



**ICP**  
INSTITUT  
CATHOLIQUE  
DE PARIS

**Institut Catholique de Paris**  
Faculté des Sciences Sociales et Economiques  
Master 2 Economie Solidaire et Logiques de Marché  
Année Universitaire 2016-2017

## **Soins de beauté et inclusion sociale**

**L'exemple de l'association Joséphine**

**En quoi des soins de beauté peuvent-ils répondre à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté et soutenir leur capacité d'agir et démarches pour retrouver une place dans la société?**

**Directrice de mémoire**

**Cécile EZVAN**

**Soutenance le 27 septembre 2017**

**par**

**Nadège MONIEZ**



## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>
---------------------------	----------

### **I - Précarité et pauvreté : que comprendre du processus et des dimensions affectées ?**

<b>Comment accompagner ?</b> .....	<b>11</b>
1.1 Précarité et pauvreté : processus à l'œuvre.....	11
1.1.1 Les femmes accueillies chez Joséphine.....	11
1.1.2 Précarité ou « Insécurité sociale » en France : une approche historique.....	13
1.1.3 De la zone de vulnérabilité à la désaffiliation : un double décrochage.....	15
1.1.4 Femmes, inégalités et précarité: la situation en France.....	17
1.1.5 De la nécessité d'être protégé : le recours au droit.....	20
1.2 Précarité et pauvreté : dimensions affectées selon Amartya Sen et Martha C.Nussbaum.....	23
1.2.1 Lecture de l'approche par les capacités.....	23
1.2.2 Capacités fonctionnelles essentielles de l'homme.....	25
1.2.3 Femmes en situation de précarité ou de pauvreté : un manque de capacités.....	27
1.3 Soutien et accompagnement des structures sociales et médico-sociales.....	35
1.3.1 Nécessité d'une approche globale.....	36
1.3.2 Un étayage dans le temps.....	37
1.3.3 « Empowerment » et service social.....	38
1.3.3 L'orientation chez Joséphine.....	40
1.4 Conclusion première partie.....	42

### **II - Beauté et soin : en quoi des soins de beauté répondent-ils à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté ?**

<b>2.1 De quelle beauté parle-t-on ?</b> .....	<b>44</b>
2.1.1 Les focus groupes et notre recherche.....	44
2.1.2 Beauté, Apparence, féminité : le poids des normes.....	45
2.1.3 Une vision partagée de la beauté.....	48
La « beauté intérieure » expression d'un bien être intérieur qui passe par l'estime de soi....	49
La « beauté extérieure » reflet d'une « beauté intérieure ».....	51
La « beauté extérieure » : être singulière et prendre soin de soi.....	52
La beauté sous le regard de l'autre et en lien avec l'autre.....	53
La beauté : un concept qui traverse plusieurs capacités.....	54
2.2 Des soins de beauté à la beauté qui soigne.....	55
2.2.1 Les soins proposés chez Joséphine.....	56
2.2.2 Le salon : un havre de paix dans un espace « hors cadre et hors du temps ».....	57
2.2.3 Un lieu de sociabilité : être en lien et retrouver une place parmi les autres.....	60
2.2.4 Retrouver estime de soi et respect de soi.....	62
2.2.5 Être soignée dans sa globalité et prendre soin de soi.....	63
2.3 Les soins de beauté comme levier d' « empowerment ».....	65
2.3.1 Relations aux autres et « pouvoir intérieur ».....	66
2.3.2 Autres conditions d' « empowerment » :.....	69
Des accès complémentaires adaptés aux besoins des femmes.....	69
Statut de cliente et respect du choix.....	71
2.4 Conclusion deuxième partie.....	73

<b>III - L'association Joséphine et son projet : comment renforcer le soutien aux femmes en situation de précarité ou de pauvreté ? .....</b>	<b>75</b>
3.1 Consolider et développer le projet social .....	75
3.1.1 Recruter de nouveaux salariés et soutenir l'activité bénévoles.....	75
3.1.2 Renforcer les liens dans l'équipe pour proposer des parcours d'accompagnement individualisés .....	79
3.1.3 Développer le lien avec les structures prescriptrices et d'autres partenaires pour compléter l'offre du salon et l'ajuster .....	81
3.1.4 Ouvrir l'accès à Joséphine à des femmes qui ne sont pas orientées par les associations ?.....	84
3.2 Sécuriser le modèle économique.....	87
3.2.1 Bénéficier du soutien du Groupe SOS .....	87
3.2.2 Fidéliser les partenaires financiers existants et rechercher de nouveaux partenaires .....	88
3.2.3 Développer les ressources propres de l'association .....	92
3.3 Conclusion troisième partie .....	95
<b>Conclusion.....</b>	<b>96</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>101</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>105</b>
1. Fiche de liaison structures prescriptrices et association Joséphine.....	105
2. Guide d'animation focus groupe bénévoles 16/05/17.....	106
3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+ coordinatrice) .....	112
4. Guide d'animation focus groupe femmes du 28/06/17 .....	122
5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017 .....	127
6. Guide d'animation focus groupe structure prescriptrices de Joséphine du 06/07/17 .....	164
7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017.....	171
8. Entretien individuels clientes du salon Joséphine (mai 2017).....	195
9. Témoignage d'un éducateur de l'A.R.F.O.G du 07/04/2017 .....	206

## **Introduction**

Ce mémoire est né d'une double rencontre : avec le Groupe SOS et la Direction Projets du Groupe au sein de laquelle j'ai effectué mon stage de Master 2 et l'association Joséphine pour la Beauté des femmes, sur laquelle ma mission de stage s'est concentrée.

Il est le fruit d'un questionnement qui m'a animé dès le démarrage de cette mission, qui a servi d'une part notre travail de recherche et ce mémoire, et d'autre part, nous le souhaitons, les objectifs de l'association.

L'association Joséphine pour la beauté des femmes a été créée en 2006 par Lucia Iraci, coiffeuse de renom, à partir du constat que la précarité rend difficile voire impossible l'accès aux soins de beauté et affecte l'estime de soi, notamment chez les femmes.

Elle repose sur une conviction : porter un regard positif sur soi-même est primordial pour se reconstruire socialement et accéder à l'emploi.

Dans un premier temps Lucia Iraci a proposé dans son propre salon mais aussi chez des associations partenaires et en milieu hospitalier des services de coiffure pour les femmes en difficulté.

Puis en 2011, un premier salon de beauté à vocation sociale ouvre à Paris. Il sera suivi par l'ouverture de deux autres salons à Tours et à Moulins, ce dernier ayant un fonctionnement autonome, géré par une autre association (licence Joséphine).

Qu'elles souffrent d'un handicap, qu'elles aient perdu leur travail, leur logement, se retrouvent isolées socialement, victimes de l'exil ou de toute autre forme de violence, l'association a pour volonté de proposer aux femmes, dans ses salons, des soins de beauté et de bien être pour les aider à retrouver une place sociale et professionnelle dans la société.

Ces femmes sont orientées vers l'association Joséphine par différentes structures qui les accompagnent sur leurs problématiques. Moyennant une participation financière symbolique entre un et trois euros, elles peuvent bénéficier sur une période d'un an de différents soins de coiffure et d'esthétique dispensés par des professionnels. En parallèle, des ateliers individuels en accès libre leur sont également proposés : conseil en image, sophrologie, écoute psychologique. Des ateliers d'aide à la recherche d'emploi peuvent être aussi organisés.

Suite à des difficultés financières, dans une volonté de pérenniser son activité et de la déployer, l'association Joséphine a rejoint le Groupe SOS en septembre 2016.

