'intégrer une perspective dynamique, tenant compte des aspects évolutifs des relations jumelées et de leurs impacts sur les participantes.

Notre recherche a utilisé l'étude qualitative pour collecter et analyser les données, car cette méthode se base sur une épistémologie spécifique qui aborde son sujet d'étude de manière « compréhensive, inductive et constructiviste », soit les expériences des personnes que nous rencontrerons (Comeau, 1994 : 6). Cela correspond à notre posture réflexive et engagée, centrée sur la compréhension des expériences vécues par les personnes rencontrées. Cette approche garantit une attention particulière aux nuances, en permettant une co-construction des significations entre l'intervenante et les participantes, ce qui enrichit l'analyse et confère à la recherche une dimension profondément humaine.

3.3 Jumelage

Le jumelage est une forme de participation volontaire entre deux personnes dont l'objectif principal est d'établir une relation entre elles afin de favoriser des échanges réguliers. Les rencontres sont organisées

par les participantes elles-mêmes, en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits. (Carignan et *al.*, 2015 ; Réseau du jumelage interculturel du Québec, 2018 ; SINGA, 2020). C'est une activité qui favorise la reconnaissance mutuelle, stimule la communication et brise l'isolement des individus (Deraîche et *al.*, 2018).

Dans notre projet, nous combinons des aspects de jumelage interculturel et linguistique, intégrant également des éléments de jumelage pour les personnes âgées. Cette approche hybride vise à exploiter les forces de chaque modèle pour maximiser les avantages pour les participantes. Ces rencontres avaient pour but d'accroître l'intégration et le sentiment d'utilité des personnes âgées, tout en aidant les immigrants dans leur apprentissage de la langue française, leur compréhension de la culture québécoise et leur intégration sociale (ABLE2, 2024 ; Deraîche et *al.*, 2018 ; Guillot et Carignan, 2018 ; Réseau du jumelage interculturel du Québec, 2018; St-Laurent et El-Geledi, 2011). Ainsi, notre projet dépasse une simple interaction ponctuelle pour devenir un levier d'intégration sociale, où chaque participante joue un rôle actif dans la co-construction d'un espace commun.

À Montréal et sur la Rive-Sud de Montréal, des programmes de jumelage pour les personnes âgées sont offerts par des organisations comme Les Petits Frères et ABLE2. Dans le cas d'ABLE2, un bénévole rencontre individuellement une personne âgée vivant avec une incapacité, tandis que dans la communauté Les Petits Frères, la personne âgée vivant en résidence est plus autonome. Les slogans : "Les gens ont besoin des gens" (ABLE2, 2022) et "Il suffit d'une seule personne signifiante, pour redonner du sens à la vie" (Les petits frères, 2015) montrent l'importance du soutien de bénévoles pour les bénéficiaires de ces services. Bien que les capacités et l'état de santé des personnes âgées varient dans les exemples étudiés, le mode de fonctionnement du jumelage est similaire. La différence essentielle entre ce que ces centres offrent et notre jumelage est qu'ils ont toujours un jumeau "principal", le jumeau qui fréquente la personne âgée (ABLE2, 2022; Les petits frères, 2015). Notre jumelage repose sur un modèle plus équilibré. Chaque participante, qu'elle soit immigrante ou aînée, agit à la fois comme acteur et bénéficiaire, favorisant ainsi un soutien mutuel. Cela permet aussi de valoriser l'expérience de vie et les connaissances de chaque participante. Ainsi, en plaçant la réciprocité au cœur de la relation, nous permettons aux participantes de maintenir un sentiment d'utilité et d'appartenance, tout en contribuant activement au développement des liens interpersonnels. Ce modèle de jumelage équilibré favorise également une compréhension mutuelle plus profonde et durable, créant une dynamique où les différences deviennent une richesse, plutôt qu'une barrière.

3.3.1 Processus de jumelage

Cinq dyades de jumelage ont participé à ce projet, chacune étant composée d'une personne adulte apprenant le français comme langue seconde et d'une personne âgée. Nous avons fixé la durée du jumelage à cinq mois afin de permettre aux participantes d'établir des liens solides et durables. Cette durée a été choisie pour favoriser une interaction progressive, permettant aux relations de se développer à un rythme plus naturel tout en offrant suffisamment de temps pour l'approfondissement des échanges, sans être trop étendues pour éviter que les participantes ne perdent leur motivation ou leur intérêt dans la participation au projet. De plus, cette durée permet d'évaluer l'impact du jumelage tout en offrant aux participantes la possibilité de construire une relation suffisamment solide pour se poursuivre au-delà de la fin officielle du projet. Ainsi, le choix de cette durée visait également à encourager une relation durable et autonome entre les participantes, tout en mesurant l'évolution de cette dynamique au cours du projet. Lors du choix de la durée du projet, nous avons également tenu compte du fait que, selon la littérature, de nombreuses personnes ne souhaitent pas participer au volontariat et au jumelage, notamment en raison de l'engagement d'un an souvent requis (Charbonneau et *al.*, 1999 ; Michaud et Paré, 2002). Il fallait donc s'assurer que la période ne soit pas trop courte, mais pas trop longue non plus.

Pendant cinq mois, les participantes se rencontraient pour une durée d'une à deux heures, à leur convenance, avec une fréquence d'une rencontre tous les dix jours, soit un total d'au moins 15 fois. La durée et la fréquence des rencontres peuvent être modifiées d'un commun accord entre les membres de chaque dyade. Les rencontres peuvent avoir lieu au CCAAL, dans une salle réservée, ou à l'extérieur, selon la volonté des participantes. Cela leur permettait d'explorer différentes options d'interaction en fonction de leurs préférences personnelles et de leur emploi du temps. Par exemple, elles peuvent se retrouver autour d'une tasse de café ou aller ensemble au cinéma situé à proximité du centre, puis échanger leurs impressions sur le film. Autrement dit, plusieurs options sont proposées, et le choix du lieu ainsi que des activités restait à la discrétion des participantes.

L'intervenante a été présente lors de la première rencontre de jumelage, tenue au CCAAL, pour aider à établir le contact, après quoi les participantes se sont rencontrées seules. Cependant, tout au long du projet, l'intervenante est restée en contact avec les participantes et était prête à intervenir à tout moment, si nécessaire.

Conformément aux règles de participation au projet, nous avons demandé aux participantes de se réunir, dans la mesure du possible, une fois par dix jours pendant environ une heure et demie. Cependant, ces règles étaient flexibles, afin d'adapter le projet aux besoins individuels et aux contraintes des participantes. La fréquence et la durée des rencontres étaient seulement recommandées; les participantes ont déterminé elles-mêmes le lieu, l'heure et la durée des rencontres. Ainsi, certains participantes ont choisi de se rencontrer plus fréquemment, certaines moins souvent, mais leurs rencontres duraient plus longtemps.

3.4 Considérations éthiques

3.4.1 Enjeux éthiques propres au jumelage et encadrement des préjudices

Le respect de la dignité humaine est un principe fondamental dans toutes les recherches et les interventions impliquant des participants humains. Le respect de la dignité humaine s'exprime à travers trois principes directeurs : le respect des personnes, la préoccupation pour leur bien-être et la justice. Il se traduit par l'obtention d'un consentement volontaire, éclairé et continu (Groupe en éthique de la recherche, 2018).

Conformément aux règles d'éthique en matière de recherche, lors de la première rencontre avec chaque participant potentiel, l'intervenante a veillé à lui fournir des informations complètes et détaillées sur les objectifs de l'étude, les procédures à suivre ainsi que sur les bénéfices attendus et les risques éventuels liés à sa participation. Cette démarche a permis de s'assurer que le participant ait une connaissance claire et exhaustive de son rôle de même que des implications de sa participation, garantissant ainsi son consentement éclairé.

3.4.2 Avantages potentiels

Par avantages, nous entendons les bénéfices directs ou indirects, les émotions ou les sentiments positifs que les participantes peuvent éprouver ou obtenir en contribuant au projet.

Parmi les avantages potentiels pour toutes les participantes, on retrouve l'élargissement du réseau social, l'acquisition de nouvelles expériences et l'ouverture d'une nouvelle culture, le tout dans un cadre flexible et adapté aux emplois du temps individuels. Cette expérience peut également renforcer leur sentiment d'implication et d'intégration dans la société.

Les personnes âgées bénéficieront notamment de la possibilité de se sentir plus utiles et d’avoir une raison supplémentaire de sortir de chez elles, ce qui peut contribuer à leur bien-être émotionnel et social. À leur tour, les nouvelles arrivantes apprenant le français bénéficieront de la possibilité de pratiquer la langue avec une locutrice native dans un environnement informel et accueillant, ce qui pourrait non seulement améliorer leur maîtrise de la langue, mais aussi favoriser leur compréhension des coutumes, des valeurs et des dynamiques sociales québécoises, éléments essentiels pour faciliter leur intégration à long terme.

3.4.3 Facteurs de risque et de protection

Comme tout projet impliquant des facteurs humains et/ou des relations entre les personnes, ce projet d’intervention présente certains risques. Par facteurs de risque, nous entendons tous les événements susceptibles d’augmenter la probabilité d’une issue négative de jumelage.

Les risques identifiés incluent la possibilité de déception si certaines rencontres ne répondent pas aux attentes des participantes, l’abandon de l’une des participantes avant la fin du projet, ou des malentendus d’ordre culturel et générationnel. Étant donné que la moitié des participantes apprennent encore le français, il existe également des risques de difficultés linguistiques et d’incompréhensions culturelles pouvant mener à des tensions et, dans certains cas, à un sentiment de frustration ou d’échec. En outre, des craintes d’abus envers les aînés ont également été soulevées.

Pour atténuer ces risques, des mesures de protection ont été mises en place. Une vérification du casier judiciaire des personnes immigrantes⁶ a été demandée et effectuée par le CCAAL, conformément à la loi. De plus, la confidentialité des informations personnelles a été scrupuleusement respectée tout au long du projet. Afin d’assurer le bon déroulement des rencontres, l’intervenante est restée disponible pour intervenir en cas de besoin, veillant à assurer un suivi régulier et à résoudre tout conflit ou malentendu.

⁶ Toutes les participantes ont été pleinement informées par l’intervenante, avant leur inscription au projet, de l’obligation imposée aux participantes immigrantes de se soumettre à une vérification du casier judiciaire et des raisons de cette exigence.

En outre, les dyades ont été formées après un entretien individuel visant à évaluer les attentes et les intérêts des participantes, afin de favoriser des relations harmonieuses.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Dans cette section, nous allons détailler les données recensées lors de nos entretiens avec les membres du jumelage. Au cours de cinq mois, nous avons récolté un ensemble d'informations variées fournies par les participantes, permettant d'analyser l'évolution de leurs relations au sein des dyades et de comprendre l'impact de ces interactions sur chacune d'entre elles. Ces données sont présentées ci-dessous, sous différentes sections. Nous commencerons par une présentation des caractéristiques générales des participantes à cette recherche ainsi que des dyades auxquelles elles appartiennent (4.1). Ensuite, nous aborderons le profil de la relation au sein de ces dyades (4.2). Enfin, dans la dernière section de ce chapitre, nous décrirons les données recueillies auprès des participantes concernant les qualités et le rôle de l'intervenante dans le projet (4.3).

4.1 Description des profils des personnes participant à ce projet et descriptions des dyades auxquelles elles appartiennent

Dans le cadre de cette étude, nous avons formé cinq dyades distinctes. Rappelons que nous avons veillé à intégrer, dans chaque groupe, les personnes ayant des intérêts communs afin de maximiser les chances de réussite des dyades. L'objectif était non seulement de créer des jumelages fonctionnels, mais également de poser les bases pour des relations mutuellement satisfaisantes et durables.

Dans cette section, nous ferons une description des profils et des attentes des dix personnes ayant participé à notre projet, dont cinq sont des étudiantes du CAFLS Camille-Laurin et cinq sont des personnes âgées, membres du CCAAL. Nous examinerons les caractéristiques générales des personnes participantes à l'étude, telles que l'âge, le sexe et le pays d'origine, ainsi que leurs attentes vis-à-vis de leur future « jumelle ». Ces informations nous ont permis de mieux comprendre qui elles sont, quels sont leurs motivations et leurs objectifs, et donc de créer des jumelages ayant plus de chances d'être.

Nous décrirons ensuite l'environnement social des participantes, qui inclut leurs réseaux familiaux et sociaux. Enfin, nous terminerons cette partie par une description détaillée des relations dans les dyades, en mettant en lumière les particularités de l'interaction et les points clés de chaque dyade.

4.1.1 Description des attentes et des profils des personnes impliquées dans ce projet

Commençons par certains constats faits lors de notre première rencontre avec les personnes participantes au projet. Cette rencontre comprenait une présentation du projet et visait, après la rencontre individuelle avec des participantes éventuelles, à mieux les connaître et leur faire signer un formulaire de consentement. Dès cette première interaction, nous avons pu observer quelques différences notables entre les deux groupes impliqués, soit : les élèves du CAFLS Camille Laurin et les personnes âgées du CCAAL.

Tout d’abord, elles ont eu des attitudes différentes à l’égard de ce formulaire. Les élèves immigrantes adultes ont écouté notre résumé du formulaire, mais sans y prêter trop d’attention; elles étaient essentiellement intéressées par le déroulement des rencontres avec les francophones. En revanche, les personnes âgées ont posé diverses questions supplémentaires et ont examiné attentivement le document avant de le signer. Trois des cinq personnes âgées ont même emporté le formulaire chez elles pour l’étudier en détail avant de le signer. Cela démontre que les deux groupes n’ont pas la même attitude vis-à-vis la signature de documents formels.

Deuxièmement, au cours des entrevues semi-dirigées, destinées à mieux comprendre les participantes ainsi que leurs attentes concernant leurs jumelles et le projet, une différence notable est apparue : les personnes âgées exprimaient beaucoup plus de souhaits concernant leurs futures jumelles que ne le faisaient les immigrantes, surtout en termes de sexe et d’âge, mais aussi quant à la langue maternelle, au pays d’origine et à la disponibilité d’une voiture en cas de rencontres en soirée. Nous y reviendrons plus loin. Pour les immigrantes, le seul facteur important était que le français soit la langue maternelle de leur jumelle. Bien que cette condition était déjà implicite dans le cadre de ce projet, chacune des participantes l’a néanmoins précisé. Nous avons donc essayé, dans la mesure du possible, de prendre en compte toutes les informations reçues lors de la formation des paires. Ces données, ainsi que les caractéristiques communes et les préférences des participantes en fonction desquelles elles ont été jumelées, sont présentées dans le tableau 4.1 ci-dessous, *Dyades : Intérêts et attentes*. Pour des raisons de commodité, nous avons nommé chacune des cinq dyades sur la base de ce que nous savions d’elles après la première rencontre, afin de faciliter la présentation des données pour la suite du chapitre.

Rappelons que, comme nous l’avons expliqué au chapitre 3, les critères de sélection étaient simples et peu nombreux. La participation au projet était volontaire et dans chacun des deux milieux où nous avons recruté des participantes, nous avons pris les cinq premières personnes qui se sont portées candidates.

L'attention portée à la création des dyades s'avère donc un élément important du projet d'intervention, propre à en favoriser la réussite. Ainsi, lors de la formation des dyades, nous avons d'abord pris en compte les souhaits des participantes elles-mêmes, puis veillé à ce qu'elles aient des intérêts ou des passe-temps communs. Cette approche, axée sur les préférences individuelles, a permis d'assurer une certaine compatibilité entre les membres des dyades. C'est également sur cette base que nous avons attribué à chacune des cinq dyades un qualificatif de référence : pâtisserie, jardinage, tricot, tranquillité, hommes.

Tableau 4.1
Dyades : Intérêts et attentes

Nom de la dyade	Intérêts et préférences communs	Attentes et souhaits concernant le jumelage :	
		Des personnes âgées vers des personnes jumelées	Des personnes immigrantes vers des personnes jumelées
Pâtisserie	Aiment les marches et la pâtisserie	Une femme de 40 ans +, avec une voiture	-
Jardinage	Actifs, aiment voyager et jardiner	Personne ukrainienne de 40 ans +	Une personne active
Tranquillité	Préfèrent quelques activités calmes	Une femme de 40 ans +	Une femme au caractère calme
Hommes	Très sociables, font du bénévolat, aiment le sport	Un homme de 35 ans +	-
Tricot	Très sociables, bavardes, aiment le tricot, le bricolage, les promenades	Une jeune fille hispanophone	-

Tout d'abord, il convient de préciser que, sur les dix personnes impliquées, huit sont des femmes et deux des hommes. Du côté des aînées, leur âge se situe entre 69 et 76 ans, tandis que les participantes immigrantes sont âgées de 22 à 49 ans, trois étant dans la jeune quarantaine.

Les résultats des entrevues semi-dirigées, ont mis en lumière un certain nombre de points de base et de points importants concernant les préférences et les modes de vie des participantes. La plupart d'entre

elles préfèrent les rencontres en face-à-face, ce qui souligne l'importance du contact direct dans la construction de liens sociaux.

Du côté des immigrantes, nous avons constaté qu'elles ont peu d'occasions de pratiquer le français en dehors de la salle de classe, ce qui freine leur intégration linguistique et culturelle. Cela renforce l'importance du jumelage avec des personnes âgées, qui leur offrirait la possibilité de pratiquer la langue dans un cadre informel et régulier. Bien que toutes les immigrantes aient atteint un niveau intermédiaire de français, leurs compétences varient. Deux participantes viennent tout juste d'accéder à ce niveau, une autre est en train de le terminer, tandis que deux autres l'ont déjà achevé. Cette disparité reflète une maîtrise inégale de la langue.

Nous avons également interrogé les participantes quant à la durée de leur séjour au Canada, car ce facteur influence leur niveau d'intégration ou d'acculturation. Pour rappel, l'acculturation est définie comme un processus individuel de changement culturel et psychologique, qui se produit à la suite de contacts interculturels (Berry, 2019). Une période prolongée passée au Canada augmente donc les chances que les immigrantes aient progressé dans ces processus. Dans notre étude, la durée de leur présence varie de 14 mois à 4,5 ans.

Suite à notre rencontre avec les aînées, nous avons ajouté une question sur le pays d'origine des immigrantes, car deux aînées ont exprimé des souhaits spécifiques à ce sujet pour des raisons personnelles. Paule⁷, par exemple, souhaitait profiter des dernières minutes des rencontres pour pratiquer l'espagnol, tandis que France voulait apporter son soutien à une personne venant d'un pays actuellement en guerre. Parmi les immigrantes, il y a une participante ukrainienne, trois colombiennes et une vénézuélienne.

Un autre aspect que nous avons exploré est de savoir si les immigrantes ou les personnes âgées avaient une expérience en jumelage. Nous avons jugé important de poser cette question, car les personnes ayant déjà participé à un programme similaire disposent d'une compréhension plus claire des processus et des particularités inhérentes à ce type de communication. Par ailleurs, leur expérience peut influencer leurs

⁷ Tous les noms sont fictifs afin de rester anonymes.

attentes ou susciter des préoccupations spécifiques. Parmi les participantes, cinq sur dix ont une expérience de jumelage, plus ou moins grande selon le cas.

Enfin, les personnes âgées impliquées se sont révélées plus socialement actives que nous l’avions prévu. Elles ont non seulement démontré une grande disponibilité pour interagir avec les nouvelles arrivantes, mais aussi manifesté une réelle volonté de s’engager dans des relations interculturelles enrichissantes. Cet aspect est particulièrement significatif, car il montre que les personnes âgées ne participent pas au projet uniquement pour occuper leur temps libre. Elles ont de nombreuses activités différentes et ont consciemment choisi de participer à ce projet pour son intérêt intrinsèque et pour la valeur sociale qu’il représente.

Nous avons rapporté l’ensemble de ces données descriptives, avec certains détails, dans le tableau 4.2 *Informations sur les dyades et les participantes*.

Tableau 4.2
Informations sur les dyades et les participantes

Nom de la dyade	Nom de la personne participante	Âge	Sexe	Pays de naissance	Niveau de français ⁸	Habite au Canada depuis... ⁹	Expérience antérieure de participation à un jumelage
Pâtisserie	Maria	76	F				Non
	Daniela	41	F	Colombie	8	4,5 ans	Non
Jardinage	France	71	F				Petite
	Nina	49	F	Ukraine	5	3 ans	Non

⁸ 5 à 8 - niveaux du stade intermédiaire (Le ministère de l’Immigration, de la Francisation et de l’Intégration et le ministère de l’Éducation et l’Université de Montréal, 2023).

⁹ Les données datent de notre première rencontre avec elles.

Tranquillité	Bina	69	F				Depuis plus d'un an (toujours en cours)
	Patricia	43	F	Colombie	5	14 mois	Non
Hommes	Claude	71	H				Grande
	Henry	41	H	Colombie	7	1,5 ans	Non
Tricot	Paule	76	F				Depuis plus de 7 ans
	Nadine	22	F	Venezuela	8	2 ans	Depuis 2 mois

En somme, bien que les profils des participantes présentent une certaine diversité, qui reflète la richesse potentielle des interactions dans les dyades, elles partagent également des points communs significatifs, notamment une volonté commune d'échanger et d'apprendre. Aussi, la majorité des immigrantes proviennent d'un contexte culturel latin (4 sur 5), ce qui confère au groupe une certaine homogénéité culturelle. Toutefois, cette homogénéité culturelle n'efface pas l'unicité ni la dynamique relationnelle, qui restent propre à chaque dyade, en fonction des spécificités individuelles des participantes.

Cette expérience promet d'offrir des perspectives enrichissantes à travers les échanges, favorisant à la fois l'apprentissage mutuel et le développement personnel. Pour les aînées, elle représente une occasion d'élargir leur horizon culturel et de maintenir leur dynamisme social, tandis que, pour les immigrantes, elle constitue une étape clé dans leur intégration linguistique et culturelle. Ainsi, chaque participante contribue, à sa manière, à la réussite et à la richesse de ce projet.

4.1.2 Environnement social des participantes

Contrairement à ce qui est indiqué dans la section 4.1.1, ces questions n'avaient pas été prévues dès le départ. Cependant, après avoir observé les participantes et l'évolution de leurs relations au sein des dyades, nous avons jugé nécessaire d'ajouter des questions sur leur environnement social et la fréquence de leurs interactions avec celui-ci. Il est apparu que le contexte social de chaque participante pouvait influencer directement la dynamique des jumelages.