Le Groupe SOS est une entreprise sociale reconnue pour son expertise dans la construction d'organisations solides, capables de créer et de pérenniser économiquement des projets à impact social. Construit à son origine sur des activités de lutte contre les exclusions, il fédère aujourd'hui environ 400 établissements et 15000 salariés, dans cinq secteurs : la jeunesse (comme la petite enfance, la protection de la jeunesse...), les solidarités (addiction, handicaps, soins avec hébergement...), la santé (hôpitaux, soins à domicile...), les seniors (par exemple les maisons de retraite), et l'emploi (entreprises d'insertion et de développement durable).

La Direction Projets Groupe est une direction transversale au service du développement stratégique des activités du Groupe. Elle a pour mission principale de développer de nouveaux projets pour le Groupe et ses partenariats. Dans ce cadre, elle définit et conçoit de nouveaux projets, recherche des partenaires et des financements et peut intégrer de nouvelles structures avant leur rattachement à l'un des cinq secteurs d'activités du Groupe, ce qui a été le cas de l'association Joséphine.

L'année 2016 a été une année charnière pour Joséphine qui a notamment connu la fermeture du salon de Tours, d'une école de coiffure sociale qui avait pour vocation de former des coiffeurs à une approche sociale de leur métier, également située à Tours, la réduction de son équipe salariée dans le salon de Paris qui fonctionne aujourd'hui avec 1 coordinatrice salariée et 26 professionnels bénévoles actifs sur les différents soins proposés ci-dessus.

Ma mission de stage s'est inscrite dans le cadre de la consolidation et du développement de l'association Joséphine, impliquant une réflexion sur le projet social de la structure et sur son modèle économique et la mise en place des projets et actions nécessaires à leur refonte.

Elle a nécessité dès son démarrage, une étude approfondie du mode de fonctionnement de l'association, de l'organisation de la structure, de ses liens avec les différents partenaires, des difficultés rencontrées, des soins proposés, une bonne compréhension du public accueilli et de ses problématiques...

Une présence en alternance au salon de Paris et au siège du groupe SOS, m'a permis d'être à la fois en immersion sur le lieu des soins pour une bonne compréhension et analyse de la situation de l'association et de définir et élaborer en collaboration avec l'équipe de la Direction Projets, le plan d'action des mois à venir pour soutenir l'association.

Très rapidement nous nous sommes interrogés sur ce que recouvrait cette notion de beauté

véhiculée par Joséphine.

Jusqu'aujourd'hui l'association et le salon de Paris ont fonctionné en grande partie grâce à des mécènes privés. Parmi eux, l'association est soutenue notamment par des entreprises et fondations du milieu de la mode : Fondation l'Oréal, Caroll, Bréal...

La référence à ces grands noms de la mode nous interrogeait sur les objectifs poursuivis par les soins proposés. Dans une société, qui voue un culte grandissant au corps, à son efficacité, à l'image, s'agissait-il de permettre à ces femmes de répondre à des normes sociales d'intégration autour de la beauté, de la féminité, de l'apparence physique?

La futilité apparente des soins proposés nous intriguait au regard des problématiques rencontrées par ces femmes. De quelle beauté parlait-on?

Les objectifs de l'association et les témoignages existants évoquaient le respect de soi, la confiance en soi, l'estime de soi...et semblaient recouvrir un champ bien plus large que l'apparence physique. Nos premiers jours au sein du salon et nos observations confortaient sans pouvoir bien la définir cette impression.

Qu'est-ce que les différents soins prodigués pouvaient apporter à ces femmes fragilisées dans leur parcours de vie ? En quoi pouvaient-ils répondre aux besoins de ces femmes, qui sont confrontées au quotidien à de lourdes difficultés ? De quels besoins s'agissait-il ?

Pour mieux cerner ces besoins, nous nous sommes penchés sur les différentes problématiques des femmes accueillies chez Joséphine, toutes orientées au salon par des structures locales associatives, sociales ou d'emploi.

Nous avons été confrontés à la difficulté de pouvoir trouver un concept commun pour qualifier leur situation. S'agissait-il de précarité comme le sous-entend le positionnement de l'association ? De pauvreté ? Était-il question d'exclusion ?

Au-delà des difficultés rencontrées pour pouvoir nommer leurs situations, tant l'utilisation des différentes notions est nuancée d'un auteur à l'autre, le choix d'un terme nous semblait ne pas toujours rendre compte du parcours individuel de chacune et témoigner de l'hétérogénéité de leurs trajectoires.

Plus qu'un état figé, l'importance d'un processus semblait se dégager pour ces femmes, entraînés progressivement dans une spirale négative.

Le caractère multidimensionnel des facteurs qui vulnérabilisent ces femmes semblaient également un élément commun, ainsi que la conjugaison de problématiques individuelles et collectives inhérentes au fonctionnement de notre société contemporaine.

Il nous a semblé intéressant dès lors de nous appuyer sur deux champs théoriques qui nous paraissaient complémentaires pour aborder les difficultés rencontrées par ces femmes et chercher à comprendre les situations vécues.

Nous nous sommes d'abord intéressés au champ de la sociologie, et plus spécifiquement à l'approche de Robert Castel qui nous permet d'une part d'aborder ces concepts avec une approche historique, témoignant des évolutions de notre société, de ses modes d'organisation, des liens qui caractérisent ses membres entre eux et d'autre part de proposer une lecture du processus à l'œuvre pour les personnes concernées.

Nous sommes partis d'une définition de la précarité apparue dans un premier temps dans le cadre des politiques publiques, celle de Joseph Wresinski, dans un rapport au Conseil économique et social en 1987, qui associe la précarité à une absence de sécurité pour la personne, et nous avons cherché à voir comment cette définition résonnait chez Robert Castel.

Nous avons complété les apports de Robert Castel par l'« approche par les capacités » d'Amartya Sen et plus précisément Martha C. Nussbaum qui touche à l'aspect multidimensionnel des facteurs qui peuvent entraver le développement humain, et permet d'aller plus loin que la considération des problématiques économiques rencontrées, chez les personnes en situation de pauvreté.

Cette approche nous permet de comprendre comment la vie des femmes peut être affectée et de définir, grâce à la liste des dix capacités centrales identifiées par Martha C. Nussbaum, ce que nous entendons par besoins essentiels, dans la question que nous nous posons.

Enfin nous avons cherché à savoir en quoi l'association Joséphine, par les différents soins prodigués, pouvait répondre à ces besoins essentiels pour ces femmes et en quoi son action pouvait les soutenir dans leurs démarches pour (re)trouver une place dans la société, ce que nous avons appelé leur capacité d'agir.

Nous nous sommes là encore appuyés sur les capacités de Martha C. Nussbaum qui lorsqu'elles sont développées et renforcées permettent à une personne de fonctionner et d'agir, ainsi que sur les différents travaux liés à l'« empowerment » ou « développement du pouvoir d'agir »<sup>1</sup> des femmes, qui viennent selon nous recouper l'approche par les capacités.

Dans notre mémoire, nous faisons référence à d'autres auteurs dans le champ de la sociologie pour appuyer son développement, ainsi que différentes études et rapports réalisés sur les femmes en

---

<sup>1</sup> Le Bossé Yann (Traduction du terme anglais « empowerment »). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ? 05/05/17. [http://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile\\_a524.html](http://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile_a524.html) . Consulté le 14/08/17.

situation de précarité ou de pauvreté. Nous nous appuyons également, de par notre expérience professionnelle en tant qu'éducatrice spécialisée auprès de publics fragilisés, sur des références à la psychiatrie ou à la psychanalyse.