L'environnement social — qu'il soit familial, amical ou communautaire — joue un rôle important dans la perception des participantes de leurs relations et de leurs besoins affectifs. Il englobe les interactions

quotidiennes et les liens entretenus avec les proches, les amis ou les membres d'une communauté plus large. Ces relations influencent directement la manière dont les participantes évaluent leurs besoins affectifs. Par exemple, une personne comme Bina, entourée par une famille proche et soutenante, pourrait percevoir un jumelage comme une opportunité de partage et d'apprentissage mutuel. En revanche, une personne qui ne bénéficie pas d'un tel soutien pourrait voir dans ce jumelage une bouée essentielle pour répondre à son besoin d'affection et d'appartenance. Ce dernier cas correspond davantage à Claude, qui souhaitait sincèrement trouver dans le projet un ami, malgré ses nombreux contacts quotidiens.

Ainsi, la fréquence des interactions avec leur entourage peut influencer le besoin des participantes de s'engager dans de nouveaux liens sociaux, comme ceux proposés dans le cadre du jumelage, ou au contraire, révéler un isolement qui rend ces relations encore plus importantes pour elles.

Cependant, chaque individu ayant des besoins différents en termes de contacts sociaux, il ne s'agit pas seulement d'évaluer la quantité de leurs interactions, mais également de comprendre si les participantes estiment que cette quantité leur est suffisante pour répondre à leurs attentes et besoins personnels. Par exemple, bien que Claude ait un agenda rempli de réunions et de rencontres, il considère qu'il n'a pas de véritables amis, et ses interactions ne répondent pas à ses besoins affectifs.

En posant des questions sur la fréquence de leurs interactions sociales, nous cherchions aussi à identifier si certaines participantes se trouvaient dans des situations d'isolement ou d'exclusion sociale, ce qui pourrait expliquer une plus grande motivation à participer activement aux rencontres avec leur partenaire de projet. Bien que toutes les participantes aient souligné l'importance de ces rencontres lors de la rencontre de mi-projet, nous avons eu l'impression que, pour certains, ces rencontres revêtaient une signification particulière. Elles ont exprimé que ces moments représentaient pour elles une opportunité de sortir d'un cercle vicieux, une raison pour sortir de chez elles, etc. Nous souhaitons approfondir ce point pour comprendre s'il pouvait être lié à un manque de satisfaction dans leurs interactions sociales, peut-être en raison d'un réseau social restreint ou de rares occasions d'interagir avec celui-ci.

Dans cette analyse, nous avons également pris en compte le travail de Boudreault et Ntetu (2006), qui soulignent que certaines personnes âgées, une fois à la retraite, peuvent se retrouver seules avec un réseau social réduit et avoir peu d'occasions de se sentir valorisées. Quant aux personnes immigrantes, elles sont encore en phase d'intégration et peuvent avoir un réseau social limité, qui ne répond pas

entièrement à leurs besoins sociaux. Cela peut rendre ces rencontres d'autant plus significatives pour elles, en tant qu'espace de socialisation et d'intégration.

En résumé, cette enquête visait à mieux comprendre comment le réseau social des participantes peut influencer leur expérience de jumelage. Nous cherchons également à intégrer ces éléments dans notre interprétation des résultats finaux du projet, afin d'en tirer des conclusions plus pertinentes et nuancées.

Ainsi, toutes les participantes au projet sont en couple dans leur vie privée (mariée ou en union de fait). Sept d'entre elles sont issues d'une famille nombreuse ou très nombreuse avec laquelle elles ont des contacts réguliers. En revanche, trois autres ont décrit leur famille comme petite ou très petite. En ce qui concerne le réseau social, seules cinq participantes le qualifient de grand ou très grand, mais la fréquence des communications varie.

En résumé, parmi les participantes, cinq (Daniela, France, Bina, Henry et Nadine (deux personnes âgées et trois immigrantes)) sont satisfaites de leur réseau social et du nombre de leurs contacts quotidiens. Trois autres (Maria, Nina et Paule (deux personnes âgées et une immigrante)) ne sont pas entièrement satisfaites, c'est-à-dire qu'elles ont mentionné des nuances qu'elles aimeraient améliorer. Enfin, deux participantes (Patricia et Claude (une personne âgée et une immigrante)) sont insatisfaites de leur réseau.

Ces données sur les environnements des participantes sont reproduites dans le tableau *Données sur l'environnement social des participantes*, qui se trouve à l'annexe E, section A.

4.2 Description dynamique du profil de la relation dans les dyades, sur 5 mois

Dans cette section, nous décrivons l'évolution des relations entre les personnes participantes en dyades tout au long du projet ainsi que leur encadrement par l'intervenante. Rappelons qu'il avait été recommandé aux participantes de se rencontrer au moins une fois tous les dix jours. Finalement, la plupart des dyades se retrouvaient une fois par semaine, à l'exception de Paule et Nadine, qui se rencontraient parfois jusqu'à trois fois par semaine. Ainsi, nous constatons que toutes les participantes se sont rencontrées plus fréquemment que le minimum proposé.

Par ailleurs, l'intervenante avait initialement prévu six rencontres individuelles avec chaque participante : une première rencontre pour faire connaissance avec la personne ayant posé sa candidature au projet,

suivie d'une rencontre à la fin de chaque mois du projet pour suivre la dynamique des relations dans les dyades. Cependant, en raison de circonstances variées, certaines participantes ont nécessité un suivi plus fréquent à différents moments, afin de résoudre des situations particulières et de soutenir la dynamique des dyades.

Nous commencerons par présenter l'évolution des interactions et la progression des relations dans les dyades au cours des deux premiers mois (4.2.1), puis nous aborderons les caractéristiques des relations après trois mois de rencontres entre les participantes (4.2.2). Ensuite, nous examinerons les données issues de l'analyse basée sur la pyramide des besoins de Maslow (4.2.3). Enfin, nous conclurons par l'examen des données recueillies lors de la dernière rencontre avec les personnes impliquées dans le projet (4.2.4), ainsi qu'une présentation des caractéristiques et trajectoires relationnelles : défis surmontés et points forts de chaque dyade (4.2.5), et ce en utilisant une démarche narrative.

4.2.1 Les premiers mois : construire des liens et surmonter les défis

Les premières rencontres entre les dyades ont marqué une étape clé du projet. Lors de ces rencontres initiales, chaque dyade a établi un premier contact. Dans quatre cas sur cinq, les participantes ont rapidement réussi à instaurer une communication fluide, ce qui nous a permis de nous retirer pour les laisser poursuivre leurs discussions de manière autonome. Cependant, dans la dyade *Tranquillité*, il a fallu plus de temps pour instaurer le dialogue, mais la communication a finalement été établie.

L'un des objectifs des rencontres avec l'intervenante était d'aider chaque dyade à établir des amitiés solides, un objectif que nous avons activement encouragé tout au long du projet. Cependant, pendant les trois premiers mois, une grande partie des interactions a été consacrée à l'organisation des rencontres, notamment à cause de problèmes techniques. Par exemple, certaines participantes ont dû faire face à des problèmes techniques, notamment le vol d'un téléphone pour l'une et la détérioration de l'appareil pour l'autre, ainsi qu'à des difficultés liées à l'utilisation des services de messagerie. Ces obstacles ont nécessité plusieurs interventions de la part de l'intervenante afin de s'assurer que les échanges puissent se poursuivre normalement.

Un autre point récurrent au cours du projet concernait la correction des erreurs linguistiques. Dans quatre des cinq paires, les participantes âgées hésitaient à corriger les erreurs de leurs partenaires immigrantes, craignant de les offenser. De leur côté, les immigrantes n'osaient pas demander ces corrections

linguistiques, bien qu'elles le souhaitent. Ce malentendu a nécessité une intervention de la part de l'intervenante auprès des participantes âgées de ces quatre dyades pour instaurer une meilleure compréhension mutuelle.

Nous aborderons plus en détail l'évolution des relations dans chaque dyade plus loin dans ce chapitre. Toutefois, nous tenons à souligner quelques faits notables.

Premièrement, à la fin du troisième mois, les difficultés organisationnelles étaient surmontées et les rencontres entre les participantes se déroulaient régulièrement. Les participantes étaient plus à l'aise les unes avec les autres.

Deuxièmement, dans quatre des cinq paires, les participantes ont présenté leurs jumelles aux membres de leur famille, ce qui témoigne du degré de rapprochement atteint dans leurs relations.

Enfin, bien que les relations dans les dyades aient varié en intensité, à la fin du projet, toutes les participantes ont exprimé leur désir de continuer à communiquer avec leurs partenaires après la fin du projet, même si la fréquence des rencontres pourrait diminuer en raison de leur charge personnelle.

4.2.2 Caractéristiques des relations établies à partir de trois mois de rencontres des participantes en dyades

À partir de la rencontre de mi-projet, nous avons commencé à demander aux participantes non seulement de quelle manière leurs relations au sein de la dyade évoluaient, mais aussi ce qu'elles leur apportaient. Ainsi, lors des rencontres tenues après trois mois de participation au projet, nous avons interrogé les participantes sur la manière dont la relation avec leur jumelle les influençait et les aspects qu'elles jugeaient les plus importants dans cette relation. Le canevas de cette rencontre se trouve en annexe C, section B.

Dans les différentes dyades du projet, les participantes ont partagé de riches réflexions sur l'impact de leurs échanges et sur ce qu'elles considéraient comme le plus important dans ces relations.

Pour Maria, membre âgée de la dyade *Pâtisserie*, les rencontres sont une nouvelle expérience qui lui permet non seulement de rester active sur les plans social et physique, mais aussi de découvrir de nouvelles activités qui améliorent son humeur et la rendent plus heureuse. Pour elle, ces rencontres sont

une raison supplémentaire de sortir de chez elle et d'apprendre quelque chose de nouveau. Elle décrit cette relation comme une source de bonheur et d'énergie positive. Ce qu'elle apprécie le plus, c'est la possibilité de rencontrer une personne d'une autre culture.

De son côté, Daniela, partenaire de Maria, a déclaré que ces échanges lui avaient permis de mieux comprendre la culture québécoise et la langue française, ce qui renforçait sa confiance en elle et dans son processus d'intégration sociale. Lors de la rencontre à mi-parcours du projet, elle a également mentionné que les interactions avec Maria lui offrent une raison supplémentaire de sortir de chez elle et l'occasion d'être socialement active. Tout cela avait un effet positif sur son moral.

À ce stade du projet, Daniela avait déjà terminé son programme de francisation, mais elle n'avait pas encore trouvé d'emploi. Il est important de rappeler qu'elle se disait satisfaite de son environnement social : elle avait des amis au Québec et restait en contact quotidien avec sa famille restée en Colombie, bénéficiant ainsi de leur soutien psychologique. Cependant, ses déclarations mettent en lumière un aspect crucial pour les immigrants : même avec un soutien familial à distance, les interactions sociales locales demeurent essentielles.

Le passage entre la fin du programme de francisation et l'étape suivante, qu'il s'agisse d'une insertion professionnelle ou de la poursuite des études, peut représenter une période particulièrement difficile sur le plan psychologique. L'exemple de Daniela illustre que, durant cette transition, les échanges avec des partenaires de jumelage peuvent constituer une source supplémentaire de soutien.

Ainsi, pour Daniela, l'élément central de cette relation est l'amitié et l'opportunité de communication. Elle a souligné qu'en dehors du cadre scolaire, elle avait très peu d'occasions de pratiquer le français et craignait de l'oublier. Ainsi, ces interactions avec sa partenaire étaient particulièrement précieuses pour maintenir son niveau linguistique.

Dans la dyade *Jardinage*, l'aînée France indique que les rencontres lui permettent de rester active et d'améliorer son bien-être moral. Participer à ce projet est, pour elle, très valorisant et stimulant, et lui donne une raison supplémentaire de sortir de chez elle. Elle estime que le fait d'aider sa partenaire lui procure un sentiment d'utilité, un aspect qu'elle juge important dans cette relation.

Quant à Nina, ces échanges l'aident à apprendre le français et renforcent sa confiance dans sa capacité à utiliser la langue au quotidien, ce qui accroît sa confiance en elle. Elle apprécie aussi l'impact des discussions sur son adaptation à la vie au Québec. Le projet lui a permis de sortir de la routine quotidienne « école - maison - travail » (Nina, 3 mois). Cependant, ce qu'elle apprécie le plus, c'est la compréhension et le respect mutuel au sein de la dyade. « On peut toujours se mettre d'accord entre nous » (Nina, 3 mois), dit Nina à propos de sa relation avec France. Ces rencontres lui remontent le moral.

Dans la dyade *Tranquillité*, Bina trouve dans ces échanges une occasion de se distraire de ses préoccupations personnelles, une occasion de penser à autre chose, d'oublier ses problèmes personnels, et une opportunité pour rester intellectuellement active. Pour elle, l'élément central est de contribuer à l'apprentissage du français de sa partenaire.

De son côté, Patricia a indiqué qu'elle a acquis une plus grande confiance en elle grâce à ces rencontres, notamment grâce à l'apprentissage de la langue. Les conseils que lui donne Bina au sujet des enfants sont également très importants pour elle. Ce qu'elle apprécie le plus dans leur relation, c'est la possibilité d'aborder tous les sujets et leur capacité à durer dans le temps. Dans un pays où elle connaît très peu de gens en dehors de l'école, ces rencontres l'aident à sortir de la routine école-maison et lui permettent de mieux s'intégrer.

Pour Claude, l'aîné de la dyade *Hommes*, l'opportunité de développer une nouvelle amitié est très importante pour lui. Ce qu'il valorise le plus dans ces rencontres, c'est l'ouverture d'esprit de son partenaire Henry et le fait qu'elles lui donnent le sentiment d'être utile. Il dit que les conversations avec son jumeau lui remontent toujours le moral.

Quant à Henry, il indique que ces échanges l'aident à mieux comprendre la langue française et la culture québécoise. Au cours de leurs rencontres, Claude donne de nombreuses informations utiles à Henry, comme des conseils sur le comportement lors des entretiens de travail, les lieux intéressants et utiles à visiter, les organisations communautaires, etc. Les recommandations de Claude sont particulièrement précieuses pour lui. Il note également une remontée de son moral, une plus grande sécurité psychologique et un sentiment d'être plus proche de la société québécoise grâce à cette relation. Cependant, d'après ses propos, la maîtrise de la langue française reste au cœur de leur relation.

Enfin, dans la dyade *Tricot*, Paule considère que ces rencontres lui permettent de rester active, de se sentir utile et plus jeune, tout en améliorant son bien-être psychologique. La langue française représente, pour elle, l'élément central de leur relation. Elle apprécie particulièrement le fait d'aider une jeune immigrante, Nadine, à apprendre et à perfectionner son français.

Même pendant la période où Nadine était malade, Paule a trouvé des moyens de maintenir son apprentissage : elle proposait des sujets et vérifiait les textes écrits par sa jumelle. En outre, Nadine a participé à un club de tricot que Paule a visité, ce qui a permis à Nadine de pratiquer son français avec d'autres locutrices natives âgées dans un cadre convivial. Elles se sont également retrouvées à plusieurs reprises en compagnie de leurs conjoints, renforçant encore davantage leurs liens. On peut ainsi affirmer que les interactions avec Nadine sont devenues une partie active de la vie de Paule.

Pour Nadine, ces échanges représentent une opportunité précieuse pour approfondir sa compréhension de la culture québécoise, se rapprocher de la société locale et améliorer sa maîtrise de la langue française, ce qui facilite son intégration dans cette société. Ce qu'elle apprécie le plus dans cette relation, c'est la qualité de leur communication. Elle dit que Paule est toujours bienveillante et prête à la soutenir, tout en n'hésitant pas à corriger ses erreurs linguistiques de manière constructive. Comme mentionné précédemment, leur relation est devenue très régulière et proche, un aspect qu'elle considère comme extrêmement précieux.

Ces données mettent en lumière la richesse et la diversité des relations au sein des dyades entre immigrantes et personnes âgées québécoises. Ces relations se construisent autour de la langue, de la culture, ainsi que du sentiment d'utilité et d'amitié.

On peut noter que toutes les immigrantes ont mentionné l'impact positif de cette communication sur l'apprentissage du français et sur une meilleure intégration. De plus, la majorité a souligné l'influence positive des échanges sur leur compréhension de la culture locale ainsi que sur leur confiance en elles.

Dans le cas des personnes âgées, il convient de noter que la plupart des participantes ont mentionné une amélioration de leur humeur et une augmentation de leur sentiment d'utilité grâce à ces interactions, ainsi qu'une opportunité supplémentaire d'être actives physiquement, socialement ou cognitivement.

Une synthèse structurée des données de mi-projet relatives aux relations dans les dyades est présentée dans le tableau : *Données relatives aux relations dans les dyades (données à mi-projet)*, qui se trouvent à l'annexe E, section B.

4.2.3 Analyse qualitative des réponses des participantes selon la pyramide des besoins de Maslow

Au cours de ce projet, nous avons intégré la pyramide des besoins de Maslow comme cadre conceptuel qui a soutenu notre méthode et nos choix d'intervention. Cet outil a facilité la compréhension des dynamiques relationnelles, de la satisfaction des besoins des participantes et de leurs motivations dans le cadre de ces échanges. Cependant, nous avons choisi de l'introduire seulement après trois mois, afin de laisser aux participantes le temps de se familiariser avec leurs partenaires et de développer leurs relations.

Après ce délai, les participantes ont été invitées à découvrir la pyramide de Maslow (annexe D, section C) et à identifier les besoins qu'elles estimaient satisfaits grâce à leurs échanges. Lors de la rencontre du quatrième mois, nous avons réintroduit la pyramide en fournissant un retour général sur les choix des autres participantes, sans mentionner de noms spécifiques. Cette démarche avait deux objectifs : aider les participantes à mieux se situer dans le contexte global du projet et rehausser le moral des participantes immigrantes qui avaient exprimé, lors des rencontres précédentes, le sentiment de recevoir beaucoup de leurs jumelles, mais de ne pas pouvoir leur donner assez en retour.

Lors de l'entretien final, nous avons de nouveau utilisé la pyramide de Maslow. Cette fois, les participantes ont été invitées à expliquer non seulement quels besoins avaient été comblés, mais aussi à expliquer leurs choix. Ces questions supplémentaires nous ont permis de mieux comprendre leurs motivations sous-jacentes et de limiter le risque d'interprétations erronées.

En appliquant cette méthodologie deux mois après l'introduction initiale de la pyramide, nous avons observé l'évolution des besoins des participantes et identifié les aspects relationnels qui contribuaient le plus à leur satisfaction. Ces données ont enrichi notre analyse des dynamiques relationnelles et ont permis d'ajuster les interventions en temps réel pour renforcer l'engagement des participantes.

L'analyse des données issues de la pyramide des besoins de Maslow montre une évolution dans la perception des besoins satisfaits des participantes. Il convient de noter que nous avons non seulement présenté aux participantes les niveaux de la pyramide de Maslow, mais aussi fourni des explications sur

chacun de ces besoins. Cela leur a permis de se concentrer sur des besoins spécifiques, à l'exclusion des autres jugés moins pertinents pour elle. C'est pourquoi, dans le tableau, tous les choix sont indiqués avec leur niveau de besoin respectif entre parenthèses.

Maria, partenaire plus âgée dans la dyade *Pâtisserie*, a d'abord identifié des besoins d'estime de soi et d'appartenance à un groupe ou une communauté, correspondant respectivement aux besoins de second ordre et de premier ordre. En fin de projet, elle a ajouté le besoin de famille, également un besoin de premier ordre, expliquant que cette relation représentait pour elle une nouvelle famille. Daniela, de son côté, a évolué d'un besoin de créativité et d'appartenance à une communauté, vers des besoins d'estime de soi, de reconnaissance, de réussite, de famille et d'amis. Ainsi, on constate que, même si les besoins ont évolué, leur appartenance aux premier et deuxième ordres est restée inchangée. Elle a souligné que la relation avait renforcé sa confiance en elle et ses compétences en français. Ces résultats montrent que leur jumelage a créé un espace où des besoins affectifs plus profonds ont pu émerger.

France, membre âgée de la dyade *Jardinage*, a exprimé dès le début des besoins d'épanouissement personnel, d'exprimer son potentiel, sa créativité, de réaliser ses désirs et estime de soi, de reconnaissance, réussite et respect des autres, c'est-à-dire tous les besoins appartenant aux niveaux supérieurs de la pyramide de Maslow. Dans ce cas, ces besoins sont restés constants jusqu'à la fin du projet. Elle a précisé qu'en aidant Nina, elle se sent utile et que son aide est vraiment demandée. Elle s'intéresse à la personnalité de sa jumelle et à la fréquentation avec elle. Nina, initialement focalisée sur des besoins d'appartenance à un groupe ou à une communauté, a ajouté un besoin de niveau supérieur, à savoir la satisfaction du besoin d'estime de soi. Elle a expliqué son choix par la déclaration suivante : « Avant, les relations sociales et les sorties de la maison me manquaient, mais je n'étais pas toujours sûre de mes connaissances et compétences, maintenant je me sens plus en confiance » (Nina, 5 mois). Ces interactions ont permis un enrichissement mutuel puisque France a trouvé une validation personnelle en aidant Nina, tandis que cette dernière a développé une meilleure estime d'elle-même en améliorant ses compétences en français.

Dans la dyade *Tranquillité*, l'aînée Bina n'a pas changé son choix depuis le début, sélectionnant des besoins situés au sommet de la pyramide, à savoir le besoin d'accomplissement de soi. Elle a trouvé, dans son rôle d'aide pour la langue française, une opportunité de faire ce qu'elle aime et de réaliser sa créativité et son potentiel. Patricia, quant à elle, a d'abord choisi le besoin d'amis, un besoin de premier ordre. Cependant,

à la fin du projet, elle a ajouté des besoins d'estime de soi, de reconnaissance et réussite, c'est-à-dire des besoins d'ordre supérieur. Elle a souligné que ses progrès en français et sa capacité à se faire des amis renforçaient son estime de soi et son sentiment de réussite.

Claude et Henry, dans la dyade *Hommes*, ont également montré des évolutions significatives. Claude, le plus âgé de la dyade, initialement centré sur des besoins d'appartenance et d'estime, correspondant respectivement aux troisième et quatrième niveaux, a évolué en ajoutant le besoin d'accomplissement de soi, qui relève également des besoins d'ordre supérieur. Grâce au rôle actif qu'il a joué dans la relation et le sentiment d'utilité qu'il éprouve, cette progression a été favorisée. Henry, qui avait commencé avec des besoins d'appartenance à une communauté, un besoin de premier ordre, a également progressé vers des besoins d'estime de soi, un besoin d'ordre supérieur, expliquant que sa relation avec un ami québécois avait renforcé sa confiance en lui.

Enfin, dans la dyade *Tricot*, Paule a maintenu des besoins de niveau supérieur, tels que s'épanouir, exprimer son potentiel tout au long du projet, insistant sur le fait qu'aider les autres lui fait du bien et apportait un sentiment d'utilité. Nadine, de son côté, a commencé par exprimer des besoins de deuxième ordre, notamment l'estime de soi. Cependant, à la fin du projet, tout en conservant ce besoin, elle a également ajouté de besoin de premier ordre, soit le besoin de la famille et d'amis. Elle a décrit Paule comme une personne importante pour elle, qui l'encourage beaucoup dans son apprentissage du français et son intégration. « Je sens qu'elle est là pour moi » a confié Nadine (5 mois) en parlant de Paule et de leur relation.