En parallèle nous avons mis en place des focus groupes avec différentes parties prenantes de l'association Joséphine (femmes accueillies, professionnels bénévoles qui interviennent à l'association, structures partenaires), et mené des entretiens individuels avec des femmes et des structures prescriptrices de Joséphine, pour comprendre leur réalité, leur vécu et étayer nos hypothèses.

Nous les avons construit autour de trois grands axes : la vision et la représentation de la beauté par les participants, le récit d'expériences bénéfiques vécues au salon selon les différents points de vue, l'identification des facteurs qui permettent que ces expériences soient bénéfiques, et enfin la compréhension et la vision de l'utilité de l'action de Joséphine dans la vie des femmes qui viennent au salon.<sup>2</sup>

Notre volonté par ce travail a été d'aller plus loin que l'affirmation de la conviction portée par Joséphine, d'identifier plus précisément quelle était la nature de l'impact de Joséphine pour toutes ces femmes, pour pouvoir à terme renforcer l'accompagnement proposé aux femmes et servir de manière opérationnelle l'ajustement du projet de l'association.

Ces recherches et ces échanges, nous ont permis au-delà d'un travail de recherche pour répondre à notre question, de construire et d'identifier en parallèle des pistes d'action pour tenter d'appuyer l'association dans sa reconstruction, d'identifier les limites actuelles du fonctionnement de la structure et de soulever des questions qui occupent encore aujourd'hui notre quotidien pour penser l'avenir de Joséphine. Ce travail de mémoire s'inscrit en effet dans un contexte particulier, puisque la mission proposée dans le cadre d'un stage, laissera place à la prise du poste de responsable du salon Joséphine.

C'est notre cheminement global que nous allons essayer de retranscrire dans ce mémoire.

Nous nous sommes concentrés dans une première partie sur les processus à l'œuvre et dimensions affectées pour les femmes en situation de précarité ou de pauvreté, et sur des éléments que nous souhaitons mettre en avant dans l'accompagnement proposé par les structures sociales et médico-sociales.

---

<sup>2</sup> Voir annexe 2, annexe 4 et annexe 6 : Guides d'animation des focus groupes organisés

Dans une deuxième partie, nous définissons ce que nous entendons par beauté et avons observé ce que des soins de beauté pouvaient apporter aux femmes au sein de l'association Joséphine, comment ils pouvaient s'intégrer dans l'accompagnement proposé par les structures prescriptrices et notamment en quoi ils pouvaient répondre à des besoins essentiels et soutenir leur capacité d'agir. Enfin, nous avons dans une troisième partie, éclairés par nos recherches, fait part de nos réflexions sur les limites actuelles de l'association et sur la manière dont nous pouvons tenter de faire évoluer son accompagnement, son organisation, son modèle économique pour renforcer son soutien aux femmes fragilisées dans leur parcours de vie.

# **I - Précarité et pauvreté : que comprendre du processus et des dimensions affectées ? Comment accompagner ?**

## **1.1 Précarité et pauvreté : processus à l'œuvre**

### **1.1.1 Les femmes accueillies chez Joséphine**

L'association Joséphine accueille des femmes de tout âge, confrontées à de grandes difficultés.

Nous nous sommes au démarrage de notre stage, interrogés sur le profil de ces femmes, leur situation pour tenter de mieux comprendre leurs besoins.

Comme évoqué en introduction, celles-ci sont orientées au salon par différentes associations, ou structures qui les accompagnent sur leurs problématiques.

Une fiche de liaison fait office de lien entre les structures et le salon Joséphine. Cette fiche comportait à l'intégration de l'association au groupe SOS plusieurs rubriques : les coordonnées personnelles des femmes accueillies, leur situation civile et financière, l'objectif de la prescription et les coordonnées de la structure prescriptrice.

Cette fiche de liaison<sup>3</sup> est normalement un préalable à la venue des femmes au salon, même si dans la réalité, par volonté d'accueillir toute femme en difficulté, une certaine souplesse peut être observée lors de leur arrivée chez Joséphine.

Il n'y a pas de travailleur social au salon. Une équipe de professionnels bénévoles accueille les femmes comme des clientes, pour leur prodiguer les différents soins proposés. A part les éléments indiqués plus ou moins complètement sur la fiche de liaison et ce que les femmes veulent bien partager ou échanger avec les personnes qui les accueillent au salon, l'association Joséphine n'a pas connaissance de l'histoire et des difficultés spécifiques à chaque femme.

Notre angle d'approche, pour tenter de mieux comprendre la situation de ces femmes, a dès lors été d'identifier les différentes organisations prescriptrices, la nature de leur mission et l'accompagnement proposé.

---

<sup>3</sup> Voir annexe 1. Fiche de liaison structures prescriptrices et association Joséphine

Même si nous ne disposions pas au départ de la mission, d'un répertoire des structures qui orientaient des femmes chez Joséphine et que l'information n'était pas compilable, différents grands types de structures ont pu être identifiées, à la reprise des fiches de liaison:

- Les associations de droit des femmes comme par exemple des associations accompagnant des femmes victimes de violence conjugale
- Les services et structures d'accueil ou d'accompagnement social ou médico-social au sens large, portés par des institutions ou différentes associations : services sociaux des mairies, départements, Centres d'hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre Médico-Psychologique, associations travaillant avec des personnes à la rue, Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie, Centres de Demandeurs d'Asile... On trouve parmi ces prescripteurs par exemple le SAMU social, Emmaüs, la Croix Rouge, l'association Aurore...
- Les structures et institutions accompagnant plus spécifiquement vers l'emploi : missions locales, Pôle emploi, Cap emploi, Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance...
- A noter également la Protection Judiciaire de la Jeunesse qui peut proposer à des groupes de jeunes adolescentes une orientation accompagnée au salon Joséphine.

Si nous n'avons pas encore aujourd'hui une vision exhaustive des associations qui orientent des femmes chez Joséphine, nous pouvons affirmer que toutes les femmes, quel que soit leur âge, rencontrant des difficultés de toute nature, peuvent être orientées chez Joséphine.

Selon ces structures, elles sont dites en situation de précarité, d'exclusion ou de pauvreté, les concepts pouvant être associés ou confondus.

Nous avons choisi dans un premier temps de partir du concept de « précarité », utilisé dans la communication de l'association Joséphine à notre arrivée pour comprendre ce qu'il pouvait recouvrir: la précarité nous semblant conduire à la pauvreté, elle-même pouvant conduire à l'exclusion.

Joseph Wresinski propose l'une des premières définitions de la précarité, dans les années 1980 :

« La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales, et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit à la grande pauvreté, quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle

compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même, dans un avenir prévisible. »<sup>4</sup>.

Ces sécurités ou plutôt « l'absence de sécurité » dont il est question dans cette définition affectent un large nombre de domaines : le travail, les revenus, le logement, l'accès aux soins, à l'éducation, la culture, le lien familial, le lien social...

La précarité prend la forme de différents visages, et témoigne de situations et de réalités différentes.

Les données que nous avons pu réunir au salon sur les femmes accueillies (à partir des informations contenues dans les fiches de liaison de 2016) nous ont permis d'avoir essentiellement des informations sur leur situation économique : pour les fiches renseignées, seulement 1% de ces femmes percevaient un salaire, 2% l'allocation chômage et les autres dépendaient de minimas sociaux (dont 48% au RSA). 20% de ces femmes étaient sans ressource.

La quasi-totalité de ces femmes n'avaient pas de travail, ou du moins pas de façon régulière ou stable.

Dans une société où l'un des facteurs essentiels d'intégration reste le travail, il nous semblait pertinent de nous appuyer sur la lecture de Robert Castel, spécialiste de sociologie du travail et des questions liées à l'exclusion sociale pour comprendre la situation et le vécu de ces femmes.