Nous voyons donc qu'au moment de l'entretien au milieu du projet, toutes les personnes âgées ont choisi des besoins des deux niveaux supérieurs de la pyramide: le besoin d'accomplissement de soi et le besoin d'estime. Deux mois plus tard, quatre sur cinq ont maintenu ce choix, mais deux y ont ajouté la satisfaction du besoin de famille et d'amis, des besoins de premier ordre. D'autre part, les choix des immigrantes ont évolué au fil du temps. Au milieu du projet, quatre sur cinq ont privilégié le besoin d'appartenance, un besoin de premier ordre et trois ont également choisi le besoin d'estime et d'accomplissement de soi, les besoins des deux niveaux supérieurs. À la fin du projet, tous les immigrants se sont concentrés sur les niveaux trois et quatre, indiquant les besoins d'estime de soi et d'amis.

En conclusion, ces analyses illustrent l'impact positif du projet sur la satisfaction des besoins des participantes ainsi que sur la qualité de leurs relations. En permettant aux dyades d'explorer et de

satisfaire des besoins à différents niveaux, cette approche a contribué à renforcer les relations et à créer des bases solides pour un épanouissement durable. L'utilisation de la pyramide de Maslow a enrichi notre compréhension des attentes et des besoins, tout en révélant des axes d'amélioration pour une approche plus personnalisée. Ainsi, l'utilisation de la pyramide de Maslow dans ce projet a offert une compréhension plus profonde des dynamiques relationnelles et de la satisfaction des besoins des participantes, des éléments clés pour la réussite et l'adaptation du projet.

Le tableau : *Données de la pyramide de Maslow* avec des résultats de l'enquête est présenté à l'annexe E, section C.

4.2.4 Données rétrospectives issues de la dernière rencontre avec les personnes impliquées dans le projet

En fait, lors de notre dernière rencontre avec les participantes du projet, nous avons abordé la question des aspects essentiels de leur expérience. Parmi les sujets abordés, figuraient ce qui avait été le plus précieux dans le cadre du projet et de leurs relations avec leurs partenaires jumelées, comment la participation au projet avait affecté leur humeur et quel rôle elles estimaient que l'intervenante avait joué dans le projet.

Les résultats témoignent d'une diversité d'expériences et de bénéfices pour les participantes. Certaines ont souligné l'apprentissage d'une culture nouvelle pour elles et l'amélioration de leurs compétences en français, alors que d'autres ont mis en avant le soutien mutuel et les amitiés formées. Plusieurs participantes ont noté une amélioration de leur confiance en soi et une influence positive sur leur humeur. Ces témoignages mettent en lumière les aspects enrichissants et les impacts positifs du projet sur les participantes.

Dans la première dyade, Maria a particulièrement apprécié l'opportunité d'apprendre une autre culture et de rencontrer une personne issue d'un milieu différent. Elle trouve leur relation enrichissante, car elle lui apporte beaucoup de plaisir, ce qui a amélioré son humeur. Daniela, quant à elle, a souligné combien ce projet lui avait permis de sentir qu'elle pouvait à la fois aider et apprendre. Elle a également valorisé la chance de rencontrer quelqu'un comme Maria. Ensemble, elles ont apprécié l'aide mutuelle, décrivant leurs rencontres comme positives et enrichissantes.

Dans la dyade *Jardinage*, France a trouvé une grande satisfaction dans le fait de transmettre ses connaissances, de rencontrer une nouvelle personne et de suivre son évolution. Ce qui lui tient particulièrement à cœur, c'est la confiance que lui accorde sa partenaire, Nina, et une forme d'amitié qui s'est développée entre elles. Le projet lui a donné le plaisir d'aider quelqu'un et un agréable sentiment d'utilité. Nina, pour sa part, a tiré profit de la pratique linguistique dans une atmosphère détendue et a apprécié la facilité avec laquelle elles communiquaient et parvenaient à s'entendre. Cela lui a redonné confiance en la vie.

Dans la troisième dyade, Bina a mis de l'avant la richesse d'une relation qui pouvait se développer et l'opportunité d'aider quelqu'un, notamment dans l'apprentissage du français. Elle a décrit cette relation comme une source de bonheur et de positivité, lui permettant parfois d'oublier ses propres problèmes. Patricia, de son côté, a noté que ce projet lui avait permis de pratiquer le français dans un lieu sûr, de surmonter ses peurs et d'augmenter sa confiance en elle, tout en comprenant mieux la culture et les expressions locales. Elle a particulièrement apprécié les discussions personnelles avec sa jumelle, qui lui ont donné l'impression que ses difficultés familiales pouvaient être surmontées. Ces échanges ont rendu sa vie plus positive et sa communication avec Bina l'a rendue heureuse et optimiste.

Quant à la dyade des *Hommes*, Claude a déclaré lors de notre dernière rencontre que ce jumelage lui permet de se sentir utile. Être utile à la retraite, c'est pour lui savoir qu'il a toujours sa place dans la société. Il apprécie le fait d'aider les autres tout en apprenant de nouvelles choses. Sa relation avec Henry est particulièrement importante pour lui; il admire la personnalité positive de son partenaire. Après chaque rencontre, il se sent heureux bien qu'il éprouve parfois une certaine anxiété en les attendant. Pour Henry, ce jumelage a permis une amélioration de ses compétences linguistiques et le développement d'une amitié précieuse. Il a confié que les conseils de Claude lui donnaient un sentiment de plus grande tranquillité d'esprit et de sécurité psychologique. Il est très impressionné par l'étendue des connaissances et de l'éducation de Claude. Ces rencontres ont eu une influence très positive sur lui.

Enfin, dans la dernière dyade, Paule a trouvé beaucoup de satisfaction dans le fait d'être entourée de jeunes, de voir les résultats concrets de son aide et de participer à un projet partagé avec des amis. Elle a été touchée par la gentillesse, l'ouverture et la jeunesse de Nadine, qu'elle considère désormais comme une véritable petite-fille. Cette relation a eu un impact très positif sur son humeur. De son côté, Nadine apprécie la chaleur et le soutien que lui apporte Paule. De plus, ses commentaires sur la langue française

l'aident beaucoup. Elle a particulièrement apprécié leur amitié et leurs conversations, décrivant Paule comme une véritable grand-mère pour elle. Cette amitié a contribué à développer la patience et la persévérance de Nadine, tout en ayant un impact positif sur son humeur.

Ainsi, toutes les participantes au projet ont souligné l'importance des liens créés avec leurs jumelles. Elles ont noté que l'opportunité d'établir des relations authentiques et durables, allant au-delà des simples rencontres formelles, était pour elles une source de soutien émotionnel.

Dans l'ensemble, ces témoignages montrent que le projet a eu un impact très positif sur les participantes, renforçant leurs relations, leur confiance en elles et leur satisfaction personnelle. Cependant, il est important de souligner que l'intervention a joué un rôle clé dans la canalisation des dynamiques positives et la minimisation des difficultés rencontrées, car certains obstacles et malentendus sont apparus au cours du projet.

4.2.5 Caractéristiques et trajectoires relationnelles : défis surmontés et points forts de chaque dyade

Dans cette section, contrairement aux sections précédentes qui traitaient des aspects généraux des relations, nous nous concentrerons sur les particularités propres des relations au sein de chaque dyade, en mettant l'accent sur les spécificités qui les caractérisent, ainsi que sur les défis surmontés par les personnes participantes au cours du projet.

Par souci de confidentialité et dans le respect des considérations éthiques, certaines situations liées aux situations personnelles des participantes ne seront pas explicitement décrites. Cela pourrait limiter l'explication de certaines conclusions ou interventions de l'intervenante. Néanmoins, nous nous efforcerons de présenter les éléments essentiels de manière claire et exhaustive.

Dans cette optique, chaque dyade se verra attribuer un second nom, enrichi par des éléments distinctifs qui, selon notre analyse, illustrent au mieux la dynamique et les particularités de la relation entre ses membres.

4.2.5.1 Dyade de Pâtisserie - Dyade des Rapprochements familiaux (Maria et Daniela)

Cette dyade est composée de deux femmes. Leur relation s'est développée plus lentement que dans les autres dyades. Durant les deux premiers mois, elles ont rencontré des difficultés persistantes pour

organiser des rencontres, nécessitant l'intervention de l'intervenante en tant que médiatrice. Bien qu'elles disposaient de leurs numéros de téléphone et de leurs coordonnées sur Messenger, elles n'arrivaient pas à se contacter. Néanmoins, les interactions lors des rencontres ont toujours été qualifiées par les participantes comme amicales, authentiques, agréables et dépourvues de tout problème de compréhension linguistique.

L'une de leurs valeurs communes est la famille; c'est la présentation progressive des membres de la famille de Daniela qui a été cruciale pour leur rapprochement. Maria, pour sa part, est venue aux rencontres avec son mari dès le premier jour. À la fin du deuxième mois de leurs rencontres, Maria a commencé à aider le fils de Daniela à lire en français à la bibliothèque municipale. Au cours du troisième mois, la mère de Daniela, qu'elle n'avait pas vue depuis deux ans, est venue au Canada; elles sont venues ensemble à la rencontre des jumeaux. Maria a été profondément touchée par cet événement. Par la suite, les deux participantes ont commencé à se rendre visite mutuellement et à échanger des gestes d'attention, développant une relation plus chaleureuse et amicale.

Lors de notre dernière rencontre, Maria a expliqué qu'elle appréciait que Daniela la présente aux membres de sa famille, un geste qu'elle jugeait très important. Elle a exprimé le souhait de présenter également sa sœur et sa fille, mais cela n'a malheureusement pas encore été possible. Ayant une famille très petite, elle espère que cette relation lui apportera une famille supplémentaire. Elle a également souligné que le projet l'avait aidée à se sentir plus utile et avait enrichi sa vie. Selon elle, « il faut beaucoup apprendre de nouvelles choses pour rester jeune. Cela permet de rester vivant » (Maria, 3 mois). Ce projet lui a permis de mieux comprendre les immigrants et d'apprendre des choses dont elle n'avait pas conscience. À la fin, elle a conclu que cinq mois, c'était trop court.

De son côté, Daniela a expliqué qu'elle voulait présenter Maria à sa famille, car celle-ci était devenue une personne importante pour elle. Elle voulait également lui montrer sa culture : « Maria est très familiale et elle m'a fait sentir très proche de sa famille, c'était très accueillant ... On a construit une relation proche.. Elle est devenue une amie importante pour moi » (Daniela, 5 mois). Daniela a indiqué que cette relation lui a réellement facilité son intégration dans la société locale. Maria lui a expliqué de nombreuses expressions, corrigé ses erreurs à l'oral et à l'écrit, décrit les comportements des gens et l'a initiée à la culture québécoise.

La dynamique relationnelle de cette dyade illustre comment les rencontres avec des membres de la famille peuvent servir de catalyseur pour le développement d'une relation plus profonde entre des participantes issues de cultures différentes. La présentation des membres de la famille a joué un rôle clé dans leur rapprochement, transformant une simple socialisation dans le cadre du projet en une amitié interculturelle. C'est la raison pour laquelle le nom «Dyade des Rapprochements familiaux» est particulièrement approprié pour elles. Le terme "rapprochements" souligne également le développement progressif de leur relation. Ce nom reflète aussi l'impact émotionnel de leur lien, qui a affecté non seulement les participantes elles-mêmes, mais aussi leurs familles.

Le désir de Maria de présenter Daniela à sa famille élargie, et vice versa, montre à quel point cette relation est devenue importante pour elles à un niveau plus intime et familial. Ainsi, le titre «Dyade des Rapprochements familiaux» incarne parfaitement la nature unique de leur relation, où la dynamique familiale a joué un rôle crucial dans le développement et l'enrichissement de leur lien. En se rencontrant non seulement à deux, mais aussi avec les membres de leur famille, les participantes ont développé un sentiment de compréhension et de confiance mutuelles, tout en découvrant les différences et les similitudes entre leurs cultures. Ce processus a permis non seulement de développer une amitié sincère entre elles, mais aussi de créer des ponts entre leurs deux familles.

4.2.5.2 Dyade de Jardinage - Dyade d'Échange linguistique structuré (France et Nina)

Cette dyade est également composée de deux femmes. Contrairement aux autres, elles se rencontraient toujours à deux, sans impliquer leurs familles respectives. De plus, leurs rencontres étaient particulièrement structurées : elles se rencontraient chaque semaine, après les cours de l'école de Nina, pour une durée d'une heure et demie à deux heures, à la bibliothèque. Les heures de début et de fin des rencontres étaient convenues à l'avance et strictement respectées. De même, les sujets abordés lors des rencontres faisaient l'objet de discussions préalables.

Malgré cette structure rigide, leur relation s'est rapidement développée de manière positive. Les deux participantes qualifiaient leurs échanges comme harmonieux, intéressants et enrichissants. D'après leurs propos, bien qu'elles aient discuté de divers sujets lors de leurs rencontres, le cœur de leur relation demeurait centré sur l'apprentissage du français. France a soutenu Nina dans ses études, notamment pour la préparation de ses examens de langue à l'école. Parler français étant un rêve d'enfance pour Nina et

cela l'a stimulée dans son apprentissage. France, passionnée par sa langue, a été profondément touchée par cet engagement et cet intérêt sincère.

Cependant, la forte affection de France pour la langue française a également engendré des tensions au sein de leur dyade, en particulier en ce qui concerne l'implication de leurs conjoints. Le mari de Nina, bien qu'il vive au Québec depuis de nombreuses années, ne parle pas en français et ne manifeste aucun intérêt à l'apprendre. Nina communique avec son mari en anglais. Bien que France et son propre mari parlent anglais, le refus du conjoint de Nina de s'investir dans l'apprentissage du français a déçu France. En conséquence, leurs rencontres se sont déroulées exclusivement entre eux deux.

Les difficultés rencontrées dans cette dyade se sont principalement manifestées au début, lors de la définition des « cadres » de leurs interactions, tels que le degré de correction des erreurs linguistiques et d'autres ajustements nécessaires.

Lors de nos entretiens, France a fréquemment exprimé le plaisir qu'elle ressentait à soutenir Nina dans son apprentissage du français. Elle parlait avec enthousiasme de la satisfaction qu'elle éprouvait à observer les progrès constants de Nina, soulignant que cela renforçait son propre sentiment d'utilité. Elle mettait également en évidence que la participation à de tels projets est valorisante, non seulement pour elle, mais aussi pour la société dans son ensemble. Selon France, les immigrants ont besoin de communiquer avec les francophones locaux; sans cela, leurs progrès seront limités. Elle a aussi mentionné qu'après la retraite, il devenait plus difficile de trouver des moyens de se sentir utile. Cependant, ce projet lui a offert un moyen concret de contribuer à la société tout en aidant une autre personne.

Par ailleurs, au cours de notre dernière rencontre avec Nina, elle a exprimé que France est devenue une personne importante pour elle. Elle a évoqué la gratitude qu'elle ressentait pour le soutien inestimable de France dans l'apprentissage de la langue française. En signe de reconnaissance et d'affection, Nina a offert à France une chemise traditionnelle ukrainienne. Ces rencontres ont permis à Nina de s'extraire de son quotidien, limité aux études, à la maison et au travail, tout en lui offrant l'opportunité de se sentir plus intégrée à la société locale. Cette amitié a non seulement facilité son intégration culturelle, mais a aussi renforcé son sentiment d'appartenance à la communauté québécoise.

Au fil du temps, la relation entre France et Nina s'est renforcée, en grande partie grâce à leur passion commune pour la langue française. Il est raisonnable de supposer que le cadre structuré de leurs

rencontres à la bibliothèque a créé un environnement propice pour favoriser l'apprentissage, permettant à Nina de progresser dans les compétences linguistiques et de s'intégrer plus facilement dans la communauté locale tout en bénéficiant d'un soutien constant.

Bien que l'apprentissage du français ait été essentiel dans toutes les dyades, cette dyade se distingue par la structure particulière de ses rencontres, c'est-à-dire toujours au même endroit, à la même heure, pour une durée fixe, et avec une planification minutieuse des échanges. Cette organisation rigoureuse, moins spontanée que dans les autres dyades, indique que leur interaction était structurée de manière à maximiser l'efficacité de l'apprentissage du français. Dans cette dyade, les émotions et la dimension relationnelle n'occupaient pas la même place centrale que dans d'autres dyades. C'est pourquoi le nom «Dyade d'Échange linguistique structuré» semble particulièrement approprié. Il reflète non seulement l'objectif principal de leurs rencontres – l'apprentissage du français –, mais aussi l'organisation méthodique de leurs échanges. Ce nom souligne également le caractère équilibré, harmonieux et mutuellement bénéfique de leur relation.

À la fin du projet, les deux participantes ont exprimé leur intention de maintenir le contact, voyant dans cette relation une source continue de soutien mutuel et d'enrichissement personnel.

4.2.5.3 Dyade de Tranquillité - Dyade de la Diversité des sentiments (Bina et Patricia)

Cette dyade de femmes a été la seule avec laquelle l'intervenante est restée jusqu'à la fin, lors de leur première rencontre. Patricia manquait de confiance en ses capacités à communiquer en français. Elle s'arrêtait presque à chaque phrase, cherchant constamment l'approbation. Au début, Patricia semblait se sentir très vulnérable et angoissée à l'idée de faire des erreurs, mais la bienveillance de Bina a instauré un climat de confiance. Il convient de souligner que Bina s'est montrée très patiente et bienveillante, démontrant sa compréhension et son soutien dans cette situation. Il a fallu un certain temps à Patricia pour se détendre et se sentir accueillie. Une fois qu'elle a commencé à parler plus calmement, l'atmosphère est devenue plus amicale. Cependant, au moment où l'intervenante souhaitait quitter, laissant les participantes échanger seules, Bina a dû partir aussi. Toutefois, il était déjà évident qu'une relation s'était instaurée entre elles. Les signes suivants en témoignent : elles communiquaient en souriant, Patricia s'exprimait de manière plus fluide avec des phrases complètes, et Bina, qui avait initialement déclaré qu'elle ne partagerait jamais son numéro de téléphone, a pris la décision de le donner, avec une

petite réserve (ne pas l'appeler, mais lui écrire). Ce moment était significatif, car c'était le début d'une relation plus personnelle et ouverte.

En outre, cette dyade se distingue par la profondeur émotionnelle qu'elles ont atteinte dès la fin du premier mois. En raison de certains facteurs de vie personnelle, elles ont abordé des sujets très privés et des sentiments profonds, ce qui les a rapidement rapprochées. Leurs échanges ont rapidement dépassé le cadre formel de l'apprentissage linguistique pour explorer des aspects plus personnels et intimes de leur vie. Cependant, cette proximité initiale a donné lieu à des difficultés au fil du temps. Craignant de blesser l'autre, elles avaient du mal à exprimer plus tard leurs réels sentiments et désirs, ce qui a entraîné une accumulation de non-dits. Cela a nécessité des interventions pour les aider à surmonter ce blocage. De plus, le fait que Bina ait une grande famille et de nombreux amis a également joué un rôle, car elle n'a pas de déficit social, alors que Patricia est plutôt isolée; sa vie était centrée sur ses études et sa routine familiale. Ainsi, Bina semblait avoir un soutien social riche, tandis que Patricia ressentait un manque d'interactions sociales en dehors de son environnement familial, ce qui a renforcé l'importance de cette dyade dans sa vie.

Néanmoins, malgré ces défis, leur relation a évolué positivement. À la fin du projet, elles ont exprimé leur souhait de continuer à communiquer. Bina a également manifesté son intérêt pour d'autres projets similaires, appréciant ce type d'interaction. Elle a souligné que soutenir Patricia dans son apprentissage du français lui procurait du plaisir et un sentiment d'utilité. Ayant vécu un an au Mexique, Bina comprend mieux les défis auxquels les immigrants sont confrontés. Selon elle, savoir que son aide est réellement appréciée est gratifiant et lui permet de se sentir utile, ce qui, à ses yeux, rend la vie plus belle.

Pendant le projet, Patricia a présenté Bina à sa famille, un événement marquant pour elle. Elle s'en inquiétait beaucoup et nous avons discuté à ce sujet avec elle à plusieurs reprises. Patricia expliquait que cette présentation était très importante, car elle souhaitait montrer à sa famille avec qui elle passait autant de temps. Cependant, elle se méfiait de cette rencontre, craignant que quelque chose tourne mal.

Cette relation a pris une grande signification pour Patricia. Bina l'a non seulement aidée à mieux comprendre la langue et la culture québécoises, mais elle est également devenue une personne dont elle avait vraiment besoin. Lorsqu'elle rencontrait des difficultés, Bina prenait le temps de tout lui expliquer, que ce soit sur la langue française ou sur des sujets tels que l'éducation des enfants. Patricia a mentionné que, grâce à cette relation, elle se sent désormais plus intégrée à la société. Elle a surmonté la barrière de

la langue, cessé d'avoir peur, et, par conséquent, a pu réussir son entretien pour le travail qu'elle voulait, mais pour lequel elle avait peur de postuler avant.

Au fil du projet, la relation entre Patricia et Bina s'est approfondie, passant d'un simple échange linguistique à une relation d'amitié. Ce rapprochement s'est traduit par une confiance mutuelle accrue, particulièrement visible dans leur partage des aspects plus personnels de leur vie. Ce partage a non seulement renforcé leur lien, mais a également permis à Patricia de se sentir soutenue dans un environnement où elle se sentait parfois isolée. De plus, cette relation renforcé le sentiment d'utilité et de contribution positive de Bina.

En résumé, le mot « sentiments » revenait très souvent lors des interventions avec cette dyade. Il reflétait non seulement les émotions partagées au cours des rencontres, mais aussi l'impact que cette relation a eu sur des participantes. Ce qui reflète et distingue le mieux cette paire, c'est la richesse et la variété émotionnelle qui caractérise leur relation à différentes étapes du projet. C'est précisément pour cette raison que le nom « Dyade de la diversité des sentiments » leur convient très bien et capture l'essence de leur relation.

4.2.5.4 Dyades des Hommes - Dyade des Contrastes culturels (Claude et Henry)

C'était la seule dyade pour laquelle nous n'avions pas présenté l'un à l'autre les participants. Lors de la première rencontre, Henry et Claude étaient tous deux arrivés bien plus tôt que l'heure convenue et discutaient déjà librement lorsque l'intervenante est arrivée. Tout au long du projet, chacun a souligné l'importance de cette relation pour lui, mais, en même temps, c'était la dyade la plus complexe à gérer. Leur relation était marquée par de nombreux malentendus, des attentes non dites, des réticences et ressentiments. Les différences culturelles ont fortement influencé leurs interactions, au point que ce qui semblait normal pour l'un pouvait être perçu comme un manque de respect pour l'autre. Ainsi, bien que d'une part la dyade ait montré une volonté constante de maintenir le contact, d'autre part, elle est restée vulnérable à une éventuelle rupture.

Les premières difficultés sont apparues à la fin du premier mois d'existence de la dyade où une situation perturbante et déstabilisante s'est produite pour Claude, qui aime que tout soit clairement planifié et prédéterminé. Henry a soudainement cessé de répondre aux appels et messages. Il aurait dû appeler

Claude pour confirmer une rencontre, mais il ne l'a pas fait et n'a pas répondu au téléphone. Claude, qui percevait leur relation comme positive, s'est inquiété qu'un événement grave ait pu survenir.

À cette époque, Henry avait déjà terminé l'école et toutes les tentatives de l'intervenante pour le joindre (par téléphone, courriel, Messenger ou même via ses amis d'école) sont restées vaines. Finalement, Henry a contacté Claude lui-même trois semaines plus tard. La situation s'est résolue et ils ont ensuite repris un rythme régulier, se rencontrant une ou deux fois par semaine. Cependant, cet écart de communication a profondément affecté Claude.

Toutefois, malgré ces défis, leur relation a continué à se développer. Au cours du projet, ensemble, ils se sont inscrits et ont participé au projet « Racines plurielles » de l'équipe de Culture pour tous de la ville de Longueuil. Claude était très fier qu'Henry ait pris l'initiative au sérieux et qu'il ait été le seul immigrant à ne manquer aucune réunion. Lors de la présentation finale de ce projet, à la fin du quatrième mois du jumelage, chaque participant a eu l'occasion de rencontrer la famille de son partenaire. Cette étape a été particulièrement importante pour Claude, qui tenait à présenter Henry à son épouse. Cette présentation symbolisait, pour Claude, le sérieux de leur amitié et son attachement à cette relation.

La rencontre a été organisée à la bibliothèque et Claude a invité l'intervenante à regarder leur présentation. Consciente de l'importance de cet événement pour Claude ainsi que des subtilités parfois complexes dans la dynamique de leur relation, l'intervenante est venue pour apporter le soutien en cas de besoin et aussi pour observer l'évolution de la relation entre les deux participants. Après cette rencontre, Henry nous a dit qu'il était important pour lui de présenter Claude à sa famille pour montrer que la relation est forte et stable, que leur relation allait au-delà du cadre du projet et représente une véritable amitié.

Cependant, lors de la dernière rencontre mensuelle, Claude a fait part de son inquiétude quant à l'avenir de leur relation. Il avait manifesté une forte tension intérieure. Claude semblait particulièrement préoccupé et son anxiété était perceptible dans son comportement. La situation semblait très sérieuse, nécessitant une intervention rapide de l'intervenante. Cependant, lorsque l'intervenante a abordé des préoccupations de Claude avec Henry, ce dernier a été surpris : il n'était pas conscient des sentiments de Claude et considérait leur relation comme solide et positive. Ils ont interprété différemment les situations qui avaient suscité des inquiétudes chez Claude.

Ainsi, leur relation a oscillé entre rapprochements et tensions au fil du projet. Les malentendus, souvent liés aux différences culturelles, ont parfois généré des frustrations, mais ont également ouvert des opportunités d'apprentissage mutuel. À la fin du projet, malgré les défis persistants, les deux participants ont exprimé leur désir de continuer à se rencontrer.

Le titre « Dyade de Contrastes culturels » reflète parfaitement les particularités de cette relation. Leur relation était caractérisée par des différences culturelles significatives, des attentes parfois divergentes et des manières différentes d'organiser le temps qui ont eu un impact complexe sur leurs interactions. Le titre souligne la dualité de leur relation : d'une part, un désir sincère de se comprendre et de tisser des liens, et d'autre part, des différences qui ont parfois créé des tensions.

4.2.5.5 Dyade de Tricot – Dyade des Liens tissés (Paule et Nadine)

Dans cette relation, chacune des participantes a trouvé ce qu'elle cherchait. Paule, une personne très ouverte et chaleureuse, avait formulé, au début du projet, des souhaits spécifiques concernant sa future jumelle -souhaits auxquels toutes les immigrantes ne pouvaient pas répondre. Nadine a non seulement répondu à ces critères, mais, comme Paule l'a fait remarquer plus tard, elle lui a rappelé elle-même dans sa jeunesse. Cette proximité particulière leur a permis de trouver rapidement des points communs et de tisser un lien fort. Dès le premier mois, elles ont même présenté leurs conjoints respectifs, ce qui a également renforcé la qualité de leur relation. Ces interactions ont posé les bases d'une complicité durable, fondée sur la compréhension mutuelle et le respect.

Elles ont passé beaucoup de temps ensemble, que ce soit en tête-à-tête ou en compagnie de leurs conjoints. Leur amitié s'est construite autour d'activités variées et enrichissantes : elles lisent, chantent, tricotent, cuisinent, vont à la plage, pique-niquent, se promènent dans le parc, et bien plus encore. Nadine a rejoint les cours de tricot de Paule et cette dernière l'a accompagnée en lui tenant la main, lorsqu'elle distribuait ses curriculum vitae à la recherche d'un emploi. Cette attention particulière témoignait du soutien affectif et moral que Paule offrait à Nadine.

Paule a particulièrement apprécié que Nadine fasse tout son possible pour qu'elle ne se sente pas abusée dans leur relation. "Je suis comme sa grand-mère et c'est ma petite-fille" (Paule, 5 mois), nous a dit Paule lorsque nous lui avons demandé de décrire leur relation. Discuter et être avec Nadine lui remontait le moral, elle se sentait très utile et valorisée.

De son côté, Nadine nous a décrit leur relation avec les mots suivants:

Nous avons une vraie relation familiale. Je suis sa petite-fille et elle est ma grand-mère. Nous faisons ensemble tout ce que je faisais avec ma grand-mère. Elle m'aide, me soutient, et lorsque nous avons parlé de l'avenir, j'ai dit que je l'inviterai un jour à mon mariage. Quand j'aurai mon passeport, nous voyagerons ensemble. Son mari est aussi très impliqué dans le projet, il est comme mon grand-père. Je ne peux pas imaginer mon futur sans elle (Nadine, 4 mois).

Cette métaphore familiale met en évidence la profondeur et l'authenticité de leur lien, qui dépasse largement le cadre initial du projet pour s'inscrire dans une relation empreinte de tendresse et de complicité.

C'est la seule dyade qui n'a nécessité aucune médiation supplémentaire de la part de l'intervenante. Leur relation s'est construite naturellement, sur une affection mutuelle et des échanges réguliers. Nadine est très attachée à sa famille, en particulier à sa grand-mère, avec laquelle elle essaie de parler chaque jour, quoi qu'il arrive. Cependant, ils sont restés au Venezuela et lui manquent beaucoup. Dans sa relation avec Paule, elle a trouvé une seconde famille pour elle. Paule, quant à elle, a retrouvé la joie de transmettre son savoir aux jeunes et a pris avec plaisir le rôle de « grand-mère d'accueil ».

Elles se rencontrent régulièrement, allant bien au-delà des simples échanges linguistiques. Paule a appris à Nadine à cuisiner des plats traditionnels québécois, tandis que Nadine lui a fait découvrir les saveurs de son pays d'origine. Ces moments partagés ont permis de poser les bases solides de leur relation, favorisant une compréhension mutuelle et une confiance réciproque. Cette relation a eu un impact profond sur leur bien-être émotionnel, créant un espace chaleureux et sécurisant où elles peuvent s'épanouir ensemble.

Il résulte de l'ensemble des observations ci-dessus que le nom « Dyade des Liens tissés » reflète parfaitement la nature profonde de la relation entre Paule et Nadine. Leur lien s'est construit la manière organique, à travers des activités partagées et une affection réciproque, formant peu à peu une étoffe relationnelle solide se renforçant avec chaque fil ajouté. Le titre souligne la façon dont ils ont pu créer un véritable lien familial, dépassant les attentes initiales du projet de jumelage. Le terme « tissé » évoque également la métaphore du tricot, une activité qui les réunit et qui symbolise la création patiente et méticuleuse de leur relation.

4.3 Rôle de l'intervenante dans le projet

Voyons maintenant le dernier sujet que nous souhaitons aborder dans ce document, à savoir les qualités et le rôle de l'intervenante dans le projet. Ce sujet a été ajouté lors de notre dernière rencontre avec les participantes impliquées dans le projet, afin d'approfondir notre compréhension de la faisabilité d'une répétition de cette expérience de jumelage. Il s'agissait également de mieux répondre à l'un des objectifs principaux du projet : documenter les interventions sur une période définie et évaluer leur impact sur la réussite des jumelages.

Pour mieux illustrer les défis rencontrés au cours du projet, il convient de présenter brièvement le processus de vérification du casier judiciaire. Bien que cette procédure soit officiellement censée durer quatre semaines, elle peut s'étendre sur plusieurs mois en période de forte demande ou pendant les fêtes. Pour raccourcir un peu la durée, l'intervenante a remis chaque formulaire dès qu'il était rempli par la personne impliquée au projet et signé au CCAAL directement à la police. Elle n'a donc pas attendu que tous les formulaires soient prêts et envoyés par la poste par la directrice du centre.

De plus, ce processus nécessitait la présentation de documents spécifiques. Cependant, certaines demandeuses d'asile ne disposaient pas de toutes les pièces requises. Dans de telles situations, l'intervenante a dû rédiger une demande spéciale auprès du service de police afin d'obtenir l'autorisation d'utiliser des documents alternatifs. Ces démarches administratives supplémentaires ont entraîné une pause entre la demande de participation des personnes concernées et le début du jumelage, ce qui a généré une tension supplémentaire. Pour atténuer ce problème et maintenir la motivation des participantes, l'intervenante les a régulièrement contactées durant cette période d'attente pour les informer de l'évolution de la situation et leur expliquer les étapes à venir.

Comme déjà mentionné ci-dessus, après avoir créé cinq dyades et présenté les participantes à chacune d'entre elles, l'intervenante a rencontré chaque participante individuellement à la fin de chaque mois de leur communication. Ces rencontres étaient prévues afin de maintenir un contact constant, de fournir un soutien et des recommandations en temps opportun, de prévenir et de résoudre les situations difficiles, ainsi que de prodiguer des conseils personnalisés. Elles avaient également pour objectif de suivre les changements à court terme et d'ajuster les actions, assurant une adaptation continue du projet en fonction des besoins émergents et garantissant une meilleure réactivité et efficacité des interventions proposées. Nous avons ainsi mis en place des échanges réguliers basés sur l'écoute active, l'empathie et

la gestion de conflits potentiels. En plus de ces rencontres prévues, chaque participante pouvait contacter l'intervenante à tout moment du projet en cas de difficultés, de questions ou de doutes. Cette flexibilité a permis de répondre de manière personnalisée aux besoins individuels des participantes. Certaines participantes ont effectivement contacté l'intervenante pour poser des questions ou résoudre des difficultés rencontrées au cours du projet. Par exemple, Claude a sollicité quatorze contacts individuels supplémentaires avec l'intervenante, tandis que Maria en a eu cinq. Ces échanges ont permis d'apporter des réponses adaptées à des problématiques spécifiques et d'ajuster l'accompagnement en fonction des besoins particuliers de chaque participante.

Il convient de rappeler que nous tenions à ce que les relations dans les dyades évoluent en amitiés durables, dépassant la fin officielle du projet. C'est pourquoi il était primordial de maintenir un contact permanent et de répondre rapidement en cas de difficultés, même si certaines participantes écrivaient à 7 heures du matin et d'autres à 10 heures du soir.

Ces rencontres étaient également l'occasion de prodiguer des conseils spécifiques en fonction des besoins individuels des participantes. Par exemple, nous utilisions des techniques de médiation afin de renforcer leur confiance dans le jumelage. Le rôle d'intervenante nécessitait une adaptation constante aux dynamiques propres à chaque dyade, en tenant compte des différences culturelles et linguistiques. Cette approche a permis de développer une sensibilité accrue aux enjeux psychologiques auxquels faisaient face les participantes. Nous avons appris à équilibrer soutien et autonomie, en encourageant les dyades à trouver des solutions par elles-mêmes, tout en restant disponibles pour intervenir si nécessaire.

Lors de ces rencontres, l'intervenante a également remis aux participantes le tableau *Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux*, dont la description figure au chapitre 3 (annexe D, section A). Rappelons que ce tableau contient quatre-vingt-dix adjectifs, tels qu'«harmonieuse», «positive», «frustrante», «satisfaisante», parmi lesquels chaque participante devait choisir les quatre adjectifs qui, selon elle, décrivaient le mieux la relation avec sa jumelle à l'heure actuelle. Afin de minimiser les risques que les participantes sélectionnent les mêmes adjectifs lors des rencontres suivantes uniquement par mémoire, aucune attention particulière n'a été portée sur les mots qu'elles avaient sélectionnés précédemment. Ce choix a été fait délibérément pour encourager les participantes à se concentrer sur l'évolution de la nature de leur relation et à sélectionner les adjectifs les plus appropriés à leur situation actuelle, plutôt que de répéter mécaniquement ceux choisis auparavant.

Cependant, nous avons minutieusement observé et enregistré les éventuels changements dans les adjectifs choisis, et ce dans le but d'analyser l'évolution de la dynamique relationnelle au fil du temps. Par exemple, si une participante avait décrit sa relation comme « excellente » et « enrichissante » lors d'une précédente rencontre, mais choisissait ensuite « bonne » et « positive », nous avons approfondi l'échange afin de comprendre ce qui avait changé au cours du mois. Bien que ces adjectifs soient tous positifs, l'intensité qu'elles reflètent varie. Nous avons donc cherché à déterminer si ce changement traduisait une évolution dans la relation elle-même ou s'il était lié à des facteurs personnels, comme une humeur temporaire.

La première partie des rencontres avec l'intervenante était toujours consacrée à des questions sur le déroulement des rencontres entre les partenaires jumelés : y avait-il des moments d'incompréhension ou des situations désagréables pour elles, des difficultés dans les communications ou pour fixer des rendez-vous, etc. Autrement dit, dans cette partie d'entretien, nous avons discuté avec chaque participante de ses expériences et de toutes préoccupations concernant les échanges avec sa partenaire de jumelage.

L'intervenante jouait également un rôle de médiatrice, recueillant autant d'informations que possible sur les perceptions de l'interaction, les pensées et les préoccupations de chaque participante. Elle assemblait ensuite ces éléments pour fournir des explications ou, parfois, simplement rassurer les participantes en leur expliquant que leurs inquiétudes étaient vaines. Ce dernier aspect s'est révélé particulièrement pertinent dans des situations où l'une des participantes exprimait la crainte d'avoir pu, ou de pouvoir, déplaire à l'autre, voire la blesser par ses paroles. De telles situations se sont présentées à différents moments du projet. Par exemple, dans le cas des corrections de français, certaines personnes âgées ont expliqué qu'elles ne corrigeaient pas beaucoup leurs partenaires parce qu'elles souhaitaient les encourager à apprendre une langue difficile, sans risquer de les décourager. À leur tour, lors de nos rencontres, certaines personnes immigrantes ont demandé s'il était possible que leurs jumelles les corrigent davantage, car elles avaient déjà exprimé cette demande, mais ne savaient pas comment la formuler de nouveau de manière délicate. Cette situation illustre bien l'importance du rôle de l'intervenante en tant que facilitatrice, capable de clarifier les attentes des deux parties et de promouvoir une communication constructive au sein des dyades.

Tout au long du projet, l'intervenante a veillé à mener ses interventions sous la forme de conversations amicales et bienveillantes, favorisant ainsi un climat de confiance. Ce cadre détendu et respectueux

encourageait les participantes à s'exprimer librement sur leurs préoccupations, leurs attentes ou les éventuels malentendus qui pouvaient survenir dans leurs interactions. L'intervenante s'efforçait d'identifier et de résoudre les difficultés potentielles au sein des dyades, contribuant ainsi à renforcer la qualité des relations entre les participantes. Elle cherchait non seulement à résoudre les problèmes existants, mais aussi à prévenir d'éventuels déséquilibres relationnels, permettant aux dyades de construire des liens durables, basés sur la confiance, l'entraide et le respect mutuel.

Il est important de noter que l'intervenante évitait de transmettre les propos ou les sentiments d'un participant à l'autre, sauf en cas de nécessité absolue. Autrement dit, les participantes étaient assurées que leurs craintes et difficultés personnelles ne seraient pas discutées avec les autres. Cet aspect était crucial pour établir et maintenir une relation de confiance avec l'intervenante. Cependant, dans les cas où cela était indispensable, elle a demandé la permission du participant, en lui expliquant la raison de sa demande et la partie exacte de l'information qu'elle souhaitait transmettre à l'autre participante. Ce processus transparent garantissait une communication respectueuse et évitait les malentendus entre l'intervenante et les personnes participantes au projet.

En fait, le transfert des paroles a eu lieu juste dans deux cas particuliers. D'abord, lorsque certaines immigrantes ont demandé à l'intervenante d'encourager leurs jumelles à corriger davantage leurs erreurs en français. Deuxièmement, avec la *Dyade des Contrastes culturels*, où la principale difficulté résidait dans l'interprétation différente des mêmes actions par les deux partenaires. Passant beaucoup de temps ensemble, elles ont été fréquemment confrontées à des malentendus au cours du mois. Ces incompréhensions, cependant, étaient unilatérales : Henry, persuadé que tout allait bien, n'en avait pas conscience, tandis que Claude ressentait un malaise qu'il ne partageait pas avec son jumeau. Le rôle de l'intervenante a alors été crucial pour comprendre la source des tensions et leur impact sur la relation. Elle devait identifier non seulement ce qui déclenchait les réactions négatives de Claude, mais aussi pourquoi il percevait comme problématiques des situations que Henry considérait normales. Lorsque Claude a exprimé ses inquiétudes lors de notre dernière réunion mensuelle, dans cette situation, l'intervenante devait agir rapidement puisque le projet touchait à sa fin. Toutefois, après avoir exploré en profondeur les raisons derrière les ressentis de Claude, elle a constaté que ces derniers étaient profondément personnels et complexes, enracinés dans des perceptions subjectives. C'est pourquoi elle a demandé à Claude de transmettre certains de ses phrases, pensées et sentiments à son jumeau, afin qu'il puisse mieux comprendre son point de vue.

L'intervenante devait également veiller à ce que les participantes organisent des rencontres régulières. Elle restait constamment disponible pour les accompagner, répondant à leurs besoins ponctuels et assurant un suivi régulier de leurs interactions. Par exemple, lorsque le téléphone de France, membre de la *Dyade d'Échange linguistique structuré*, a été volé, l'intervenante a dû l'aider à reprendre contact avec Nina. Cette assistance a nécessité une coordination rapide et une communication efficace afin de rétablir le lien entre les deux participantes. Toutefois, toutes les difficultés liées à l'organisation des rencontres ont été résolues au cours des trois premiers mois. En revanche, concernant l'aspect émotionnel, l'intervenante a continué à aider certaines participantes jusqu'à la fin du projet. Par « aspect émotionnel », nous entendons des préoccupations liées à des sentiments d'anxiété, d'incertitude ou d'insatisfaction concernant leur jumelage; comme dans la *Dyade des Contrastes culturelles*, où les malentendus ont persisté jusqu'à la toute fin du projet et les incompréhensions récurrentes témoignaient de la complexité des différences culturelles. Ce type de situation s'est également produit dans d'autres dyades, comme la *Dyade de la diversité des sentiments*, mais elles ont été résolues à mi-parcours du projet. Ainsi, bien que les résultats soient globalement positifs, certaines relations se sont révélées fragiles et ont nécessité un accompagnement continu pour surmonter les obstacles rencontrés.

Comme mentionné ci-dessus, lors de la dernière rencontre avec les participantes au projet, nous avons discuté avec elles de leur perception des qualités et du rôle de l'intervenante dans ce projet. Dans un premier temps, nous leur avons posé des questions ouvertes, puis nous leur avons présenté un tableau intitulé *Les rôles et les qualités d'intervenante* (annexe D, section C), contenant douze qualités. Parmi celles-ci, les participantes ont pu sélectionner celles qu'elles avaient identifiées chez l'intervenante au cours du projet.

Le rôle et les qualités de l'intervenante dans ce projet ont été perçus de manière extrêmement positive par les participantes, mettant en lumière son importance cruciale dans le bon déroulement des interactions au sein des dyades. Les participantes ont souligné à plusieurs reprises l'impact direct de son implication sur la qualité des rencontres et leur propre expérience d'apprentissage. Cependant, il convient de rester conscient des biais possibles dans cette méthode d'évaluation, en particulier du fait que les réponses ont été données directement à l'intervenante. Cela pourrait influencer la spontanéité et l'honnêteté de certains commentaires, bien que les participantes aient été encouragées à s'exprimer librement. Ces résultats, bien que positifs, doivent donc être interprétés avec prudence et recul.

Dans la *Dyade des Rapprochements familiaux*, Maria a particulièrement apprécié la possibilité de vérifier des informations auprès de l'intervenante, tandis que Daniela a évoqué la disponibilité et l'atmosphère amicale qui ont marqué les rencontres. Daniela a également reconnu la médiation et la présence de l'intervenante comme étant essentielles. Elle a souligné que ces aspects étaient associés à des qualités, telles que l'écoute active, l'empathie, l'attention, la patience, la compréhension, la responsabilité et le soutien constant. Ces caractéristiques, selon elle, ont non seulement facilité les échanges, mais ont également permis d'instaurer un climat de confiance propice à des interactions constructives. Les qualités retenues par Maria dans le tableau des qualités présenté lors de l'évaluation finale sont l'écoute active et l'empathie.

Dans la *Dyade d'Échange linguistique structuré*, France, la participante aînée, a mis en lumière l'importance de l'intervenante en tant que personne - ressource. Elle a aussi apprécié la possibilité de vérifier des informations et d'obtenir des explications claires. De son côté, Nina a insisté sur la facilité et la productivité de la communication avec l'intervenante. Les deux participantes ont mis en avant des qualités telles que l'attention, le soutien et l'utilité combinés à une responsabilité. Nina a également souligné les compétences de l'intervenante en résolution de problèmes, les médiations et la disponibilité de l'intervenante, tandis que France a mentionné des qualités comme l'écoute active, la compassion, la patience, l'empathie et la compréhension.