Sans se limiter au facteur d'intégration qu'est le travail, Robert Castel nous propose un éclairage sur les mécanismes qui peuvent amener progressivement une personne à se retrouver en situation de précarité.

Nous avons également choisi cet auteur pour son approche historique des évolutions sociétales et des protections sociales qui en découlent, et son engagement dans sa réflexion sur notre organisation collective.

### **1.1.2 Précarité ou « Insécurité sociale »<sup>5</sup> en France : une approche historique**

Si Robert Castel n'utilise pas directement le terme de précarité, le sociologue parle « d'insécurité sociale » et de « vulnérabilité »<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Wresinski. Joseph. Grande pauvreté et précarité économique et sociale. Paris, Journal officiel, 1987. Page 6

<sup>5</sup> Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Editions du Seuil et de la République des Idées. 2003

<sup>6</sup> Castel Robert. La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation . « Cahiers de recherche sociologique 22 (1994) : 11-27

Son approche s'inscrit dans l'appréhension d'une société du risque dans laquelle chacun n'est plus assuré d'aucune certitude quant à son avenir.

Robert Castel définit deux grands types de protections nécessaires à l'individu dans une société : les protections civiles et les protections sociales.

Les protections civiles regroupent des garanties en terme de liberté et qui assurent la sécurité des personnes et de leurs biens, et les protections sociales sont établies en réponse aux risques sociaux auxquels ils sont exposés.

L'insécurité sociale est en lien avec ces risques sociaux vus comme des évènements qui compromettent les individus à assurer leur indépendance sociale.

Pour Robert Castel, cette insécurité sociale est étroitement liée à l'absence de propriété au sens large, en tant qu'elle procure à chaque individu un socle de ressources lui permettant de faire face aux principaux risques de l'existence.

Ce socle de ressources, quel qu'il soit, fait partie des préoccupations majeures des femmes accueillies chez Joséphine pour subvenir aux besoins du quotidien, avoir ou conserver un logement, se soigner... L'insécurité sociale est omniprésente dans les témoignages des femmes et de ceux qui les accompagnent.

Robert Castel développe la manière dont cette insécurité sociale a été vaincue au 19<sup>ème</sup> siècle en attachant de fortes protections au travail, révolution salariale qui a marqué une grande partie du 20<sup>ème</sup> siècle.

Alors que le salariat était la condition des plus démunis, « le travail est devenu l'emploi, doté d'un statut qui inclut des garanties non marchandes comme le droit à un salaire minimum, les protections du droit du travail, la couverture des accidents, de la maladie, le droit à la retraite, etc... »<sup>7</sup>. Ces protections ont permis aux prolétaires condamnés à la précarité et l'insécurité permanente, de pouvoir prendre appui au quotidien sur des ressources et des garanties qui leur ont donné par la même occasion une prise sur leur avenir.

Un ensemble de lois sociales, qui ont abouti plus tard à la Sécurité sociale généralisée, sont venues compléter ces protections.

Cela a permis selon Robert Castel de constituer « une société de semblables »<sup>8</sup>, à savoir non pas une société avec des égalités de conditions sociales, mais une société dont tous les membres étaient

---

<sup>7</sup> Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Op. cit.. Page 30

<sup>8</sup> Ibid.. Page 33

interdépendants parce que disposant d'une base de ressources et de droits communs.

L'état pouvait alors tenir cette place de « réducteur de risques »<sup>9</sup> en s'appuyant principalement sur deux éléments : d'une part la croissance économique, qui permettait d'assurer une forme d'équilibre social, même s'il y a toujours eu des individus en marge (le « quart monde ») et d'autre part sur le fait que les individus étaient alors inscrits ou soutenus par des collectifs protecteurs (collectifs de travail, syndicats...) en plus de leurs réseaux de proches.

Progressivement, à partir des années 1970, ces deux conditions se sont transformées et ont amené une « remontée des incertitudes »<sup>10</sup>. L'état s'est progressivement retrouvé dans l'incapacité de veiller à l'équilibre économique, voire est apparu comme contre-productif dans un contexte de mondialisation des échanges, par les surcoûts et règles qu'il aurait imposés au monde du travail.

En parallèle, on a assisté à un délitement progressif des grandes formes d'organisation collectives, le chômage de masse et la précarisation des relations de travail entraînant des disparités dans les intérêts de chaque catégorie professionnelle concernée.

On assiste à ce que Robert Castel appelle une « mise en mobilité généralisée des relations de travail »<sup>11</sup>.

Les modifications d'organisation de la production génèrent une individualisation des tâches, demandant flexibilité et adaptation de chacun. C'est la fin des parcours professionnels dans une même entreprise. L'individu se retrouve à gérer sa propre carrière indépendamment du soutien ou de son appartenance à des organisations collectives.

Cette montée de l'individualisation s'accompagne par ailleurs d'une forte responsabilisation de chacun qui doit savoir faire face seul aux situations et changements du monde du travail.

Mais tout le monde n'est pas en capacité de s'adapter à ces nouvelles exigences imposées par une concurrence exacerbée, et tout le monde n'a pas les mêmes ressources objectives et soutiens pour pouvoir le faire.

Robert Castel souligne le fait que ceux dont le support résidait uniquement dans leur appartenance à des organisations collectives, se sont retrouvés en situation de vulnérabilité face à l'avenir.

### **1.1.3 De la zone de vulnérabilité à la désaffiliation : un double décrochage**

---

<sup>9</sup> Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Op. cit.. Page 32

<sup>10</sup> Ibid.. Page 39

<sup>11</sup> Ibid.. Page 43

Robert Castel a défini cette zone de vulnérabilité à partir de deux axes fondamentaux d'intégration de la société contemporaine :

- un axe lié au travail qui va de l'inscription dans un emploi stable à l'absence de travail en passant par les emplois précaires dans toutes leurs formes,
- un axe qui évalue le degré d'insertion dans des réseaux de sociabilité.

Il définit à partir de ces deux axes plusieurs zones d'existence collective:

- la zone d'intégration qui associe stabilité du travail et la possibilité de bénéficier de supports relationnels fiables autour de soi,
- la zone de vulnérabilité qui atteste d'une forme de précarité dans le travail (contrats courts, ponctuels, irréguliers...) et une fragilité des liens,
- la zone de l'assistance, qui permet encore de disposer d'aide ou du soutien de proches, et donc d'être au minimum intégré,
- la zone de désaffiliation qui témoigne d'une absence de travail et d'un isolement relationnel total.

Robert Castel préfère le terme de désaffiliation au terme d'exclusion, qui laisserait sous-entendre que ces personnes sont en dehors de la société, alors que leur situation vient dire quelque chose de notre mode d'organisation collective, de la manière dont chacun peut prendre sa place ou pas dans notre société.

Il précise par ailleurs le fait que les frontières entre ces différentes catégories sont ténues et les raisons de basculer d'une zone à l'autre sont nombreuses.

La zone de vulnérabilité est présentée comme une zone en expansion, reflet des transformations de notre société actuelle.

En ce qui concerne le travail, le nombre de chômeurs en expansion et la précarisation croissante de l'emploi expliquent l'augmentation du nombre de personnes concernées.

Mais cette transformation s'accompagne également d'une fragilisation des inscriptions dans des réseaux de soutiens relationnels liée notamment aux modifications de la structure familiale, et aux réseaux d'appartenance plus larges.

L'approche de Robert Castel nous permet d'observer la situation des femmes accueillies chez Joséphine par le prisme d'un double décrochage progressif d'axes fondamentaux d'intégration à notre société : le travail et le réseau relationnel.