Dans la *Dyade de la diversité des sentiments*, les participantes ont valorisé le soutien apporté par l'intervenante dans des situations difficiles. Bina a noté que les rencontres ont été enrichissantes et aussi très utiles, notamment grâce à l'écoute active. Elle a également souligné la facilité de communication et le soutien actif de l'intervenante lors de la résolution de problèmes. Patricia, quant à elle, a souligné les qualités d'encouragement et l'aide reçue lors des médiations, ainsi que l'attention, le soutien, l'empathie et la responsabilité.

La *Dyade des Contrastes culturelles* a révélé l'importance et l'utilité du rôle de l'intervenante dans la gestion de problèmes. Claude a particulièrement mis en avant les compétences de l'intervenante en médiations et en résolution de problèmes, essentielles pour surmonter les malentendus récurrents dans leurs échanges. Henry, quant à lui, a souligné l'attention constante de l'intervenante pour prévenir les problèmes avant qu'ils n'apparaissent, ainsi que son engagement à soutenir le développement global du projet, facilitant ainsi une dynamique positive entre les participantes. Les qualités, telles que la compassion,

la patience, la compréhension, l'attention, l'écoute active, le soutien, l'empathie et la compréhension ont également été nommés lors de cette rencontre par les participants de cette dyade.

Enfin, dans la *Dyade des Liens tissés*, Paule a particulièrement apprécié la disponibilité constante et la présence attentive de l'intervenante, tandis que Nadine, la plus jeune participante, a souligné l'accompagnement personnalisé et des encouragements constants. Paule a également mis l'accent sur des qualités telles que la patience, l'empathie et la responsabilité, ainsi que l'utilité des actions de l'intervenante.

Ainsi, de manière générale, les réponses recueillies lors des questions ouvertes indiquent que l'intervenante est perçue comme une personne fiable, disponible, présente et pleinement engagée dans son rôle. Elle est reconnue pour sa capacité à faciliter la communication et la médiation entre les participantes, à offrir un soutien émotionnel et pratique, et à encourager activement les dynamiques positives au sein des dyades. Les compétences de l'intervenante en résolution de problèmes ont renforcé l'efficacité du projet et ont été citées comme une qualité particulièrement précieuse par plusieurs participantes. La médiation a été notée comme une qualité importante par cinq participantes. De plus, la disponibilité et la présence de l'intervenante sont particulièrement appréciées par trois personnes. Aussi trois personnes ont hautement apprécié la facilité de communication avec l'intervenante, soulignant sa capacité à créer une atmosphère amicale lors des échanges. Enfin, le soutien et l'aide apportés par l'intervenante ont été mentionnés comme des qualités importantes également par trois participantes.

À son tour, parmi les douze qualités proposées, les plus fréquemment mentionnées par les participantes sont l'écoute active, choisie par huit personnes sur dix. L'attention, l'empathie et le soutien ont également été sélectionnés fréquemment, par sept participantes sur dix, tandis que la responsabilité a été mentionnée à six reprises.

Pour élaborer sur des qualités sélectionnées par les participantes, il convient tout d'abord de souligner que ces caractéristiques sont considérées comme fondamentales pour la relation d'aide dans l'approche humaniste. Comme l'écrivent Valérie Roy et ses collègues (2013), citant Rathus, l'empathie est définie comme « la capacité de l'intervenant de comprendre le monde intérieur d'un client le plus fidèlement possible » (Harper, 2013 : 235). En parallèle, selon cette auteure, la compréhension empathique implique de ne pas se limiter à l'écoute attentive; elle nécessite également de mettre de côté ses propres valeurs et jugements (*idem.*).

Lorsque nous parlons d'écoute active, nous entendons la présence totale de l'intervenant, l'attention qu'il porte non seulement aux mots exprimés par les participantes, mais aussi à leur langage corporel, à leurs émotions et à l'intonation employée dans leurs discours. L'attention, quant à elle, implique une observation constante des besoins changeants des participantes, permettant une adaptation continue aux exigences spécifiques de chacune.

Le soutien, à son tour, selon Egan (2019), constitue un pilier fondamental pour établir une relation de confiance et aider les individus à surmonter les défis auxquels elles font face.

Quant à la responsabilité, pour l'intervenante, elle dépasse la simple réalisation des tâches prévues. Elle joue un rôle plus profond et nuancé. Elle inclut également un engagement envers les personnes impliquées dans le projet, en respectant et en répondant à leurs besoins tout au long du projet, ainsi qu'en réfléchissant constamment et en comprenant l'impact de ses actions et décisions sur le bien-être des participantes. Elle suppose également une auto-réflexion et une analyse continue de la part de l'intervenante, afin de s'assurer que ses actions servent les objectifs du projet et les besoins des participantes. Nous pouvons donc constater que la responsabilité est également l'un des éléments clés nécessaires à la mise en œuvre efficace d'un projet en général et d'une intervention en particulier.

En conclusion, le rôle de l'intervenante a été largement reconnu et apprécié par les personnes impliquées dans le projet. Les données issues des réponses aux questions ouvertes, ainsi que celles provenant du tableau intitulé *Les rôles et les qualités d'intervenante*, sont présentées de manière détaillée dans l'annexe E, section D.

CHAPITRE 5

ANALYSE DES DONNÉES RECUEILLIES

5.1 Réponse au premier objectif principal: impact du jumelage sur les participantes.

La première partie de ce chapitre est consacrée à l'objectif principal de recherche, soit: évaluer l'impact d'un jumelage sur les personnes âgées et immigrantes apprenant le français. Pour évaluer cet impact, nous avons identifié cinq questions, dont les deux premières concernent l'impact sur les personnes âgées (5.1.1) et les trois suivantes portent sur les nouvelles arrivantes adultes apprenant le français (5.1.2). Nous aborderons les réponses à ces questions dans les deux sous-parties suivantes.

5.1.1 L'impact du jumelage avec de nouvelles arrivantes adultes apprenant le français sur le sentiment d'utilité et d'isolement des personnes âgées

Le jumelage entre personnes âgées et nouvelles arrivantes adultes apprenant le français a un impact significatif sur le sentiment d'utilité des aînés et contribue à réduire leur isolement. Dans le cadre de ce jumelage, les personnes âgées se retrouvent investies d'un rôle actif en tant que partenaires dans le processus d'apprentissage linguistique et culturel des nouvelles arrivantes. Ce rôle leur permet de partager leurs connaissances, leur expérience de vie et leur compréhension de la culture québécoise en aidant leurs jumelles, ce qui les valorise et renforce leur sentiment d'utilité. Toutes les personnes âgées ont souligné qu'elles appréciaient particulièrement le fait d'aider les autres, trouvant dans cette démarche un enrichissement personnel.

L'engagement dans ces dyades a permis aux aînés de se sentir importantes, reconnues et respectées, des éléments essentiels pour leur bien-être émotionnel. Contrairement à une aide ponctuelle, ce jumelage s'inscrit dans une relation durable, permettant aux participantes de constater l'évolution de leurs efforts, comme l'a mentionné France, qui apprécie de voir que son aide est véritablement sollicitée et produit des résultats visibles. De plus, en soutenant les nouvelles arrivantes, les personnes âgées perçoivent également leur contribution comme un service rendu à la société québécoise. En favorisant l'apprentissage du français et l'intégration des immigrantes, elles aident la communauté dans laquelle elles vivent, ce qui accroît leur sentiment d'utilité et d'intégration sociale, comme l'ont indiqué Paule, Claude et France. Toutes les participantes ont également signalé un effet positif de cette communication sur leur humeur.

Cet impact positif est également renforcé par l'appréciation exprimée par les nouvelles arrivantes elles-mêmes. Lors de nos rencontres, toutes les nouvelles arrivantes ont mentionné à plusieurs reprises à quel point elles appréciaient la camaraderie avec leurs jumelles et ont cherché à exprimer leur gratitude de diverses manières. Par exemple, Nadine cuisinait les plats traditionnels de son pays que Paule aimait, Daniela invitait Maria aux fêtes de famille et Nina a offert à France un chemisier traditionnel ukrainien.

Les communications et relations en dyades étaient diverses, mais toutes accordaient une grande valeur à la personnalité de leurs jumelles. Henry, par exemple, a souvent évoqué l'admiration qu'il éprouvait pour la richesse des connaissances et l'expérience de vie de Claude. Patricia a apprécié les conseils de Bina pour élever son fils et mieux le comprendre. Nadine, qui souffrait de l'éloignement de sa famille, a déclaré qu'elle ne pouvait plus imaginer sa vie sans Paule, qui est devenue comme sa véritable grand-mère. Nina a mentionné que ses conversations avec France étaient si intéressantes que le temps passait trop vite. Daniela nous a écrit un message quatre mois après la fin du projet pour nous dire que ses rencontres avec Maria avaient enrichi sa vie et qu'elles restaient toujours en contact. Ces témoignages montrent à quel point les nouvelles arrivantes ont valorisé ces échanges, une reconnaissance qui n'a pas manqué de toucher et d'encourager leurs partenaires âgées.

Sur le plan de la lutte contre l'isolement, ce projet a également eu des effets notables. Bien que les participantes âgées ne soient pas particulièrement isolées, leurs interactions régulières avec les nouvelles arrivantes leur ont permis de briser la routine de leur quotidien. Ces échanges ont enrichi leur vie sociale, élargi leurs horizons et nourri un sentiment de connexion avec des cultures nouvelles.

Si l'on examine les données recueillies au cours du projet, on constate que, même dans notre échantillon de cinq personnes, Maria et Claude avaient de petites familles. De plus, Maria n'avait des contacts avec des amies que quelques fois par an et Claude a indiqué qu'il n'avait pas d'amis. On constate donc qu'ils sont beaucoup plus exposés au risque d'isolement que les trois autres participantes qui sont issues de familles nombreuses avec lesquelles elles ont de bonnes relations régulières. Lors de notre dernière rencontre, Maria nous a confié qu'elle avait trouvé sa «deuxième famille» dans le projet. Claude, de son côté, a développé une amitié avec Henry, ce qui a considérablement amélioré son bien-être. Dans ces deux cas, on peut dire que le sentiment d'isolement des participantes a été réduit.

Pour les trois autres participantes – France, Bina et Paule –, la question de l'isolement n'était pas pertinente à ce stade de leur vie. France et Bina ont indiqué que leurs relations familiales très riches

occupaient déjà une grande partie de leur temps. Paule, à son tour, bien qu'elle soit également très entourée par ses proches, a exprimé sa joie d'avoir trouvé en Nadine une "petite-fille" qu'elle n'avait pas. Ainsi, ces relations intergénérationnelles ont non seulement élargi son cercle social, mais ont également renforcé sa vitalité et son sentiment de jeunesse, comme l'a souligné Paule.

En somme, les bénéfices de ce jumelage s'étendent au bien-être psychologique et social des aînés. Ce projet démontre qu'en offrant aux personnes âgées l'opportunité d'être actives, d'enseigner et de créer des liens interpersonnels, elles retrouvent un rôle social valorisant, qui contribue à leur bien-être général et à leur sentiment d'utilité. En créant des relations significatives et durables, ce projet a enrichi la vie des participantes âgées.

5.1.2 L'impact sur l'apprentissage de la langue française, la compréhension de la culture d'accueil et l'intégration sociale des nouvelles arrivantes adultes apprenant le français dans le cadre du jumelage avec des personnes âgées

Le jumelage interculturel avec des personnes âgées a eu un impact significatif sur le processus d'apprentissage du français, ainsi que sur la compréhension de la culture québécoise et, par conséquent, sur l'intégration sociale des nouvelles arrivantes adultes. En partageant des moments réguliers avec leurs jumelles aînées, ces participantes ont eu l'opportunité de s'immerger dans un environnement francophone et d'établir une relation enrichissante. Examinons plus en détail l'impact du jumelage sur les nouvelles arrivantes adultes :

- Apprentissage de la langue française

Les interactions en dyades ont offert aux nouvelles arrivantes un espace privilégié pour pratiquer la langue française dans un cadre informel et bienveillant. Les aînées, en agissant comme des interlocutrices patientes et motivantes, ont permis aux participantes de renforcer leurs compétences langagières sans craindre le jugement.

Ce cadre d'apprentissage informel a aidé à surmonter certaines barrières linguistiques et à développer la confiance en soi des nouvelles arrivantes. Par exemple, Patricia, qui, lors de la première rencontre, cherchait constamment l'approbation après chaque phrase, interrompant souvent la conversation avec des pauses, a montré une transformation remarquable en fin de projet. À la dernière rencontre, elle suivait une formation spécifique pour accéder à l'emploi. D'après elle, l'empathie de Bina l'a aidée à surmonter

sa peur de parler en français. Cette confiance nouvellement acquise a non seulement contribué à améliorer ses compétences langagières, mais a également renforcé son intégration sociale. Elle a expliqué qu'auparavant, elle aurait évité un entretien d'embauche par peur de ne pas être comprise, mais qu'elle s'était finalement sentie prête, car les nombreuses heures passées à échanger avec Bina en français lui avaient prouvé qu'elle pouvait être comprise. Ainsi, le courage et la force qu'elle a cultivés grâce à ces échanges l'ont aidée non seulement dans son apprentissage de la langue, mais aussi dans son processus d'intégration globale.

Dans un autre cas, Henry a souligné que la clarté et la simplicité des explications de Claude l'ont aidé à maîtriser des expressions idiomatiques difficiles à comprendre dans un contexte purement académique.

Quant à la *Dyade d'Échange linguistique structuré*, l'apprentissage de la langue est toujours resté la priorité pour les participantes. Nina, qui rêvait depuis l'enfance d'apprendre le français, rencontrait des difficultés à parler la langue malgré ses efforts. Elle avait échoué deux fois à un examen de langue nécessaire pour passer au niveau suivant dans son école. Elle était très désireuse d'apprendre la langue et a été la seule à écrire un message pour poser sa candidature au projet avant même d'avoir fini de regarder la vidéo de présentation. Pendant le projet, Nina n'a pas seulement réussi l'examen, mais elle a également terminé sa formation de francisation. Selon elle, apprendre le français dans un cadre informel a facilité la mémorisation et permis de surmonter des incompréhensions fondamentales. Par exemple, elle avait mal interprété l'expression « Bonne fin de semaine » comme « Bonne fête de semaine », pensant que les Québécois considéraient chaque samedi et dimanche comme une célébration. Ces erreurs, qui peuvent sembler anodines, illustrent les défis spécifiques des immigrants apprenant le français. Grâce aux échanges en dyades, Nina a pu poser des questions librement, renforçant ainsi sa compréhension et sa confiance, au point de transférer cette assurance dans d'autres interactions en français.

En somme, l'apprentissage du français dans le cadre des dyades a montré une efficacité particulière grâce à l'absence de jugement et au soutien bienveillant des aînées. Cette approche a permis non seulement un renforcement des compétences langagières, mais aussi un gain important en confiance en soi. Les participantes ont ainsi été mieux équipées pour interagir avec des francophones dans des contextes variés — professionnels, sociaux ou administratifs. Comme l'a souligné Patricia, « parler avec Bina me donne l'assurance de m'exprimer en français » (Patricia, 5 mois).

Ces résultats témoignent de l'impact des échanges interpersonnels sur l'acquisition d'une langue dans un cadre informel. Ils soulignent également l'importance d'une interaction chaleureuse et authentique dans le processus d'intégration des nouvelles arrivantes.

- Compréhension de la culture québécoise

Depuis les temps anciens, dans de nombreuses cultures, les aînés jouent un rôle essentiel dans la transmission de la culture, des traditions et de leur sagesse à leur communauté. Cependant, dans un monde marqué par la postmodernité et l'ère du numérique, où l'information est désormais accessible en quelques clics, leur rôle traditionnel semble avoir perdu une partie de son importance. Dans notre projet de jumelage, nous leur offrons un nouveau rôle, où leurs connaissances et leur expérience peuvent redevenir précieuses. À travers leurs récits de vie et leurs explications des traditions locales, ils contribuent à enrichir la compréhension des nouvelles arrivantes de la société québécoise, réaffirmant ainsi leur pertinence dans un cadre renouvelé.

Les interactions informelles dans les dyades ont favorisé un échange culturel dynamique, éloigné de l'apprentissage théorique souvent perçu comme abstrait. Par exemple, dans la *Dyade des Rapprochements familiaux*, Maria et Daniela ont pu comparer les traditions de la Colombie et du Québec et parler de la façon dont les fêtes sont célébrées dans les deux pays. Cet échange les a même conduites à partager leurs albums de mariage. Maria a également présenté Daniela, avec plaisir, des grands chanteurs québécois, et elles ont écouté de la musique ensemble.

Contrairement à un apprentissage théorique, ce jumelage a offert aux participantes un accès direct et personnalisé aux subtilités de la culture québécoise. De plus, ces discussions sur des expressions idiomatiques ou des traditions ont enrichi leur vocabulaire tout en les aidant à se repérer dans leur nouvel environnement culturel.

La compréhension de la culture québécoise et l'apprentissage de la langue se sont révélés intimement liés, se renforçant mutuellement. Les discussions portant sur des expressions idiomatiques ou des traditions québécoises ont offert aux immigrantes des repères culturels concrets tout en enrichissant leur vocabulaire et leur aisance en français. Cette complémentarité a permis d'aborder la culture québécoise non pas comme un simple objet d'étude, mais comme une réalité vécue à travers les interactions régulières avec leurs partenaires âgées.

Par ailleurs, les échanges ont été l'occasion pour les nouvelles arrivantes de découvrir les valeurs intergénérationnelles propres au Québec. Ces discussions ont abordé des sujets variés, tels que les dynamiques familiales, le travail et les relations sociales. Dans la *Dyade de la diversité des sentiments*, par exemple, les partenaires ont partagé leurs expériences sur les défis de l'éducation des adolescents, tandis que, dans la *Dyade des Liens tissés*, elles ont cuisiné ensemble des plats traditionnels québécois et vénézuéliens, créant de nouvelles significations autour de la culture alimentaire. Ces échanges ont permis aux immigrants non seulement de comprendre les valeurs familiales québécoises, mais aussi d'observer comment elles se traduisent au quotidien.

En somme, ce projet a permis aux immigrantes d'acquérir des connaissances culturelles concrètes, d'observer et de comprendre les comportements locaux dans un cadre bienveillant et sécurisant. Ce processus d'apprentissage, enraciné dans la relation humaine, a certainement joué un rôle dans leur compréhension de la société d'accueil et dans leur intégration globale.

- Intégration sociale

L'intégration sociale est un élément clé du processus d'établissement des immigrants dans une nouvelle société. Le jumelage entre nouvelles arrivantes et personnes âgées québécoises a pu être un levier puissant pour faciliter ce processus, en créant un environnement propice aux échanges constructifs. Grâce à des interactions régulières, bienveillantes et basées sur l'échange mutuel, les dyades ont offert aux nouvelles arrivantes des outils concrets pour comprendre les dynamiques sociales locales, élargir leur réseau et renforcer leur sentiment d'appartenance. Daniela, par exemple, a exprimé que sa relation avec Maria lui avait donné un sentiment d'appartenance qu'elle n'avait pas ressenti depuis son arrivée au Québec.

Dans la *Dyade des Contrastes culturelles*, Henry a bénéficié des conseils pratiques de son partenaire. Claude lui a partagé des informations essentielles, telles que les organismes d'aide accessibles aux immigrants, les services communautaires disponibles et même l'emplacement de magasins qu'il ne connaissait pas. Tout cela a certainement contribué à une meilleure compréhension par Henry de la société locale et de son intégration.

Dans la *Dyade de la diversité des sentiments*, comme nous l'avons indiqué plus haut, les échanges entre les participantes ont surtout porté sur des thèmes comme l'éducation des enfants et les relations

familiales. Cela a permis à Patricia de mieux comprendre les attentes éducatives dans la société québécoise, ce qui lui a permis d'adapter certaines de ses approches pour mieux accompagner ses enfants dans leur intégration scolaire et sociale.

Enfin, dans la *Dyade des Liens tissés*, les rencontres se sont souvent articulées autour d'activités partagées, comme des visites du groupe de tricotage ou des sorties pour des pique-niques ou à la plage. Ces moments d'échange informel ont permis aux participantes de s'immerger naturellement dans des aspects concrets de la vie québécoise. Cette immersion a offert un cadre où les relations interpersonnelles sont devenues un vecteur d'intégration sociale essentiel.

En somme, le jumelage a facilité l'intégration sociale des nouvelles arrivantes en leur permettant de développer des relations significatives, d'acquérir des connaissances pratiques sur leur environnement et d'harmoniser leurs perceptions culturelles avec les réalités québécoises. Ces interactions bienveillantes et enrichissantes ont créé un pont entre deux cultures, permettant aux nouvelles arrivantes de se sentir plus connectées, acceptées et intégrées dans leur nouvelle société.

5.2 Réponse au deuxième objectif : la réussite du jumelage

Le deuxième objectif principal de recherche est le suivant : documenter les interventions sur une période définie et évaluer leur impact sur la réussite des jumelages.

Le rôle de l'intervenante ne se limitait pas à la création des dyades et à la collecte d'informations sur le déroulement des échanges au sein de celles-ci, ce qui se rapporte au sens strict à la dimension « recherche » du projet. Ce rôle comprenait également des interventions actives, où l'intervenante accompagnait les participantes en leur offrant un soutien personnalisé et des conseils adaptés en cas de besoin. En tant que médiatrice, elle a contribué à développer et à maintenir une dynamique relationnelle harmonieuse, en arbitrant des situations difficiles et en étant attentive aux caractéristiques personnelles et aux besoins de chaque participante. Par ses actions, elle a encouragé les jumelles à dépasser les simples échanges linguistiques ou culturels pour développer des relations humaines plus profondes et enrichissantes.

Par exemple, face à des malentendus culturels observés dans certaines dyades, l'intervenante a aidé les participantes à clarifier les incompréhensions et à faciliter la communication. Ce soutien actif a permis

d'anticiper et de désamorcer les conflits potentiels, tout en renforçant la qualité des échanges. De plus, cela a aidé les participantes à se sentir soutenues et accompagnées, favorisant ainsi la continuité des interactions et renforçant leur sentiment d'accomplissement.

En ce sens, la réussite du jumelage dépend de nombreux facteurs, comme nous l'avons soulignée au chapitre 4. Par exemple, parmi ces facteurs, on retrouve :

- La compatibilité des intérêts au sein des dyades.

Le jumelage des dyades sur la base d'intérêts communs et d'objectifs similaires a facilité l'établissement d'un lien harmonieux. Cette compatibilité a été particulièrement mise en avant dans la *Dyade des Liens tissés*, où Paule et Nadine ont non seulement trouvé des sujets de discussion communs, mais ont également su se compléter l'une l'autre d'une certaine manière.

- Le soutien de l'intervenante.

Comme mentionné ci-dessus, l'accompagnement personnalisé offert par l'intervenante a été essentiel pour résoudre des malentendus et gérer les tensions, comme cela a été observé dans la *Dyade des Contrastes culturelles*, où Claude et Henry ont bénéficié des médiations pour surmonter certaines incompréhensions culturelles.

- L'environnement de soutien et d'ouverture.

Le cadre bienveillant et informel des rencontres a permis aux participantes d'interagir sans crainte de jugement, ce qui a favorisé une meilleure compréhension mutuelle et un apprentissage linguistique naturel, comme en témoignent les expériences de Patricia et Bina dans la *Dyade de la diversité des sentiments*.

En somme, ces facteurs se sont combinés pour favoriser la réussite des jumelages en facilitant des échanges constructifs et en renforçant les liens sociaux entre les participantes. Toutefois, le rôle de l'intervenante dans l'accompagnement des dyades demeure l'un des éléments clés de la réussite du jumelage.

Voyons point par point les actions de l'intervenante :

- Création des dyades.

Nous avons pris en compte les profils, les intérêts et les besoins des participantes pour former des dyades, en cherchant à identifier les complémentarités entre leurs attentes et leurs intérêts. Cela a contribué à une disposition initiale favorable des participantes à l'égard du projet, car elles ont non seulement apprécié le fait d'être entendues, mais ont également constaté que leurs souhaits étaient pris en compte, ce qui a renforcé leur sentiment de validation et d'implication. Cette démarche a favorisé une interaction plus constructive et créé une atmosphère de confiance dès le départ, propice à des échanges ouverts et à la collaboration.

- Accompagnement des dyades.

En restant en contact régulier avec les participantes, l'intervenante a assuré un suivi constant pour évaluer l'évolution des relations, identifier et résoudre les éventuels problèmes, qu'ils soient d'ordre technique, psychosocial, émotionnel ou lié à d'autres besoins émergents au cours du projet. L'intervenante a su être réactive et proactive, en ajustant son accompagnement en fonction des défis spécifiques rencontrés par les dyades, et en offrant un soutien adapté à chaque situation pour maintenir l'équilibre et la fluidité des relations.

- Facilitation de la communication et médiation.

L'un des impacts majeurs identifiés est la capacité de l'intervenante à agir comme médiatrice. Bien qu'il soit impossible de prédire avec certitude l'évolution des relations dans les cinq dyades sans l'intervention de l'intervenante, il est probable que, dans le cas de la *Dyade des Contrastes culturels*, les nombreux malentendus auraient compromis leur relation sans un soutien extérieur. Leurs interactions ont été largement détaillées dans le chapitre précédent, mais rappelons que cette dyade se distinguait par des visions très différentes des relations. Par exemple, alors qu'Henry pensait qu'ils se comprenaient et s'entendaient parfaitement, Claude craignait constamment qu'Henry oublie leur rencontre et passe les 4 à 6 heures avant chaque rencontre chez lui, dans un état d'anxiété intense, incapable de se concentrer sur autre chose. Cette situation le conduisait au désespoir. Grâce à l'intervention, une solution a pu être trouvée : la veille de la rencontre, Henry envoyait un message à Claude pour lui dire qu'il viendrait le voir

le lendemain après le travail. Dans cette situation, Claude considère qu'il est extrêmement irrespectueux qu'Henry n'ait pas d'agenda où il puisse noter, devant lui, la date et l'heure de leur prochaine rencontre. Pour lui, c'est un manque de respect et de considération à son égard. Pour Henry, qui n'avait jamais eu d'agenda pour ses réunions, ce n'est pas un problème. Au cours du projet, Henry n'est pas venu à une rencontre une seule fois, alors que la réunion était conditionnelle et devait être confirmée. Ainsi, des interventions ponctuelles ont aidé à surmonter les obstacles et à contourner les éventuelles difficultés et malentendus, contribuant à l'amélioration de la relation entre les deux participants.

Les participantes ont souligné que l'intervenante jouait un rôle essentiel de médiatrice, notamment en réduisant les malentendus culturels et linguistiques ainsi que les tensions liées aux traits de personnalité. Ce rôle s'est avéré particulièrement pertinent dans un contexte interculturel où les différences ont, à certains moments, freiné les interactions. Par exemple, dans la *Dyade de la diversité des sentiments*, Patricia manquait de confiance en elle et en ses capacités linguistiques, ce qui la rendait hésitante et prudente dans ses interactions. Face à cette situation, Bina, qui est une personne très attentive, douce, mais aussi active et indépendante, a initialement cherché à soutenir Patricia. Lors de la planification de leurs rencontres, elle faisait preuve de flexibilité et s'efforçait de s'adapter aux préférences et contraintes de Patricia, choisissant des lieux et des horaires qui lui convenaient, tout en essayant de créer un environnement de soutien. Cependant, malgré ces efforts, l'incertitude persistante de Patricia n'a pas diminué, et avec le temps, cela est devenu une source d'inconfort pour elle. Le manque de confiance en soi de Patricia a fini par être perçu par Bina comme une limitation dans leur relation, ce qui a progressivement généré des tensions sous-jacentes entre elles. Rappelons que, lors de la première rencontre des jumelles, Patricia était la seule participante à éprouver des difficultés à communiquer avec sa jumelle en raison de son manque de confiance en ses capacités linguistiques. Cependant, Bina n'a pas exprimé son malaise. Ce n'est qu'à la fin du troisième mois du projet, lors d'une discussion avec l'intervenante, qu'elle a finalement abordé cette difficulté. À ce stade, son mécontentement avait atteint un niveau critique, nécessitant une intervention directe pour éviter une rupture dans la relation. Grâce aux compétences de médiation de l'intervenante, cette situation délicate a été résolue de manière constructive, en rétablissant un équilibre émotionnel entre les deux participantes. Ce cas illustre l'importance d'un suivi régulier et attentif et d'une intervention appropriée dans la gestion des dyades, en particulier pour aborder des déséquilibres émotionnels et des différences de personnalité susceptibles d'affecter la dynamique relationnelle.

- Soutien émotionnel, encouragement et leur constance.

L'analyse montre également que l'intervenante a été perçue comme une source de soutien émotionnel. Sa disponibilité, son empathie et sa capacité à écouter activement ont contribué à instaurer une atmosphère de confiance et de respect mutuel avec les participantes. Ces dernières ont souligné la facilité de communication avec l'intervenante, tout en notant qu'elle était toujours disponible et présente. Elles ont également mentionné qu'elle était attentive et responsable, ce qui a renforcé leur sentiment d'être accompagnées avec bienveillance.

En les encourageant, l'intervenante a contribué à renforcer leur confiance en leurs propres capacités et leur motivation à participer activement au projet. Cela était particulièrement important pour les nouvelles arrivantes, qui se sentaient parfois peu sûres d'elles en raison de leurs compétences linguistiques, qu'elles jugeaient insuffisantes.

- Autoréflexion et analyse.

L'autoréflexion a été une composante importante du projet. Pour les participantes, l'intervenante a encouragé ce processus, d'abord lentement à l'aide du tableau *Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux*, puis de manière plus active à partir du milieu du projet, en ajoutant la pyramide des besoins de Maslow aux rencontres. Ce travail d'introspection les a aidés à mieux comprendre les dynamiques au sein de leurs dyades, ainsi que les bénéfices qu'elles tiraient de ces interactions. De cette manière, l'intervenante voulait également souligner l'importance du jumelage pour elles, ce qui s'est révélé efficace dans une certaine mesure, comme le montrent les résultats de la pyramide de Maslow, présentés dans le chapitre précédent.

Le processus d'analyse chez l'intervenante a joué un rôle clé dans le succès global du projet. Il a permis d'effectuer des ajustements finement ciblés pour assurer une meilleure adaptation aux défis qui se présentaient ou pouvaient se produire dans les dyades. Grâce à cela, l'intervenante a contribué à maintenir une dynamique positive et à assurer une adaptation souple aux besoins changeants des participantes.

Ainsi, nous pouvons constater que le rôle de l'intervenante dans le développement des dyades a été significatif. Elle a favorisé le développement positif des relations au sein des dyades et a enrichi

l'expérience des participantes au projet. Ces résultats mettent en évidence l'importance d'un accompagnement dans les projets de jumelage interculturel et suggèrent que le succès de telles initiatives repose en grande partie sur les compétences et l'engagement de l'intervenante. Son intervention dépassait ainsi largement le cadre d'un simple encadrement logistique : elle représentait un véritable pilier pour le succès du jumelage, créant un environnement propice à l'apprentissage et à l'épanouissement mutuel.

5.3 Retour sur les limites de la recherche

Il est important de noter les limites de cette étude, notamment la taille réduite de l'échantillon (cinq dyades), ce qui invite à une certaine prudence quant à la généralisation des résultats. De plus, la durée relativement courte du projet ne permet pas d'évaluer l'impact à long terme des jumelages, même si, à la fin du projet, toutes les participantes ont exprimé leur désir de maintenir la communication avec leurs jumelles.

Par ailleurs, dans notre échantillon, les participantes âgées étaient fonctionnelles et actives, même si certaines ont pu présenter des faiblesses liées à l'âge. Les nouvelles arrivantes, de leur côté, étaient motivées et intéressées par l'apprentissage du français. Toutes les participantes avaient volontairement exprimé leur désir de participer à ce projet, ce qui a favorisé un engagement sincère et une dynamique constructive dans les dyades.

CONCLUSION

Ce mémoire a documenté le jumelage entre des personnes âgées et des nouvelles arrivantes apprenant le français. Les résultats ont démontré que les jumelages interculturels ont un impact globalement positif sur les deux groupes de participantes, mais fragile dans certains cas. Les personnes aînées ont exprimé une satisfaction accrue liée à leur rôle actif dans la transmission de leurs connaissances et à leur engagement social. Elles ont également mentionné une augmentation de leur sentiment d'utilité. Du côté des nouvelles arrivantes, les interactions avec leurs jumelles ont facilité l'apprentissage du français, contribué à une meilleure compréhension de la culture québécoise et renforcé leur sentiment d'intégration sociale.

Cependant, les jumelages n'ont pas été exempts de défis. Les malentendus interculturels et les attentes divergentes ont parfois freiné le développement des relations. Ces obstacles soulignent l'importance cruciale de l'accompagnement par une intervenante. Celle-ci a joué un rôle clé en facilitant la communication, en soutenant les participantes face aux difficultés et en transformant les tensions en opportunités de transformation et d'amélioration des relations.

Le travail de l'intervenante visait à porter ce projet au-delà du simple jumelage. Il visait à établir des relations humaines enrichissantes et à encourager les participantes à maintenir des liens après la fin du projet. En créant un cadre bienveillant et stimulant, nous nous sommes efforcé de faire en sorte que ces échanges interculturels servent de fondation pour des relations amicales durables, contribuant à tisser un tissu social inclusif et pérenne.

Cette recherche a remis en lumière la pertinence des approches humanistes et des principes de la psychologie positive pour soutenir des relations interculturelles enrichissantes. En documentant les interventions réalisées pour accompagner ces jumelages, cette étude constitue une ressource précieuse pour les praticiens désireux de reproduire ce type de jumelage. De plus, elle peut intéresser les organisations poursuivant des objectifs similaires à ceux des partenaires avec lesquels nous avons collaboré pour recruter les participantes. Les résultats ont en effet montré que les jumelages interculturels ne répondent pas seulement aux besoins immédiats des participantes, mais qu'ils contribuent également à poser les bases de relations amicales durables, favorisant ainsi une meilleure intégration des groupes concernés.

Pour aller plus loin, il serait judicieux d'élargir l'échantillon et de suivre les dyades sur une période prolongée, afin d'explorer les relations qui se développent au-delà du cadre initial du projet. Par exemple, un suivi pourrait être effectué trois mois après la fin du projet, puis à six mois, afin d'évaluer la pérennité des relations et l'intégration sociale des participantes. Une attention particulière pourrait également être accordée à l'adaptation des méthodes d'intervention en fonction des différences culturelles et linguistiques.

En conclusion, ce travail de mémoire d'intervention confirme la pertinence de jumelage entre personnes âgées et personnes immigrantes apprenant le français langue seconde en tant qu'outil puissant pour favoriser l'intégration sociale et lutter contre l'isolement. Ce type de jumelage s'avère doublement bénéfique : d'une part, il renforce le sentiment d'utilité chez les personnes âgées en valorisant leur expérience et leur rôle actif dans la transmission de connaissances; d'autre part, il offre aux personnes immigrantes un soutien concret dans leur apprentissage du français et leur compréhension de la culture québécoise. Ainsi, il répond aux défis posés par une confrontation au vieillissement accéléré de sa population et à une immigration croissante. En créant des espaces d'échange et de soutien mutuel, cette initiative facilite la construction de liens sociaux solides et durables, qui bénéficie non seulement aux participantes impliquées, mais également à l'ensemble de la collectivité. Elle met en lumière l'importance des relations humaines et des interactions interculturelles dans la promotion d'une société inclusive et cohésive.

Cette recherche souligne également que les jumelages interculturels ne se limitent pas à répondre à des besoins immédiats. Ils posent les bases de relations amicales durables et enrichissantes, incarnant une démarche humaniste axée sur le respect, la compréhension mutuelle et le partage.

Ainsi, ce mémoire met en évidence le potentiel de cette initiative à transformer des défis sociaux complexes en opportunités d'enrichissement mutuel et de rapprochement interculturel.

ANNEXE A

MATÉRIEL UTILISÉ POUR RECRUTER LES PERSONNES ÂGÉES: LETTRE D'INFORMATION ET AFFICHE

Cette annexe se compose de deux sections : la section A, qui contient la lettre d'information pour les personnes âgées, membres du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil, envoyée à tous les membres du centre, et la section B, qui présente l'affiche apposée sur le tableau d'affichage du centre. Ces documents ont été utilisés par la coordonnatrice des services du centre pour attirer l'attention de ses membres sur mon projet et les inviter à ma présentation.

Section A

Lettre d'information pour les personnes âgées, membres du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil

Bonjour,

Je m'appelle Saida, je suis étudiante à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), école de travail social. Je vous demande de participer à mon projet.

But de mon projet

Dans le cadre de mon travail de maîtrise, je veux proposer un jumelage entre des personnes âgées et des adultes apprenant le français.

Ce projet de recherche vise à :

- promouvoir la reconnaissance mutuelle des personnes âgées et des immigrants ;
- faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et montrer l'hospitalité des Québécois;
- rompre l'isolement de certaines personnes.

Qui peut participer au projet et comment, les avantages de la participation

Ce programme est ouvert à toute personne retraitée qui souhaite y participer. Cinq paires participent au projet. Chaque dyade est composée d'une personne âgée, membres du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil et d'un adulte apprenant le français comme langue seconde en niveaux avancés dans le Centre D'apprentissage Du Français Langue Seconde Camille-Laurin. Pendant cinq mois, ils se rencontreront pour une heure ou deux, à leur convenance, à intervalles d'une fois tous les dix jours. La durée et la fréquence des rencontres peuvent être modifiées d'un commun accord par le pair.

Mon rôle en tant qu'intervenant est de veiller à ce que tout se passe bien et d'aider les participantes en cas de difficultés. Pour ce faire, vous et moi nous rencontrerons six fois. Tout d'abord, nous aurons un premier rendez-vous individuel avant le début du projet au cours duquel je vous donnerai des détails sur le projet et je vous expliquerai votre rôle et les avantages d'y participer. Nous parlerons aussi un peu de vos intérêts et de vos préférences afin que je puisse en tenir compte autant que possible lors de la création de paires. Après, je vous aiderai à organiser votre première rencontre avec la/le jumeau et je serai également présente au début de la rencontre pour vous présenter et briser la glace en vous aidant à trouver des thèmes communs à aborder et à faciliter la communication. Je contacterai ensuite chaque participant une fois par mois pour vérifier la dynamique du processus, répondre aux questions ou aider à résoudre d'éventuelles difficultés liées au jumelage s'il y a lieu. Vous pouvez aussi toujours me contacter par téléphone ou par courriel si vous avez des questions.

Avantages de la participation à ce type de jumelage :

- se sentir plus impliqué et inclus dans la société ;
- rencontrer de nouvelles personnes ;
- diversifier son réseau social ;
- flexibilité d'horaire ;
- découvrir une autre culture ;
- développer une relation amicale ;
- avoir une raison supplémentaire de sortir de chez soi.

Quand

Le projet débutera à l'hiver 2023 - 2024 et durera cinq mois.

Si vous souhaitez participer, vous pouvez m'appeler ou m'envoyer un message avec votre nom et vos coordonnées et je vous contacterai dès que possible. En concordance de l'éthique de recherche, je suis très attentif aux données personnelles de nos participantes, de sorte que seuls moi-même et ma directrice de projet y aurons accès au cours du projet. À la fin du projet, les informations obtenues sur le processus de jumelage seront présentées sous des noms fictifs et les données personnelles des participantes seront supprimées.

Je me réjouis de collaborer avec vous.

Saida Slegina
Étudiante à maîtrise
École de travail social - UQAM
XXX-XXX-XXXX
xxxx@courrier.uqam.ca

Section B

Affiche

Jumelage entre des personnes âgées et des adultes immigrants apprenant le français comme langue seconde

Avantages de la participation à ce type de jumelage :

- ▶ se sentir plus impliqué et inclus dans la société ;
- ▶ rencontrer de nouvelles personnes ;
- ▶ diversifier son réseau social ;
- ▶ découvrir une autre culture ;
- ▶ flexibilité d'horaire ;
- ▶ développer une relation amicale
- ▶ avoir une raison supplémentaire de sortir de chez soi.



Qui peut participer au projet?

Ce programme est ouvert à toute personne retraitée qui souhaite y participer.

Qu'est-ce que le jumelage ?

Ce sont des rencontres amicales mutuellement bénéfiques entre deux personnes.

Comment puis-je m'inscrire à ce projet ?

Envoyez-moi un message avec la phrase que vous voulez participer au projet, votre nom et votre numéro de téléphone et je vous contacterai dès que possible !



Quand ?

Le projet débutera à l'hiver 2023 - 2024

Durée du projet : 5 mois

Pour toute question concernant ce programme, veuillez contacter la coordonnatrice des services aux aînés

Les photos ont été prises sur le site Web de l'Université d'Ottawa <https://med.uottawa.ca/fr/nouvelles/nouveauprogramme-jumelage-apporte-soutien-reconfort-aux-personnes-agees-qui-se-trouvent>

ANNEXE B

CANEVAS DU PREMIER ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ, AVEC LES PARTICIPANTS AU PROJET

Partie des questions pour tous les participants au projet :

- ❖ Avez-vous déjà eu une expérience de jumelage? Si oui, lesquels? _____
- ❖ Que pensez-vous de l'idée de jumelage entre personnes âgées et participants au programme de francisation? _____
 - Pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne idée ? (Qu'elle peut bénéficier aux participants) _____
 - Pensez-vous que ce type de jumelage pourrait durer plus de 5 mois, c'est-à-dire après la fin officielle du projet ? Pourquoi? _____
 - Si ce type de jumelage existait en dehors du cadre de mon projet, le recommanderiez-vous à vos connaissances ? _____
- ❖ Avez-vous des préférences ou des attentes concernant votre jumeau?
 - L'âge de votre jumeau _____
 - La religion _____
 - Pays d'origine _____
 - Fumeur _____
 - Sexe du participant _____
- ❖ Quels sont des activités que vous aimeriez faire avec votre jumeau ou passe-temps favoris?
- ❖ Sujets dont vous aimeriez le plus parler _____
- ❖ Préférences en matière d'heure de rencontre _____
- ❖ Préférence pour le lieu de rencontre _____
- ❖ Autres préférences _____
- ❖ Avez-vous des hobbies ? Quels sont-ils ? À quelle fréquence les faites-vous ? _____
- ❖ Comment voyez-vous votre jumelage? Avez-vous des attentes ? Quelles sont-elles ? _____
- ❖ Avez-vous des inquiétudes concernant cette forme de jumelage? Si oui, quelles sont-elles? _____
- ❖ Avez-vous une préférence quant à la fréquence des rencontres avec votre jumeau? _____
- ❖ Les appels téléphoniques ou conversations vidéo sont-ils acceptables pour vous ou préférez-vous juste les rencontres en face à face ? _____
- ❖ Vous sentez-vous socialement inclus en ce moment ? _____

Partie des questions réservées aux immigrants apprenant le français :

- ❖ Avez-vous l'occasion de pratiquer le français avec des locuteurs natifs? À quelle fréquence?
- ❖ Avez-vous beaucoup d'amis en dehors de vos études ? _____
- ❖ Avez-vous des amis francophones ? _____
- ❖ Êtes-vous venu ici seul ou avec votre famille ? _____
- ❖ Travaillez-vous ? Faites-vous du bénévolat ? _____
- ❖ Participez-vous à des activités communautaires ? _____

Partie des questions réservées aux membres du CCAAL :

- ❖ Sortez-vous souvent de chez vous ? _____
- ❖ Faites-vous du bénévolat ? _____
- ❖ Participez-vous à des activités communautaires ? _____

ANNEXE C

CANEVAS DES ENTRETIENS AVEC LES PARTICIPANTES

Cette annexe comprend plusieurs canevas à la fois, donc nous les avons divisés en sections suivantes :

Section A : Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du premier et du deuxième mois

Section B : Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du troisième mois

Section C : Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du quatrième mois

Section D : Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du cinquième mois du projet (dernière rencontre).

Section A

Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du premier et du deuxième mois du projet

Date _____

Nom de la paire _____ l'école _____ CCAAL _____

❖ Avez-vous eu des contacts avec votre jumeau.elle depuis notre dernière rencontre ? _____

❖ Avez-vous eu de.s rencontre.s avec votre jumeau.elle? _____

Si ce n'est pas le cas :

❖ Selon vous, pour quelle.s raison.s il n'y a pas eu de rencontre avec votre jumeau.elle ? _____

❖ Souhaitez-vous que je vous aide à organiser une rencontre ? _____

❖ Souhaitez-vous l'organisation d'une rencontre à trois? _____

Dans l'affirmative :

❖ Combien de fois ? _____

❖ Quelle est la durée approximative de.s rencontre.s ? _____

❖ Ces contacts étaient-ils des rencontres en présentiel? _____

❖ Y a-t-il eu des difficultés pour fixer ces rendez-vous ? _____

- trouver un lieu

- activités à faire ensemble

- ne pas trouver du temps libre en commun ?