Pour accompagner ces femmes rencontrées, ces deux éléments nous semblent donc déterminants dans l'évaluation de leurs besoins et des difficultés auxquelles elles sont confrontées.

On retrouve ces deux grandes dimensions chez d'autres sociologues. Ce décrochage peut être présenté également sous la forme de « ruptures successives » ou d'« événements déclencheurs » dans ces deux domaines.

C'est le cas de Vincent de Gaujelac, dont l'approche recoupe celle de Robert Castel, mais qui parle plutôt lui de « désinsertion » et d'« exclusion sociale ». Au travers de ses enquêtes de terrain, il évoque pour les interviewés à un moment de leur vie « un ou des éléments déclencheurs : perte d'un travail, séparation ou divorce, problème de santé grave, deuil, perte d'un logement, etc. S'enclenche alors un processus qui passe par des phases de résistance, d'adaptation qui aboutissent parfois à ce que nous pourrions appeler « l'installation ». »<sup>12</sup>

C'est ce qu'on pourra lire aussi chez Gisèle Dambuyant-Wargny<sup>13</sup>, qui a réalisé une étude en Seine et Marne entre 1988 et 1992, auprès de 630 bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion et qui parle d'« événements » qui ont fait basculer ces personnes.

Pour l'ensemble des démunis, domiciliés, hébergés rencontrés par l'auteur, on trouve à l'origine de leurs problèmes, l'aspect économique (l'absence de travail, l'instabilité de ses conditions...) et le relationnel (les séparations, ruptures familiales...). Elle y ajoute la question du logement et pour les personnes les plus désocialisées, les problèmes de santé.

Nous reviendrons sur son étude dans le développement de notre propos, quand nous aborderons les manifestations de cette précarité au travers du corps de la personne qui la subit.

Dans ce processus décrit par Robert Castel, qui peut mener à la désaffiliation, nous n'avons pas encore distingué la situation particulière des femmes.

Par le biais d'études et de rapports, nous allons apporter quelques données sur la manière spécifique dont elles peuvent être écartées de la zone d'intégration, telle que définie par Robert Castel.

#### **1.1.4 Femmes, inégalités et précarité: la situation en France**

Nombreux sont les écrits qui indiquent que les risques de précarité sont plus élevés chez les femmes et les affectent plus durablement.

---

<sup>12</sup> De Gaujelac Vincent . Taboada Leonetti Isabelle. La désinsertion sociale [Déchéance sociale et processus d'insertion]. In: Recherches et Prévisions, n°38, décembre 1994. Pauvreté Insertion RMI. pp. 77-83. Page 80

<sup>13</sup> Dambuyant-Wargny Gisèle. Quand on n'a plus que son corps. Soins et non-soins de soi en situation de précarité. Armand Colin, 2006

Les femmes cumulent plusieurs facteurs qui peuvent les maintenir dans des situations sociales difficiles : insertion difficile sur le marché du travail ou salaires peu élevés, isolement social après une rupture familiale, un divorce, des violences conjugales, quand elles ont des enfants à charge...

Dans une société où nous n'avons pas encore atteint de réelle égalité entre les hommes et les femmes, celles-ci sont les plus touchées par le mal logement, les emplois peu qualifiés, le renoncement aux soins...

Si la part des femmes dans la population active en France n'a cessé d'augmenter depuis les années 1960, et que les femmes représentent désormais plus de 48% de la population au travail ou en recherche d'emploi, une étude *Femmes et précarité* réalisée par le Conseil économique, social et environnemental de 2013, montre qu'elles subissent plus le chômage.<sup>14</sup>

Les emplois à temps partiel concernent aussi majoritairement les femmes. Un rapport de l'INSEE, de 2017 sur l'égalité entre les hommes et les femmes, nous indique qu'en 2015, les femmes qui travaillent sont près de quatre fois plus souvent à temps partiel que les hommes.<sup>15</sup>

Si la proportion de diplômés de l'enseignement supérieur a significativement augmenté chez les femmes et qu'elles accèdent de plus en plus aux emplois de cadres, parallèlement l'emploi non qualifié, principalement dans le secteur tertiaire, est de plus en plus occupé par les femmes et explique en partie cette prédominance du temps partiel.

Ces métiers dans le secteur tertiaire pour les femmes moins qualifiées contribuent à l'installation des femmes dans la précarité, par la nature des conditions de travail qui y sont pratiquées.

Si la première raison évoquée pour les femmes comme pour les hommes pour expliquer cet emploi à temps partiel, est liée à la nature même du poste, on constate ensuite si on regarde plus spécifiquement les parents, que près de la moitié des mères à temps partiel déclarent l'être pour s'occuper de leurs enfants (ou d'un autre membre de la famille), contre à peine un père à temps partiel sur cinq.<sup>16</sup>

Les conséquences de l'interruption d'activité pour des raisons familiales ont un impact significatif sur la situation des femmes et peuvent les fragiliser.

Il apparaît en effet que face à des conditions de travail contraignantes et peu compatibles avec la

---

<sup>14</sup> Duhamel Eveline et Joyeux Henri, rapporteurs au nom de la délégation aux droits des femmes et à l'égalité. *Femmes et précarité*. Étude du Conseil économique, social et environnemental. 2013

<sup>15</sup> Insee Références. Femmes et hommes. L'égalité en question, édition 2017. Page 18

<sup>16</sup> Ibid.. Page 18

garde d'un enfant, les mères les moins qualifiées et les moins rémunérées optent pour un congé parental plus long et qu'à leur issue, elles sont un tiers d'entre elles à ne pas reprendre une activité.<sup>17</sup>

L'arrivée d'un enfant handicapé si elle affecte la famille dans son ensemble, a aussi des retombées significatives sur la vie professionnelle des femmes. Selon le rapport 2011 de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie<sup>18</sup>, pour 82 % des enfants handicapés de 5 à 24 ans, l'aidant principal est la mère.

La prise en charge d'un parent aidant impacte également de manière plus marquée la situation des femmes.

Les difficultés avec lesquelles ces femmes s'insèrent sur le marché du travail, l'instabilité de leurs emplois, les horaires atypiques auxquels elles sont confrontées, leur faible rémunération, et le fait que les charges familiales continuent à reposer le plus souvent sur elles, les rendent plus vulnérables. En effet, même si les inégalités se sont réduites dans ce dernier domaine, le travail domestique reste inégalement réparti, les hommes ayant augmenté un peu le temps parental mais pas celui affecté aux tâches ménagères.

Ces risques de précarisation sont accentués pour les femmes immigrées, pour les femmes handicapées qui sont victimes en plus de leur handicap, d'une autre discrimination quant à leur accès au marché du travail.

On constate également un phénomène de paupérisation chez les femmes âgées.

Conséquences directes des inégalités en terme d'emploi plus tôt décrites (carrières discontinues ou moins longues, rémunération plus faibles), le niveau de pension de retraite des femmes est inférieur à celui des hommes malgré les différentes mesures de compensations mises en place.

Au 31 décembre 2008, les femmes percevaient en moyenne (tous régimes confondus) une pension de droit direct presque deux fois plus faible que les hommes (879 euros contre 1657 euros mensuels) en raison de parcours professionnels moins favorables.<sup>19</sup>

La situation des mères isolées est aussi particulièrement alarmante.