❖ Comment les rencontres se sont-elles déroulées ? _____

❖ Êtes-vous satisfait de leur déroulement ? _____

❖ Sinon pourquoi? _____

❖ Avez-vous trouvé des intérêts communs (activités qui vous intéressent, des sujets de discussion) avec votre jumeau/ jumelle? Si oui, lesquels? _____

- ❖ Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec votre jumeau.elle ? Y a-t-il eu des situations ou des réactions que vous n'avez pas aimées ou n'avez pas bien comprises ? Si oui, lesquelles ? _____
- ❖ Comment définiriez-vous votre relation avec votre jumeau.elle ? (tableau dans l'annexe 5, section A)
- ❖ Si la réponse est négative _____
- ❖ Comment qualifiez-vous la communication en français avec votre jumeau.elle ? _____
- ❖ Êtes-vous satisfait de votre jumelage à l'heure actuelle ? Sinon pourquoi ? _____
- ❖ Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez changer dans votre communication avec votre jumeau.elle ? _____
- ❖ Avez-vous des questions à me poser ? _____

Commentaires supplémentaires _____

Section B
Canevas d'entretien semi-dirigé après la fin du troisième mois du projet

Date _____

Nom de la paire _____

Partie organisationnelle (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Avez-vous eu de.s rencontre.s avec votre jumeau.elle depuis notre dernière rencontre ? A quelle fréquence ? _____
- ❖ Quelle est la durée approximative de.s rencontre.s ? _____
- ❖ Y a-t-il eu des difficultés pour fixer ces rendez-vous ? _____
- ❖ Comment les rencontres se sont-elles déroulées ? _____
- ❖ Êtes-vous satisfait de leur déroulement ? _____
- ❖ Qu'avez-vous fait pendant les rencontres ? De quels sujets avez-vous parlé ? _____
- ❖ Avez-vous rencontré des difficultés de communication avec votre jumeau.elle ? Y a-t-il eu des situations ou des réactions que vous n'avez pas aimées ou n'avez pas bien comprises ? Si oui, lesquelles ? _____
- ❖ Êtes-vous satisfait de votre participation au projet à l'heure actuelle ? _____

Développement relationnel

Partie des questions réservées aux membres du CCAAL :

- ❖ Le projet vous aide-t-il à rester actif ? _____
- ❖ Comment le projet vous permet de rester active selon votre définition? _____
- ❖ C'est quoi pour vous de rester/ d'être active? _____

Partie des questions réservées aux immigrants apprenant le français :

- ❖ Le projet vous aide-t-il à être plus actif socialement ? Est-ce que le projet vous aide à briser votre routine d'études à domicile (ou du travail) ? Comment? _____
- ❖ Est-ce que la relation avec votre jumeau.elle vous permet-elle de mieux comprendre la société et la culture québécoise ? Comment? _____
- ❖ Est-ce que la relation avec votre jumeau.elle vous aide-t-elle à apprendre et à comprendre mieux le français ? Comment? _____

Partie des questions pour tous les participants au projet :

- ❖ Comment définiriez-vous votre relation avec votre jumeau.elle ? (tableau dans l'annexe 5, section A)
- ❖ Qu'est-ce que vous appréciez de la relation avec votre jumeau.elle? _____
- ❖ Quels sont les besoins auxquels cette relation répond (pyramide de Maslow dans l'annexe 5, section B) ? _____
- ❖ Le projet vous permet-il d'avoir de bon moral ? Comment? _____
- ❖ Aimerez-vous que la relation avec votre jumeau.elle se poursuivre au-delà du projet? _____
- ❖ Pensez-vous qu'elle se poursuivra? _____

Si « non »

- ❖ Pour que votre relation se poursuive après la fin du projet, quel ingrédient pensez-vous nécessaire? _____

Si « oui »

- ❖ Selon vous, quel est l'ingrédient le plus important dans votre relation ? _____
- ❖ Selon vous, ça prendrait quoi comme ingrédient pour rehausser la relation? _____
- ❖ Si vous avez à décrire / imaginer votre relation avec votre jumeau.elle dans 6 mois, ce serait comment ? _____
- ❖ Comment la relation avec votre jumeau.elle vous aide dans votre vie ? Pour vous sentir utile ? Briser votre isolement ? Autre ? _____
- ❖ Pensez-vous que vous avez les mêmes valeurs ? Quelles ? _____
- ❖ Aimerez-vous améliorer la relation avec votre jumeau.elle ? Comment? _____
- ❖ Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez changer dans votre communication avec votre jumeau.elle ? Quelque chose qui vous met mal à l'aise? _____

Environnement social (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Ces relations sont-elles un plus dans votre réseau social ? Pourquoi ? _____
- ❖ Pensez-vous que vous avez actuellement un grand réseau social ? _____
- ❖ À quelle fréquence rencontrez-vous des amis en dehors du centre/ de l'école ? _____
- ❖ À quelle fréquence parlez-vous à vos amis ? _____
- ❖ Avez-vous une grande famille ? _____
- ❖ À quelle fréquence communiquez-vous avec des proches (avec lesquels vous ne vivez pas sous le même toit) _____

Section C
Canevas d'entretien après la fin du quatrième mois du projet

Ce plan consiste en une partie de l'entretien semi-dirigé qui comprend des questions personnalisées basées sur les informations recueillies lors de la rencontre précédente et une partie d'entretien non structuré orientées vers la résolution des difficultés individuelles de chaque dyade.

Date _____

Nom de la paire _____

Partie organisationnelle (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Avez-vous eu de.s rencontre.s avec votre jumeau.elle depuis notre dernière rencontre ? À quelle fréquence? _____
- ❖ Quelle est la durée approximative de.s rencontre.s ? _____
- ❖ Êtes-vous satisfait de déroulement de.s rencontre.s ? _____
- ❖ Y a-t-il eu des situations ou des réactions que vous n'avez pas aimées ou n'avez pas bien comprises? Si oui, lesquelles ? _____

Suivi de la dernière intervention

Partie des questions pour tous les participants au projet :

- ❖ Comment définiriez-vous votre relation avec votre jumeau.elle en ce moment ? (tableau dans l'annexe 5, section A)
- ❖ Y a-t-il eu des changements dans votre relation depuis notre dernière rencontre ? _____
- ❖ Après la fin du projet, il se peut que la fréquence des rencontres soit différente en raison de différents facteurs. Comment entrevoyez-vous ces possibles changements ? Quels impacts ils risquent d'avoir sur la relation avec votre jumeau.elle? _____
- ❖ Pensez-vous que cette communication sera suffisante pour garder cette personne comme une plus dans votre réseau social (explications) ? _____

Partie des questions réservées aux membres du CCAAL :

- ❖ Avez-vous fait quelque chose de nouveau avec votre jumeau.elle pendant le dernier mois (exemple : un dîner en famille) ? _____

- ❖ Lors de notre dernière rencontre, nous avons parlé à propos de Pyramide de la Maslow et des besoins auxquels cette relation répond. Vous avez souligné le niveau supérieur, c'est-à-dire _____. Après la fin du projet, pensez-vous que la relation continuera à répondre aux mêmes besoins ? Pourquoi ? _____

Partie des questions réservées aux immigrants apprenant le français :

- ❖ Lors de notre dernière rencontre, vous avez dit que la prochaine étape pour rapprocher la relation était de rencontrer la famille. Cette rencontre à-t-elle eu lieu? _____
- ❖ Lors de notre dernière rencontre, nous avons parlé à propos de la Pyramide de Maslow et des besoins auxquels cette relation répond. J'ai donné cette pyramide à tous les participants et j'ai remarqué que toutes les personnes âgées ont mis l'accent sur les niveaux supérieurs, c'est-à-dire besoin d'accomplissement de soi et besoins d'estime, tandis que les immigrants ont mis l'accent sur le niveau trois - besoin d'amour et d'appartenance. Quelle est votre point de vue sur le sujet?

Partie individuelle (partie de l'interview non structurée)

- ❖ Lors de notre dernière rencontre, vous m'avez dit que _____
- ❖ Est-ce que quelque chose a changé pendant cette période ? _____
- ❖ Qu'en pensez-vous maintenant ? _____

Partie finale (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Nous sommes à un mois de la fin officielle du projet. Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez que je fasse pour vous ? _____
- ❖ Y a-t-il quelque chose, une information que vous aimeriez donner à votre jumeau.elle, mais pour une raison ou une autre, vous n'osez pas le faire, par exemple parce que vous craignez de l'offenser ?

- ❖ Avez-vous des questions à me poser ? _____

Section D
Canevas d'entretien après la fin du cinquième mois du projet (dernière rencontre)

Ce canevas comprend une partie d'entretien semi-dirigé et une partie d'entretien non structuré, orientées vers la résolution des difficultés individuelles de chaque dyade.

Date _____

Nom de la paire _____

Âge du participant _____

Partie individuelle (partie de l'interview non structurée)

- ❖ Lors de notre dernière rencontre, vous m'avez dit que _____
- ❖ Est-ce que quelque chose a changé pendant cette période ? _____
- ❖ Qu'en pensez-vous maintenant ? _____

Partie organisationnelle (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Comment les rencontres avec votre jumeau.elle se sont-elles déroulées ? _____
- ❖ Y a-t-il eu des situations ou des réactions que vous n'avez pas aimées ou n'avez pas bien comprises ?
Si oui, lesquelles ? _____

Appréciation du projet (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Qu'avez-vous apprécié du projet? _____
- ❖ Dans le projet, qu'est-ce qu'il a été le plus précieux (important, significatif) pour vous? _____
- ❖ Qu'avez-vous apprécié de mon rôle dans le fonctionnement global du projet? _____
- ❖ Quelle est votre appréciation des rencontres avec moi? _____
- ❖ Tableau de mon rôle et des qualités (dans l'annexe 5, section C)
- ❖ Comment les rencontres avec moi ont – été utile pour vous ? _____
- ❖ Quels ont été les impacts du projet sur votre humeur ? _____

Développement relationnel

Partie des questions pour tous les participants au projet :

- ❖ Comment définiriez-vous votre relation avec votre jumeau.elle en ce moment ? (tableau dans l'annexe 5, section A)
- ❖ Qu'est-ce que vous appréciez de la relation avec votre jumeau.elle? _____

- ❖ Quels sont les besoins auxquels cette relation répond? (pyramide de Maslow dans l'annexe 5, section B)
- ❖ Pourquoi avez-vous choisi ces besoins ? _____
- ❖ Aimerez-vous que la relation avec votre jumeau.elle se poursuive au-delà du projet? _____
- ❖ Qu'est-ce qui est « au cœur » de votre relation ? _____
- ❖ Pour vous, pourquoi était-il important de présenter le.a jumeau.elle à votre famille / d'apprendre à connaître la famille de votre jumeau.elle? _____
- ❖ Vous sentez-vous socialement inclus ? _____
- ❖ La participation à ce projet a-t-elle influencé ce sentiment ? _____

Partie des questions réservées aux membres du CCAAL :

- ❖ Le projet vous a-t-il aidé à augmenter votre sentiment d'utilité ? Comment? _____
- ❖ Qu'est-ce que cela signifie pour vous de vous sentir utile ? _____
- ❖ Le projet vous a-t-il aidé à vous sentir plus contribué? Comment? _____
- ❖ Avez-vous l'impression d'avoir augmenté votre participation à la vie en société en vous impliquant auprès de nouveaux arrivants _____
- ❖ Que pensez-vous de l'aide que vous avez apportée à votre jumeau.elle dans l'apprentissage du français ? _____
- ❖ Pensez-vous que vos rencontres ont aidé votre jumeau.elle dans sa compréhension de la culture québécoise? _____

Partie des questions réservées aux immigrants apprenant le français :

- ❖ Est-ce que la relation avec votre jumeau.elle vous a permis à mieux comprendre et mieux vous exprimer en français ? Comment? _____
- ❖ Est-ce que la relation avec votre jumeau.elle vous a permis de mieux comprendre la société et la culture québécoise ? Comment? _____
- ❖ Le projet vous a-t-il aidé à vous intégrer dans la société québécoise ? _____
- ❖ Qu'est-ce que ça vous prendrait pour vous augmenter votre sentiment d'intégration à la société québécoise ? _____
- ❖ Que pensez-vous de la valeur de la contribution des personnes âgées à ce projet ? _____
- ❖ Selon vous, quels ont été les bénéfices retirés par votre jumeau.elle dans le cadre du projet? _____

- ❖ Pensez-vous que votre participation à ce projet vous a permis de vous impliquer plus dans la société québécoise?

Partie finale (questions pour tous les participants au projet)

- ❖ Y a-t-il quelque chose que je dois absolument écrire sur votre expérience de projet dans mon mémoire que nous n'avons pas encore abordé ? _____
- ❖ Si quelqu'un souhaite répéter ce projet, que recommanderiez-vous de changer ou d'ajouter ? _____
- ❖ Avez-vous des questions à me poser ? _____
- ❖ Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez que je fasse pour vous? _____

ANNEXE D

LES TABLEAUX UTILISÉS LORS DES ENTRETIENS

Cette annexe contient deux tableaux et un graphique. De ce fait, elle est divisée en trois sections, à savoir:

Section A : Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux

Section B : La pyramide des besoins selon Maslow

Section C : Les rôles et des qualités d'intervenante

Section A

Les qualités décrivant la relation entre des jumeaux

Excellente	Très bonne	Bonne	Neutre	Passable	Plutôt difficile
Dynamique	Amicale	Chaleureuse	Informelle	Compromettant	Froide
Nourrissante	Positive	Autosuffisante	Adévelopper	Superficielle	Fatigante
Enrichissent	Intéressante	Réciproque	Ennuyante	Exaspérante	Épuisante
Drôle	Vrai	Encourageant	À construire	Lointaine	Difficile
Apaisante	Honnête	Précieuse	Partenariat	Frustrante	Irritante
Sympathique	Authentique	Égale à égal	Conflictuelle	Hiérarchique	Rationnelle
Harmonieux	Respectueux	Profonde	Stable	Triste	Troublée
Riche	Stimulante	Informative	Calme	Fonctionnelle	Médiocre
Énergisante	Tranquille	Sincère	Habituelle	Étonnante	Coupable
Cordiale	Courtoise	Satisfaisante	Quotidienne	Manque	Complexe
Agréable	Superbe	Indispensable	Intellectuell	Navrante	Tendue
Facile	Avantageuse	Mystérieuse	Puissante	Vague	Distanciée
Réelle	Excitante	Confiante	Douteuse	Contradictoire	Incompréhensibl

Consigne donnée aux répondants et répondantes : il fallait souligner au maximum quatre qualités qui décrivent le mieux la relation dans votre dyade

Section B
La pyramide des besoins selon Maslow



Preventech Consulting (2020). Bien-être au travail : les apports de la pyramide de Maslow et la théorie des ancres <https://www.preventech.net/bien-etre-au-travail-les-apports-de-la-pyramide-de-maslow-et-la-theorie-des-ancres/>

Consigne donnée aux répondants et répondantes : soulignez tous les besoins de la pyramide de Maslow qui, selon vous, sont comblés grâce à la relation que vous entretenez avec votre jumeau.

Section C
Les rôles et les qualités d'intervenante

Attention	Écoute active	Compassion	Compétences en résolution de problèmes
Médiation	Soutien	Patience	Empathie
Comprehension	Reconnaissance	Utile	Responsabilité

Consigne donnée aux répondants et répondantes : souligner tous les rôles et qualités que vous verrez au cours de ce projet dans la relation avec l'intervenante

ANNEXE E

TABLEAUX DE DONNÉES

Cette annexe contient des présentant les données des participants recueillies lors des rencontres avec l'intervenante, à savoir :

Section A : Données sur l'environnement social des participants

Section B : Données relatives aux relations dans les dyades (données à mi-projet)

Section C : Données de la pyramide de Maslow

Section D: Les qualités et le rôle de l'intervenante dans le projet

Section A Données sur l'environnement social des participants

Nom de la dyade et la personne participée		Réseau social	Famille (à l'exclusion des conjoints)
Pâtisserie	Maria	Très petit, voit ses amis 1-2 fois/an, parle 3-4 fois/an	Petite, 4 personnes, parle régulièrement à sa sœur uniquement
	Daniela	Moyenne, voit ses amis 1 fois/7-10 jours, mais parle chaque jour	Grande, parlent chaque jour
Jardinage	France	Beaucoup d'amis qu'elle fréquente régulièrement	Issue d'une famille nombreuse, communique régulièrement
	Nina	Petite au Canada, mais elle parle régulièrement au téléphone avec ses amis de son pays d'origine	Issue d'une famille nombreuse, communique régulièrement par téléphone
Tranquillité	Bina	Très grande, communique régulièrement	Très grande, communique régulièrement
	Patricia	Très petit, 2 amies qu'elle fréquente 1 fois/saison	Très petit, parlent 1-2 fois/semaine
Hommes	Claude	Beaucoup de contacts, mais pas d'amis	Très petit, un frère qu'il fréquente 2-3 fois/an

	Henry	Très grande, beaucoup d'amis qu'il rencontre chaque jour	Très grande, parlent chaque jour
Tricot	Paule	Grand, communique régulièrement	Issue d'une famille nombreuse, communique régulièrement
	Nadine	N'est pas grand, les rencontres des amis 1-2 fois/mois, parle avec eux 4 fois/semaine	Grande famille avec qui elle parle chaque jour

Section B
Données relatives aux relations dans les dyades (données à mi-projet)

Nom de la dyade et la personne participée		Impact des échanges avec le partenaire sur les participants (selon les participants)	L'élément le plus important dans cette relation
Pâtisserie	Maria	Rester active socialement, physiquement; apprendre quelque chose de nouveau; acquérir de nouvelle expérience; bonne humeur ; incite à sortir ; rend heureuse	Être avec quelqu'un d'une autre culture
	Daniela	Compréhension de la culture québécoise et de la langue française; plus confiance en elle et son intégration; d'être active socialement ; incite à sortir; remonte son moral	L'amitié, l'opportunité de communication
Jardinage	France	Rester actif ; améliore le moral ; c'est valorisant et stimulant ; incite à sortir	Le sentiment d'être utile
	Nina	Aide à apprendre le français et renforce la confiance dans l'utilisation; facilite l'adaptation au Québec ; incite à sortir du cercle école – maison – travail ; remonte le moral.	Comprehension et respect mutuels
Tranquillité	Bina	Permet d'oublier ses propres problèmes et d'être plus actif cognitivement	Langue française
	Patricia	Renforce la confiance en elle ; facilite l'apprentissage du français ; aide à sortir du cercle école – maison ; conseils précieux sur ses enfants	Capacité à parler de tout ; durabilité de la relation
Hommes	Claude	Se sentir utile ; remonte le moral ; opportunité de trouver un nouvel ami.	Ouverture d'esprit de Henry, sentiment d'utilité
	Henry	Meilleure compréhension du français et de la culture québécoise ; informations et recommandations utiles ; remonte le moral ; sentiment de proximité avec la société québécoise et de sécurité psychologique.	Langue française

Tricot	Paule	L'aide à rester active ; remonte le moral ; se sentir utile et plus jeune.	Langue français
	Nadine	Aide à mieux comprendre la culture québécoise et la langue française ; rapprochée de la société locale.	Communication

Section C
Données de la pyramide de Maslow

Nom de la dyade et la personne participée		Mi-projet	Fin du projet	
				Explication
Pâtisserie	Maria	Estime de soi, reconnaissance, réussite, respecte des autres (n.4) ; amis, appartenance à un groupe ou une communauté (n.3)	Famille (n.3)	<i>Parce que je pense que cette relation me donnera une autre famille</i>
	Daniela	Sa créativité (n.5) ; appartenance à une communauté (n.3)	Estime de soi, reconnaissance, réussite (n.4) ; famille, amis, appartenance à un groupe ou une communauté (n.3)	<i>J'ai réalisé que je peux avoir une relation avec une personne d'ici et parler français avec elle, ce qui a renforcé ma confiance en moi</i>
Jardinage	France	C'épanouir, exprimer son potentiel, sa créativité, réaliser ses désirs (n.5) ; estime de soi, reconnaissance, réussite et respect des autres (n.4)	C'épanouir, exprimer son potentiel, sa créativité, réaliser ses désirs (n.5) ; estime de soi, reconnaissance, réussite et respect des autres (n.4)	En aidant Nina, elle se sent utile et que son aide est vraiment demandée. Elle s'intéresse à la personnalité de sa jumelle et à la fréquentation avec elle.
	Nina	Amis, appartenance à un groupe ou une communauté (n.3)	Estime de soi (n.4) ; amis, appartenance à un groupe ou une communauté (n.3)	<i>Avant, les relations sociales et les sorties de la maison me manquaient, mais je n'étais pas toujours sûre de mes</i>

				<i>connaissances et compétences, maintenant je me sens plus en confiance</i>
Tranquillité	Bina	S'épanouir, exprimer son potentiel, sa créativité, réaliser ses désirs (n.5)	S'épanouir, exprimer son potentiel, sa créativité, réaliser ses désirs (n.5)	<i>J'aime beaucoup rencontrer et parler aux gens... j'ai un grand potentiel en communication. Aider avec le français est facile pour moi et en même temps je peux réaliser ma créativité.</i>
	Patricia	Amis (n.3)	Estime de soi, reconnaissance, réussite (n.4); amis (n.3)	<i>Je peux m'exprimer en français, alors je peux me faire des amis ici, cela veut dire que je deviens plus réussi</i>
Hommes	Claude	Reconnaissance, respecte des autres (n.4) ; amis, apparence à un groupe (n.3)	Exprimer son potentiel (n.5) ; estime de soi reconnaissance, réussite, respecte des autres (n.4) ; ami (n.3)	<i>Je me sens utile</i>
	Henry	Apparence à une communauté (n.3)	Estime de soi (n.4) ; ami (n.3)	<i>Pouvoir retrouver un ami québécois augmente mon estime de soi</i>
Tricot	Paule	S'épanouir, exprimer son potentiel, réaliser ses désirs (n.5) ; estime de soi, reconnaissance (n.4)	S'épanouir, exprimer son potentiel (n.5) ; reconnaissance (n.4)	<i>Je me sens utile, aider les gens me fait du bien</i>

	Nadine	S'épanouir, exprimer son potentiel, sa créativité, réaliser ses désirs (n.5) ; estime de soi, reconnaissance, réussite, respecte des autres (n.4)	Estime de soi (n.4) ; ami, famille (n.3)	<i>Elle m'encourage beaucoup en français et en intégration, je sens qu'elle est là pour moi.</i>
--	--------	---	--	--

* Ce tableau inclut également des explications personnelles, parfois sous forme de citations, sur les choix exprimés lors de la rencontre finale.

Section D
Les qualités et le rôle de l'intervenante dans le projet

Nom de la dyade et la personne participée		Données de questions ouvertes	Données du tableau
Rapprochements familiaux	Maria	La possibilité de vérifier d'information	Écoute active, empathie
	Daniela	Disponibilité, atmosphère amicale des rencontres, médiations, présence	Attention, écoute active, soutien, patience, empathie, compréhension, responsabilité
Échange linguistique structuré	France	Une personne ressource, la possibilité de vérifier d'information	Attention, écoute active, compassion, soutien, patience, empathie, compréhension, utile, responsabilité
	Nina	Disponibilité, médiation, facilité et productivité de la communication	Attention, compétences en résolution de problèmes, médiation, soutien, utile, responsabilité
Diversité des sentiments	Bina	Facilité de communication, soutien dans la résolution de situations, les rencontres ont été très utiles	Écoute active, compétences en résolution de problèmes, soutien
	Patricia	Encouragement, médiation, aide	Attention, soutien, empathie, responsabilité
Contrastes culturelles	Claude	Médiation, utilité, compétences en résolution de problèmes	Attention, écoute active, compassion, compétences en résolution de problèmes, médiation, soutien, patience, empathie, compréhension, utile
	Henry	L'attention portée au développement du projet, à la prévention des mauvaises	Attention, écoute active, soutien, empathie, responsabilité

		situations et des problèmes, rôle importante	
Liens tissés	Paule	Attention, rôle importante, disponibilité et présence	Attention, écoute active, patience, empathie, reconnaissance, utile, responsabilité
	Nadine	L'accompagnement, médiation, encouragement	Écoute active

APPENDICE A
CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Groupe en éthique de la recherche Piloter l'éthique de la recherche humaine	EPTC 2: FER 2022			
<i>Certificat de réussite</i> <i>Ce document certifie que</i> Saida Slegina <i>a complété avec succès la Formation en éthique de la recherche basée sur l'Énoncé de politiques des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains (EPTC 2: FER 2022)</i> <table style="width: 100%; border: none;"><tr><td style="width: 50%; border: none;">Numero de certificat 0000917404</td><td style="width: 50%; border: none; text-align: right;">16 mars, 2023</td></tr></table>			Numero de certificat 0000917404	16 mars, 2023
Numero de certificat 0000917404	16 mars, 2023			

APPENDICE B
FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT



Titre du projet d'intervention

Analyse des processus de jumelage entre personnes âgées et immigrantes apprenant le français langue seconde

Étudiante

Saida Slegina, candidate à la maîtrise en travail social à l'UQÀM.

xxxxx@courrier.uqam.ca

XXX-XXX-XXXX

Direction de maîtrise

Lucie Dumais, Professeure titulaire, École de travail social, UQÀM

xxxxx@uqam.ca

Préambule

Nous vous invitons à participer à un projet d'intervention sous forme de jumelage entre des personnes âgées et des adultes immigrants apprenant le français comme langue seconde. Nous vous proposons :

- des rencontres individuelles avec votre jumeau pendant 5 mois
- six rencontres individuelles avec l'intervenante : une au début du projet puis à la fin de chaque mois.

Avant d'accepter de participer à ce projet d'intervention, veuillez prendre le temps de lire attentivement les renseignements qui suivent :

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages et les risques, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin. Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions pour permettant d'avoir une vision globale du projet favorisant votre participation.

Description du projet et de ses objectifs

La question centrale autour de laquelle s'articule ce projet d'intervention est de vérifier si le jumelage de personnes âgées et d'adultes immigrants apprenant le français comme langue seconde peut augmenter le sentiment d'inclusion social.

Les objectifs sont de :

- Aider les personnes âgées à se sentir plus impliquées et incluses dans la société.
- Augmenter les sentiments d'utilité des personnes âgées.
- Augmenter les sentiments d'appartenance des personnes âgées.
- Aider les immigrants adultes apprenant le français.

Ce projet d'intervention vise à rejoindre les personnes aînées, fréquentant le Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil, ces personnes sont donc âgées entre 65 et 90 ans, et les personnes immigrantes apprenant le français, celles-ci suivent des cours de francisation dans le Centre D'apprentissage Du Français Langue Seconde Camille-Laurin et sont âgés de plus de 18 ans.

Une fois l'intervention réalisée, le processus et les résultats feront l'objet d'une analyse dans le cadre d'un mémoire de maîtrise.

Nature et durée de votre participation

Nous proposons un projet de jumelage d'une durée de 5 mois. Chaque dyade est composée d'une personne immigrante apprenant le français comme langue seconde et d'une personne âgée. Pendant cinq mois, ils se rencontreront pour une heure ou deux, à leur convenance, à intervalles d'une fois tous les dix jours pour discuter en français de thèmes de la vie quotidienne. La durée et la fréquence des rencontres peuvent être modifiées d'un commun accord par le pair. Ils choisissent eux-mêmes le lieu de rendez-vous, mais cela peut aussi être le local réservé du Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil. L'intervenant organise une première rencontre des jumeaux et est présent au début de la rencontre pour présenter des participants, briser la glace, aider à trouver des thèmes communs à aborder et faciliter la communication.

Aussi, nous proposons aux participants des rencontres individuelles avec l'intervenante une fois par mois ou plus souvent s'ils ont des difficultés, des questions, pour résoudre des problèmes de compréhension ou toute autre difficulté liée au projet.

Première rencontre : Démarrer le jumelage entre les jumeaux

Cette rencontre vise à :

- faire connaissance avec le participant ;
- présenter le projet aux participants ;

- obtenir des informations sur les attentes du participant à l'égard du projet et sur ses préférences concernant son ou sa jumeau(e) afin de former les paires les plus réussies possibles;

- signer le formulaire de consentement ;

- remplir le formulaire de demande de vérification des antécédents judiciaires (seulement pour les participants qui apprennent le français, obligation imposée par la loi L-6.3)

Durée de 90 -120 minutes.

Rencontres 2,3 et 5

Ces rencontres visent à :

- comprendre comment le jumelage se déroule ;
- aide à construire le jumelage amitié en binôme, un échange qui se veut réciproque ;
- comprendre et de résoudre les éventuelles difficultés des participants dans l'organisation des rencontres de jumelage ou dans les relations entre jumeaux.

Durée 30-60 minutes.

Rencontres 4 et 6

Ces rencontres visent à :

- comprendre comment le jumelage se déroule ;
- comprendre si le jumelage aide les personnes immigrantes dans leurs apprentissages de langue française ;
- identifier les faiblesses et les forces de ce type de jumelage ;
- déterminer comment ils affectent la vie et les perceptions des participants.

Durée de 60-120 minutes.

Avantages liés à la participation

Les avantages sont nombreux. Un avantage fondamental pour les immigrants est l'aide à l'apprentissage du français et à l'intégration dans la société québécoise.

À leur tour, les personnes âgées peuvent éprouver de la satisfaction en augmentant leur sentiment d'utilité à la société par le partage expérientiel et historique de leur vécu. Les participants peuvent tirer satisfaction également parce qu'ils aident les autres tout en contribuant à la société et en construisant une société plus inclusive.

Un autre avantage potentiel pour tous les participants est la diversité de leur réseau social grâce à la rencontre de nouvelles personnes. Ils peuvent aussi acquérir de nouvelles expériences de communication avec une personne d'une culture différente. Ce faisant, ils disposeront d'un horaire flexible qu'ils pourront

modifier en fonction de leurs besoins/opportunités. Le bénévolat peut aussi leur donner le sentiment d'une plus grande implication et inclusion dans la société.

Les personnes âgées bénéficieront en outre de la possibilité de découvrir une autre culture, se sentir utiles et avoir une raison supplémentaire de sortir de chez soi. De leur côté, les nouveaux arrivants qui apprennent le français recevront la possibilité de pratiquer la langue avec son locuteur natif et mieux comprendre la culture québécoise, ce qui pourrait les aider à apprendre la langue et s'intégrer plus rapidement.

Risques liés à la participation

Construire des relations entre les gens est une question complexe et peut apporter des émotions positives et négatives. Il est possible que certaines rencontres ne répondent pas aux attentes. Les difficultés de communication entre les jumeaux peuvent conduire à un sentiment de la déception, surtout s'il y avait auparavant des attentes élevées. Il est aussi possible que l'un des participants abandonne le projet en cours de route, ce qui peut causer de la tristesse ou de la déception à l'autre participant. De plus, étant donné que la moitié de nos participants sont en cours d'apprentissage du français, il y a un risque de difficultés de compréhension dues au niveau de maîtrise de la langue. Un autre risque possible est l'incompréhension culturelle de part et d'autre. Sur cette base, il est juste de supposer que ce projet comporte un risque d'inconvénients de l'ordre émotionnel. Un autre risque est du risque d'abus de confiance dans les paires.

Pour minimiser ses risques :

- l'intervenante rencontrera chaque participant du projet une fois par mois pour connaître la dynamique de la relation. Ces rencontres servent également à aborder les incompréhensions afin d'amener les valeurs d'ouverture, de flexibilité et de compréhension mutuelle.

- les participants apprenant le français seront soumis à une vérification de leurs antécédents judiciaires. En vertu des modifications apportées en 2022 à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3), la vérification des antécédents judiciaires doit être faite pour toutes les personnes qui postule un emploi — rémunéré ou à titre bénévole — auprès de personnes âgées de 65 ans et plus, dans le cas où ils restent seuls avec.

Confidentialité

Les informations personnelles ne seront connues que de l'étudiante et de sa directrice de maîtrise du mémoire et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Quant aux rencontres individuelles, elles seront transcrites et numérotées afin que seules l'étudiante et sa directrice du mémoire aient la liste des participantes et des numéros qui leur auront été attribués. Les enregistrements seront détruits dès

qu'ils auront été transcrits. Concernant les documents relatifs à aux rencontres, ils seront conservés sous clef durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits après le dépôt final du mémoire d'intervention.

Utilisation des données

Ce projet de recherche est évalué et approuvé par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant sa réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié.e que par un numéro de code.

Acceptez-vous que les entretiens individuels avec l'intervenante soient enregistrés?

☐ Oui ☐ Non

Ces enregistrements audio seront utilisés uniquement pour la rédaction du mémoire de maîtrise et seront supprimés immédiatement après la fin de la rédaction du mémoire d'intervention.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser de participer à ce projet ou de vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser l'étudiante verbalement ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Compensation

Vous ne recevrez pas de compensation financière pour votre participation à ce projet d'intervention.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet :

Étudiante

Saida Slegina, candidate à la maîtrise en travail social à l'UQAM.

xxxxx@courrier.uqam.ca

XXX-XXX-XXXX

Direction de maîtrise

Lucie Dumais, Professeure titulaire, École de travail social, UQAM

xxxxxx@uqam.ca

Des questions sur vos droits

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des sciences humaines impliquant des êtres humains (CERPÉ FSH) a approuvé le projet d'intervention auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de ce projet sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPÉ FSH : cerpe.fsh@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 20548.

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de ce projet et je tiens à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement de l'étudiante

Je, soussignée certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire ;
- (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus ;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

RÉFÉRENCES

- ABLE2. (2024). *Programme de jumelage*. ABLE2 Aptitudes Bienveillance Liberté Engagé. <https://www.able2.org/fr/programmes/programme-de-jumelage/>
- Berry, J. W. (2019). *Acculturation : a personal journey across cultures*. Cambridge University Press.
- Billette, V., Lavoie, J.-P., Séguin, A.-M. et Van Pevenage, I. (2012). Réflexions sur l'exclusion et l'inclusion sociale en lien avec le vieillissement. L'importance des enjeux de reconnaissance et de redistribution. *Frontières*, 25(1), 10-30. <https://www.erudit.org/fr/revues/fr/2012-v25-n1-fr0802/1018229ar/>
- Boudreault, A. et Ntetu, A.-L. (2006). Toucher affectif et estime de soi des personnes âgées. *Recherche en soins infirmiers*, 86(3), 52-67. <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2006-3-page-52.htm?ref=doi>
- Carignan, N., Deraîche, M. et Guillot, M.-C. (2015). *Jumelages interculturels. Communication, inclusion et intégration*. Presse de l'Université du Québec.
- Charbonneau, J., Dansereau, F. et Vatz-Laaroussi, M. (1999). *Analyse des processus de jumelage entre familles immigrantes et accueillantes au Québec* [Rapport de recherche. Remis au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration]. <https://jumelageinterculturel.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/07/vatz-laaroussi-et-al-analyse-des-processus-de-jumelage-mrci-1999.pdf>
- Charte de la langue française*. c-11. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-11>
- Chouinard, Y. (2014). *Paradigme humaniste-existential: toile de fond pour le coach*. ICF Québec. <https://icfquebec.org/article/208>
- Comeau, Y. (1994). *L'analyse des données qualitatives*. Cahiers du CRISES. no ET9402. Département de counseling et orientation Université Laval. <https://depot.erudit.org/id/001759dd>
- Commissaire à la langue française. (2024). *Rapport annuel 2023-2024*. <https://www.commissairelanguefrancaise.quebec/publications/institutionnel/rapport-annuel-2023-2024>
- Cook, S. L. et Speevak Sladowski, P. (2012). *Le bénévolat et les aînés*. Volunteer bénévoles Canada. https://benevoles.ca/wp-content/uploads/2024/06/Le_benevolat_et_les_aines.pdf
- Deraîche, M., Carignan, N. et Guillot, M.-C. (2018). Jumelage interculturel et pédagogie universitaire. *Alterstice*, 8(1), 5-10. <https://www.erudit.org/fr/revues/alterstice/2018-v8-n1-alterstice04037/1052603ar/>
- Dorvil, H. et Boucher-Guèvremont, S. (2013). Problèmes sociaux, populations marginalisées et travail social. Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratique* (p. 38-46). Presses de l'Université du Québec.

- Drolet, M. (2013). L'intervention individuelle en travail social et son processus. Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (171-188). Presses de l'Université du Québec.
- Egan, G. (2019). *The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping* (11th éd.). Brooks Cole.
- Fortier, V., Beaulieu, S. et Amireault, V. (2021). Enseignement du français aux personnes adultes immigrantes en apprentissage de la langue et de la littératie : mieux comprendre pour encore mieux intervenir. *AQEFLS*, 34(1). <https://www.erudit.org/fr/revues/aqelfs/2021-v34-n1-aqelfs05975/1076608ar/>
- Fortin, S. (2000). *Pour en finir avec l'intégration....* Groupe de recherche ethnicité et société, Centre de recherche ethnicité. Université de Montréal. <https://depot.erudit.org/id/000937dd>
- Gouvernement du Québec. (2018). *Les aînés du Québec. Quelques données récentes* (Direction des communications, Ministère de la Famille, Deuxième édition). <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3491240>
- Grenier, A. et Brotman, S. (2010). Les multiples vieillissements et leurs représentations. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales* (p. 23-33). Les Presses de l'Université du Québec.
- Grenier, A. et Ferrer, I. (2010). Âge, vieillesse et vieillissement. Définitions controversées de l'âge. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales* (p. 35-54). Les Presses de l'Université du Québec.
- Groupe en éthique de la recherche. (2018). *EPTC 2 – Chapitre 3 : Processus de consentement*. Groupe en éthique de la recherche. https://ethics.gc.ca/fra/tcps2-eptc2_2018_chapter3-chapitre3.html#b/
- Guillot, M.-C. et Carignan, N. (2018). Pour la réussite des jumelages interculturels : leadership pédagogique et institutionnel. *Alterstice*, 8(1), 25-36. <https://www.erudit.org/fr/revues/alterstice/2018-v8-n1-alterstice04037/1052605ar/>
- Heslon, C. (2010). Âge subjectif, anticipation et sentiment d'utilité lors du passage vers la retraite. *Le Journal des psychologues*, 282(9), 28-32. <https://shs.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2010-9-page-28>
- Inclusion asbl. (2025). *L'inclusion, qu'est-ce que c'est ? La définition d'Inclusion asbl*. <https://www.inclusion-asbl.be/l'inclusion-quest-ce-que-cest/>
- Loi sur le casier judiciaire. L.R.C. (1985), ch. C-47. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-47/TexteCompleet.html>
- Institut de la statistique du Québec. (2022). *La pratique du bénévolat au Québec en 2018*. Institut de la statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/pratique-benevolat-quebec-2018>
- Institut de la statistique du Québec. (2024, 27 mars). *Croissance migratoire record de 217 600 personnes*

- au Québec en 2023. Institut de la statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/communiqu%C3%A9/croissance-migratoire-record-217-600-personnes-au-quebec-en-2023>
- Jones, F. (1999). Le bénévolat chez les aînés. *Perspective*, (75-001-XPF). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-001-x/1999003/article/4681-fra.pdf>
- Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et le ministère de l'Éducation et l'Université de Montréal. (2023). *Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*. version électronique. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/francisation/MIFI/referentiel/NM_echelle_niveaux_comp%C3%A9tences.pdf
- Les Petits Frères. (2024). *Jumelage*. Les Petits Frères. <https://www.petitsfreres.ca/benevolat/jumelage/>, consulté le 15 décembre 2024
- MacCourt, P. (2016). *Isolement social des aînés – Volume 1 : Comprendre l'enjeu et trouver des solutions*. Les Ministres Fédéral, Provinciaux, Territoriaux responsables des aînés. https://publications.gc.ca/collections/collection_2017/edsc-esdc/Em12-12-1-2016-fra.pdf
- Maila, J. (2007). Vieillir, c'est consentir au temps Dans C. Attias-Donfut, M. Godelier, F. Jullien, S. Koster, S. Marti et B. Vergely (dir.), *Quand est-ce que je vieillis ?* (1re éd., p. 131-137). Presses Universitaires de France.
- Maslow, A. H. (2008). *Devenir le meilleur de soi-même: besoins fondamentaux, motivation et personnalité*. Groupe Eyrolles.
- Mercier, M. (2010). *Afap questions à Michel Mercier : inclusion sociale des personnes handicapées, Qu'est-ce que l'inclusion et l'exclusion sociale?* [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=PwTa7Qcz05g>
- Michara, B. L. et Riedel, R. G. (1994). *Le vieillissement* (Troisième édition révisée). Press Universitaires de France.
- Michaud, A. et Paré, S. (2002). *État de la participation dans un bénévolat en mouvance au Québec. Motivations et démotivations des personnes bénévoles âgées de 55 ans ou plus*. Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2025). *La fierté de vieillir – Plan d'action gouvernemental 2024-2029*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2024/24-830-02W.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2004). *La Politique de la santé et du bien-être : une évolution de sa mise en oeuvre et de ses retombées sur l'action du système sociosanitaire québécoise de 1992 à 2002*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2004/04-707-02a.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2022). *Mieux protéger - Résumé des modifications apportées par la loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (chapitre 6)*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003485/>

- Ministère de l'Éducation du Québec. (2024). *Éducation interculturelle en milieu scolaire*. Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/ressources-outils-reseau-scolaire/accueil-integration-education-interculturelle/education-interculturelle>
- Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec. (1990). *Au Québec. Pour bâtir ensemble* [Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration]. Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/politiques/PO_batir_ensemble_MIDI.pdf
- Pagé, M. et Lamarre, P. (2010). L'intégration linguistique des immigrants au Québec. *Étude IRPP*, (3). <https://irpp.org/wp-content/uploads/assets/research/diversity-immigration-and-integration/lintegration-linguistique-des-immigrants-au-quebec-michel-page-avec-la-collaboration-de-patricia-lamarre-idees-analyses-debats-depuis-1972/IRPP-Study-no3.pdf>
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. Lyceum Books.
- Perron, M. (2003). *Communiquer avec des personnes âgées. La « clé des sens »*. Chronique sociale.
- Piché, V. (2016). Immigration et intégration linguistique : vers un indicateur de réceptivité sociale. *Diversité urbaine*, 16(hors-série). <https://www.erudit.org/fr/revues/du/2016-v16-du03932/1050947ar/>
- Pillemer, K., Moen, P., Wethington et Glasgow, N. (2000). *Social integration in the second half of life*. Johns Hopkins University Press.
- Poirier, J. (1984). Carl Rogers ou L'approche centrée sur la personne. *Québec français*, (54), 124-125. <https://www.erudit.org/fr/revues/qf/1984-n54-qf1216367/46435ac/>
- Quéniaert, A. et Charpentier, M. (2010). Les multiples formes d'engagement des aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel, perspectives sociales* (p. 453-458). Presses de l'Université du Québec.
- Réseau du jumelage interculturel du Québec. (2018). *Qu'est-ce que le jumelage interculturel*. Réseau du jumelage interculturel. <https://jumelageinterculturel.wordpress.com/le-jumelage-interculturel/quest-ce-que-le-jumelage-interculturel/>
- Rogers, C. R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1997). *Thérapie centrée sur le client*. Vakler, Refl-book.
- Roy, V., Turcotte, D., Lindsay, J., Bédard, S. et Turgeon, J.-F. (2013). Quelques repères théoriques pour comprendre et orienter les pratiques d'intervention de groupe en travail social. Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (vol. 00060, p. 233-243). Presses de l'Université du Québec.
- Saint-Laurent, N. et El-Geledi, S. (2011). *L'intégration linguistique et professionnelle des immigrants non francophones à Montréal*. Conseil supérieur de la langue française (CSLF). <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2103975>

- Savoie – Zajc, L. (2021). L'entrevue semi-dirigées. Dans G. Benoît et I. Bourgeoie (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (7e éd., p. 293-316). Presses de l'Université du Québec.
- Selby, L. K. et Reed, P. B. (2001). Les modèles de bénévolat durant le cycle de vie. *Tendances sociales canadiennes*.
<https://www.bing.com/ck/a?!&p=cb552313dc9d14fded1a2afe26ebaa95e41222ca9897f2d7c68743f1d4e7c6b3JmltdHM9MTczNzkzNjAwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=163c77bf-9bc2-62b3-3e81-63c49ae86329&psq=Les+mod%3%a8les+de+b%3%a9n%3%a9volat+durant+le+cycle+de+vie&u=a1aHR0cHM6Ly9mYWVmYy5jYS93cC1jb250ZW50L3VwbG9hZHMvMjAyMS8wNi9tb2RlbGVzX2JlbnV2b2xhdC5wZGY&ntb=1>
- Seligman, M. E. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Free Press.
- Seligman, M. E. et Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
https://www.researchgate.net/publication/11946304_Positive_Psychology_An_Introduction
- Sévigny, A. et Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel, perspectives sociales* (p. 431-452). Presses de l'Université du Québec.
- SINGA. (2020). *Tisser l'interculturalité*. Singa. <https://www.singa.quebec/programmejumelage>
- Stefaroi, P. (2016). *Théories et méthodes en travail social humaniste* (Collection électronique La psychologie et le travail social humaniste).
<https://www.scribd.com/document/119919233/THEORIES-ET-METHODES-EN-TRAVAIL-SOCIAL-HUMANISTE-HUMANISTIC-SOCIAL-WORK-THEORIES-AND-METHODS-Petru-Stefaroi>
- Vatz – Laaroussi, M. (2013). Des pratiques spécifiques et les enjeux du travail social contemporaine. Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (p. 291-312). Presses de l'Université du Québec.
- Vatz-Laaroussi, M. et Charbonneau, J. (2001). L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité ? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes. *Lien social et Politiques*, (46), 111-124. <https://www.erudit.org/fr/revues/lsp/2001-n46-lsp376/000327ar/>