Quelle qu'en soit la cause, on constate une forte représentation des femmes dans les familles monoparentales. Parmi elles on compte les mères célibataires, les veuves précoces avec des enfants

---

<sup>17</sup> Duhamel Eveline et Joyeux Henri.. *Femmes et précarité*. Op. cit.. Page 31

<sup>18</sup> Rapport 2011 de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, cité dans Duhamel Eveline et Joyeux Henri.. *Femmes et précarité*. Op. Cit.. Page 32

<sup>19</sup> Duhamel Eveline et Joyeux Henri.. *Femmes et précarité*. Op. cit.. Page 45

à charge et les mères séparées ou divorcées.

Si la diversité des formes de monoparentalité n'implique pas qu'elles soient toutes en situation de vulnérabilité, de fait la situation peut rendre difficile les conditions de vie sur le plan matériel ou psychologique.

Par ailleurs être mère isolée exacerbe les problèmes rencontrés quand on est en situation de précarité, d'une part parce que les femmes concernées occupent en majorité des emplois non qualifiés et d'autre part que la garde d'un enfant freine les possibilités de trouver un emploi et de le conserver.

L'étude *Femmes et précarité*, souligne la fragilité des mères isolées jeunes et peu qualifiées, et la pauvreté qui peut affecter ces familles, que ces femmes soient actives ou pas, et ce malgré le fait qu'elles puissent bénéficier de minimas sociaux.

A cette difficulté de s'insérer professionnellement, qui n'est plus aujourd'hui une condition suffisante pour ne pas se retrouver en situation de pauvreté, s'ajoute pour ces familles la problématique du logement, qui les affecte particulièrement. « De 1997 à 2009, la part des familles monoparentales dans le parc social a augmenté de 25 %. »<sup>20</sup>

Ces quelques études et conclusions, témoignent des difficultés cumulées rencontrées par les femmes et des désavantages qui peuvent les concerner.

Au travers des données que nous avons collectées via les nouveaux outils de suivi construits à l'arrivée du projet, on retrouve chez le public accueilli chez Joséphine, soit 414 femmes sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 20 juillet 1997, des éléments de comparaison avec ces études.

Ainsi l'association a accueilli depuis janvier 2017 près de 70% de femmes célibataires dont 30% avec des enfants et 83 % d'entre elles sont sans emploi.

### **1.1.5 De la nécessité d'être protégé : le recours au droit**

Comme Robert Castel nous l'explique, si l'introduction et la multiplication des minimas sociaux ces vingt dernières années, ont eu pour objectif de compléter ou de pallier l'insuffisance du système de protection sociale, dominé par les assurances rattachées au travail, ils n'ont pas représenté une alternative suffisante pour permettre aux individus de disposer d'une protection sociale leur garantissant de pouvoir vivre dans des conditions dignes, assurant à chacun des ressources et des

---

<sup>20</sup> Duhamel Eveline et Joyeux Henri. *Femmes et précarité*. Op. cit.. Page 65

droits nécessaires pour faire partie de cette « société de semblables » évoquée plus haut.

En atteste la situation des femmes orientées chez Joséphine et leur type de revenus.

Au 20 juillet 2017, le tableau<sup>21</sup> ci-après reprend la situation financière des femmes orientées au salon depuis le début de l'année :

Types de Revenus		
RSA (revenu de solidarité active)	170	41%
AAH (allocation aux adultes handicapés)	34	8%
ADA (aide aux demandeurs d'Asile)	6	1%
ASS (allocation solidarité active)	27	7%
PE (Pôle Emploi)	9	2%
Retraite	4	1%
Sans Ressources	102	25%
Salaire	6	1%
Autre	8	2%
Non renseigné	48	12%

L'apparition de ces dispositifs d'aide, évoqué par Robert Castel a par ailleurs entraîné une individualisation de la protection, accompagnée d'une notion de responsabilisation des individus bénéficiaires, qui doivent désormais par l'intermédiaire de « contrat » ou de « projet » mobiliser leurs ressources pour contribuer à leur réhabilitation : paradoxe selon Robert Castel de ces modalités contractuelles qui demandent à ceux qui ont le moins de ressources de mobiliser leurs ressources, alors que ces aides restent avant tout un moyen de survivre...

Si nous partageons la réflexion de Robert Castel, nous nuancerons le propos tel qu'il est présenté ci-dessus, en indiquant que tout projet ayant pour vocation de soutenir une personne dans ses difficultés, ne peut se faire sans cette personne, sans qu'elle soit actrice de ses propres changements, quel que soit le niveau de ses ressources. Le projet « avec » nous semble plus constructif que le projet pensé « pour » une personne.

Si nous faisons ce détour par les insuffisances de la protection sociale proposées aujourd'hui, c'est

---

<sup>21</sup> Données collectées pour chaque femme qui vient au salon, via le nouvel outil de suivi construit et mis en place depuis le début de l'année 2017 au salon Joséphine

qu'il nous paraît nécessaire de rappeler, en lien avec notre question, que quel que soit l'impact de soins de beauté dans un parcours de vie de femmes soumis à de nombreuses difficultés, et plus précisément quel que soit l'impact de l'association Joséphine, il n'est pas suffisant pour proposer à chacune une vie dans des conditions dignes.

La nature des apports de l'association Joséphine est développée dans la deuxième partie de notre mémoire, mais nous pouvons d'ores et déjà affirmer qu'ils ne garantissent pas ce socle de ressources (au sens large) indispensable dont nous parle Robert Castel.

S'il serait naïf de prétendre vouloir retourner en arrière, la question des protections sociales assurées à l'individu n'en demeure pas moins fondamentale pour le sociologue : « l'exigence de vaincre l'insécurité civile et l'insécurité sociale est à l'origine d'un pacte qui fonde une société d'individus »<sup>22</sup>.

Etre protégé dans une société, quel que soit le statut de chacun, est une condition indispensable pour pouvoir disposer « des ressources et des droits nécessaires pour entretenir des relations d'interdépendance (et pas seulement de dépendance) avec tous. »<sup>23</sup>

Il en appelle au droit, seule solution selon lui pour que la protection sociale ne se réduise pas à une allocation de secours, « parce qu'un droit est une garantie collective, légalement instituée, qui au-delà des particularités de l'individu lui reconnaît le statut de membre à part entière de la société, « ayant droit » de ce fait à participer à la propriété sociale et de jouir des prérogatives essentielles de la citoyenneté : droit de mener une vie décente, d'être soigné, de se loger, d'être reconnu dans sa dignité... »<sup>24</sup>

C'est ce que Robert Castel appelle « une définition possible de la citoyenneté sociale »<sup>25</sup>

Cette question des droits, et l'accès à cette forme de « citoyenneté sociale » nous amène à chercher à identifier plus en détails, les différentes dimensions qui peuvent être affectées dans la vie d'une personne qui ne dispose pas des éléments et conditions nécessaires pour la vivre dignement, ce que nous avons appelé dans notre question ses « besoins essentiels ».

L'idée est d'aller plus loin que le constat de conditions matérielles et économiques insuffisantes et de la fragilité des réseaux relationnels chez ces femmes, d'identifier si le fait de pouvoir bénéficier de soins de beauté peut répondre à une partie de ces besoins essentiels, les soutenir dans leur quotidien et si oui en réponse à quel type de besoin.

---

<sup>22</sup> Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Op. cit.. Page 89

<sup>23</sup> Ibid.. Page 90

<sup>24</sup> Ibid.. Page 79

<sup>25</sup> Ibid.. Page 90

C'est ici que l'approche par les capacités développée par Amartya Sen et Martha C. Nussbaum peut s'associer et compléter l'approche sociologique développée jusque maintenant. L'accès à cette forme de « citoyenneté sociale » dont nous parle Robert Castel raisonne dans l'approche par les capacités développée par Amartya Sen et Martha C. Nussbaum.

## **1.2 Précarité et pauvreté : dimensions affectées selon Amartya Sen et Martha C. Nussbaum**

### **1.2.1 Lecture de l'approche par les capacités**

« L'approche par les capacités peut-être provisoirement définie comme une manière d'évaluer et comparer des qualités de vie, et d'établir une théorie de la justice sociale fondamentale »<sup>26</sup>.

Cette première manière de présenter l'approche par les capacités nous permet de regrouper les positions d'Amartya Sen qui s'appuie sur les capacités d'une personne pour évaluer et comparer la qualité de vie dans une société et celles de Martha C. Nussbaum qui souhaite à partir de ces capacités construire une théorie de la justice sociale de base et utiliser les capacités comme fondement de droits politiques fondamentaux.

La question principale qui occupe l'approche par les capacités est la suivante : « qu'est-ce que chaque personne est capable de faire et d'être ? »<sup>27</sup>

Et pour Amartya Sen, « il faut comprendre la pauvreté comme un manque de capacités ».<sup>28</sup>

Amartya Sen et Martha C. Nussbaum se distinguent par leur approche, des économistes, qui ont abordé la question de la pauvreté sous l'angle exclusif des ressources économiques ou plutôt de leur absence (par exemple l'approche par la mesure du Produit Intérieur Brut).

Ils mettent en exergue l'ensemble des dimensions nécessaires au développement humain et les travaux d'Amartya Sen jouent un rôle fondamental dans la manière d'évaluer la qualité de vie des personnes, notamment au travers des rapports du Programme Des Nations Unies pour le Développement (PNUD).

---

<sup>26</sup> Nussbaum. Martha C.. Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ? Editions Climats, 2012. Page 36

<sup>27</sup> Ibid.. Page 36

<sup>28</sup> Ibid.. Page 193

L'approche par les capacités ne se limite par ailleurs pas à l'identification des ressources au sens large des individus ; elle s'intéresse également à la manière dont ces ressources peuvent ou ne pas être utilisées par chacun, sur les possibilités qui sont offertes aux personnes et qui respectent ainsi leur « capacité d'autodéfinition »<sup>29</sup>. La liberté de choisir est fondamentale dans le concept de capacité.

L'approche par les capacités selon Martha C.Nussbaum distingue plusieurs types de capacités :

- les « capacités de base », qui recouvrent les dons dont la nature a doté les individus, les capacités innées qui peuvent être ou non cultivées,
- les « capacités internes » qui sont des capacités nées ou développées grâce aux interactions avec l'environnement social, familial, économique. L'éducation, la formation vient ainsi développer les ressources d'une personne, sa santé...etc.
- Et les « capacités combinées » qui peuvent être définies comme des « capacités internes » dont l'exercice est permis par l'environnement. Pour comprendre la distinction entre ces deux types de capacités, je dirai qu'on peut permettre aux individus d'accéder à l'éducation et de développer ainsi leur capacités internes sans leur permettre d'exercer leur sens critique par exemple et les empêcher de prendre part librement au discours politique.

Ces distinctions entre les différentes formes de capacités ne sont pas strictes au sens où certaines capacités de bases, peuvent être déjà des formes très précoces de capacités internes. Les capacités de bases ne peuvent en effet se résumer à ce qui est inscrit uniquement dans l'ADN d'une personne. Par exemple, l'expérience anténatale, la manière dont la mère s'est alimentée ou s'est comportée pendant la grossesse ont déjà un impact sur les capacités de l'enfant à venir. L'interaction avec l'environnement au sens large est très vite présente.

De même on peut dire qu'on peut développer aussi des capacités internes grâce à certains fonctionnements.

Dans l'approche par les capacités, le fonctionnement est ce qui permet de réaliser, mettre en œuvre une ou plusieurs capacités, qu'on peut qualifier de potentialités.

Le fonctionnement donne une finalité à l'approche par les capacités, même si toutes les capacités ont leur valeur intrinsèque. Et nous faisons référence à ce fonctionnement quand nous évoquons dans notre question « la capacité d'agir » des femmes.

---

<sup>29</sup> Nussbaum Martha C.. Op. cit.. Page 37

Pour Martha C.Nussbaum, l'approche par les capacités est un point de départ pour déterminer les éléments qu'une société doit mettre en place pour permettre à chaque être humain d'accéder à une vie digne. Elle lui permet d'identifier des conditions de vie prioritaires.

### **1.2.2 Capacités fonctionnelles essentielles de l'homme<sup>30</sup>**

Martha C. Nussbaum propose une liste de dix capacités combinées qui pour elles sont centrales et interdépendantes et qui déterminent si un individu peut accéder à une vie pleinement humaine.

Pour Martha C.Nussbaum, il s'agit de garantir à tous les citoyens un seuil minimal pour chacune des capacités qui suit.

1. Vie. Pouvoir vivre une vie humaine de durée normale; ne pas mourir prématurément, ou avant d'être tellement diminué que la vie ne vaut plus la peine d'être vécue.
2. Santé physique. Pouvoir jouir d'une bonne santé, y compris à des fins de reproduction\* ; avoir une alimentation adéquate; avoir un logement approprié.
3. Intégrité physique. Pouvoir se déplacer librement; être à l'abri d'actes de violence, y compris de violences sexuelles et de violences au sein de la famille; avoir des possibilités de satisfaction sexuelle et de choix en matière de reproduction.
4. Sens, imagination et pensée. Pouvoir utiliser ses sens, imaginer, penser et raisonner – et faire toutes ces choses de façon « réellement humaine», en connaissance de cause, grâce à une information et une éducation appropriées, comprenant au minimum des cours d'alphabétisation et une formation mathématique et scientifique de base. Pouvoir user de son imagination et de sa pensée pour participer à des travaux et événements de son choix – religieux, littéraires, musicaux et autres – voire les concevoir. Pouvoir exercer son intelligence et jouir de la liberté d'expression dans les domaines politique et artistique, et de la liberté de culte. Pouvoir connaître des expériences agréables et éviter les douleurs inutiles.
5. Emotions. Pouvoir éprouver un attachement pour des choses et des personnes extérieures à soi; aimer ceux qui nous aiment et se soucient de notre sort, pleurer leur absence; de façon

---

<sup>30</sup> Nussbaum.Martha C.. Femme et égalité : L'approche fondée sur les capacités. Revue internationale du travail, vol.138 (1999), n°3. Page 257

générale, pouvoir aimer, avoir du chagrin, et éprouver des désirs, de la gratitude et une colère justifiée. Bénéficier d'un développement affectif qui ne soit pas annihilé par la crainte et l'angoisse (soutenir cette capacité équivaut à soutenir des formes d'associations humaines qui peuvent s'avérer essentielles pour le développement des personnes).

6. Raison pratique. Pouvoir se forger une conception du bien et s'engager dans une réflexion critique sur la planification de sa vie (ce qui requiert une protection de la liberté de conscience).

7. Affiliation.

A. Pouvoir vivre avec d'autres personnes et en relation avec elles, manifester sa reconnaissance et son attention à d'autres êtres humains, engager diverses formes d'interaction sociale; pouvoir imaginer la situation d'autrui et éprouver de la compassion le cas échéant; être capable de justice comme d'amitié (protéger cette capacité équivaut à protéger des institutions qui créent et entretiennent ces formes d'affiliation, ainsi qu'à sauvegarder la liberté de réunion et d'expression politique).

B. Posséder les bases sociales du respect de soi et du refus de l'humiliation; pouvoir être traité comme un être digne, dont la valeur est égale à celle des autres. Cela implique des mesures de protection contre la discrimination fondée sur la race, le sexe, l'inclination sexuelle, la religion, la caste, le caractère ethnique ou l'origine nationale.

8. Autres espèces. Pouvoir vivre dans le respect des animaux, des plantes et de la nature, et en relation avec eux.

9. Jeu. Pouvoir rire, jouer, s'adonner à des activités récréatives.

10. Maîtrise de son propre environnement.

A. Politique. Pouvoir participer réellement aux choix politiques qui régissent sa vie; avoir le droit à la participation politique, à la liberté d'expression et d'association.

B. Matériel. Pouvoir posséder des biens (des terres et des biens meubles); avoir le droit de chercher un emploi sur une base égalitaire; être à l'abri de perquisitions et d'arrestations injustifiées. Au travail, pouvoir travailler comme un être humain, en faisant preuve de raison pratique et en entretenant des rapports significatifs de reconnaissance mutuelle avec d'autres travailleurs.

Ces capacités peuvent être considérées comme relativement abstraites. La manière dont elles sont déterminées doit pouvoir permettre à chaque pays ou gouvernement de proposer des dispositifs plus précis pour développer ces capacités, au travers de lois constitutionnelles.

Elles ont la vocation d'être universelles et d'être un point de départ au fondement des conditions de vies indispensables à chacun ou chacune.

A noter que pour Martha C.Nussbaum, deux capacités sont centrales dans cette liste au sens où elles imprègnent toutes les autres capacités : la « raison pratique » et l'« affiliation ».

La raison pratique est la possibilité de pouvoir s'engager dans une réflexion sur sa propre vie, de la planifier et par là-même d'organiser les fonctionnements liés à toutes les autres capacités.

L'affiliation souligne par ailleurs le rôle structurant des relations dans le développement de toutes les autres capacités.

### **1.2.3 Femmes en situation de précarité ou de pauvreté : un manque de capacités**

La liste des capacités de Martha C.Nussbaum nous permet d'aborder plus précisément la nature des besoins essentiels dont les femmes en situation de précarité et de pauvreté sont privées.

On retrouve dans cette liste la possibilité de s'inscrire sur les deux axes d'intégration établis par Robert Castel que sont l'inscription dans un travail et dans des réseaux relationnels. Nous les associons essentiellement aux capacités « maîtrise de l'environnement » et « affiliation » telles que définies ci-dessus.

Nous avons fait l'exercice de reprendre la liste des capacités de Martha C.Nussbaum pour préciser les manques observés chez les femmes rencontrées au sein de l'association Joséphine.

Nous n'avons pas l'ambition d'être exhaustifs sur l'ensemble des capacités affectées par la précarité et la pauvreté mais plutôt de mettre l'accent sur quelques une d'entre elles qui nous semblent importantes dans la recherche d'une réponse à notre question.

Nous avons fait le constat que ces capacités, comme évoqué par Martha C. Nussbaum sont étroitement liées, que certains besoins non satisfaits peuvent être transversaux à plusieurs capacités. Nous n'avons donc pas souhaité catégoriser les besoins de ces femmes pour les regrouper sous chaque capacité mais plutôt d'évoquer ces capacités au fil de nos recherches. Aussi, pour faciliter la compréhension d'une référence à ces capacités, nous les précisons en corps gras dans la suite du texte.

Les femmes privées de travail ou connaissant des conditions de travail précaires ou particulièrement pénibles ne peuvent prétendre **maîtriser leur environnement**, avoir les moyens de disposer d'un socle de ressources, leur permettant de contrôler à minima leur quotidien et de pouvoir subvenir à leurs besoins.

Lors des échanges avec les femmes clientes du salon Joséphine, l'hostilité de l'environnement, de l'extérieur est particulièrement soulignée : « un monde où on est toujours obligé d'être sur ses gardes ... à craindre qu'une tuile vous tombe sur la tête », « l'enfer », « la jungle »<sup>31</sup> ...

Cette non maîtrise de l'environnement est étroitement liée à l'insécurité évoquée par Robert Castel. Martha C. Nussbaum souligne d'ailleurs les apports de de Jonathan Wolff & Avner De-Shalit<sup>32</sup> à l'approche par les capacités. Ces auteurs introduisent le fait qu'il est nécessaire, au-delà de donner aux individus des capacités, de leur permettre de pouvoir compter sur ces capacités dans l'avenir, de se projeter avec ces capacités. Ils précisent comme nous avons pu le lire chez Robert Castel le rôle prégnant de la sécurité quant à l'avenir, pour pouvoir fonctionner, utiliser pleinement ses capacités.

Cette non maîtrise de l'environnement a de fait des répercussions sur les **émotions**, au sens où l'incertitude face à l'avenir, la précarité génère angoisse et crainte, affecte le développement affectif des personnes.

L'insécurité générée par la précarité a des répercussions sur l'état de **santé physique** et la possibilité de pouvoir mener une **vie** humaine normale, ne pas se sentir diminué.

Dans bien des situations, quand travail il y a encore, les conditions de travail elles-mêmes affectent cette santé.

L'étude *Femmes et précarité* déjà citée nous explique ainsi les effets spécifiques des conditions de travail sur la santé des femmes, même si elles sont bien souvent occultées par les représentations qui attribuent aux hommes une pénibilité du travail plus élevée.

Les femmes sont notamment plus exposées aux troubles musculo-squelettiques et aux risques psycho-sociaux et cette sous-évaluation des risques rencontrés ne facilite pas la mise en place d'actions de prévention.

Le faible niveau de ressources amène les femmes à ne pas prioriser la question du soin pour pouvoir assumer les dépenses quotidiennes. Le corps n'est soigné qu'à partir du moment où il entrave

---

<sup>31</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>32</sup> Wolff Jonathan & De-Shalit Avner. *Disadvantage*. New York, Oxford University Press, 2007. Cité par Martha C. Nussbaum. *Capacités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ?* Op. cit.. Page 67

l'autonomie.

Gisèle Dambuyant-Wargny, auteur auquel nous avons déjà fait référence, dans son étude auprès de bénéficiaires du R.M.I, témoigne de la souffrance de ces personnes et de leur précarité et montre comment le corps, « dernier capital des plus démunis »<sup>33</sup> est affecté.

L'auteur utilise tout au long de son ouvrage le terme de « marqueurs » pour qualifier les différents effets de la précarité sur le corps de ces personnes. Elle y développe comment leur santé physique et psychologique est affectée.

Gisèle Dambuyant-Wargny ajoute par ailleurs qu'outre le fait que ces personnes développent une forme de résistance à la douleur, la honte de faire soigner un corps dégradé pour les plus pauvres ne les encouragent pas à consulter des médecins et les orientent plutôt vers l'automédication.

Si cette question du soin n'est pas spécifique aux femmes, l'étude *Femmes et précarité*, fait le constat que le renoncement est plus élevé chez les femmes.

Le non recours aux soins ne vient qu'augmenter la fragilité de ces femmes qui devront faire face à ces maladies non soignées, voire aggravées, alors qu'elles seront plus âgées et disposeront d'encore moins de ressources.

Les associations prescriptrices de Joséphine témoignent de cette difficulté de se soigner pour les femmes accueillies : problèmes de dentition, soins gynécologiques...

Ainsi une femme en entretien individuel nous confie : « j'ai des problèmes dentaires je n'ai plus les moyens de me refaire les dents... les soins, et encore faut avancer l'argent, donc c'est un problème quand vous cherchez du travail. C'est la réalité hein, sans faire de politique, c'est comme ça : les yeux et les dents, si vous voyez pas vous pouvez pas conduire... et c'est comme ça qu'il y a pleins de jeunes qui n'ont pas de dents... parce qu'ils n'ont pas les moyens. »<sup>34</sup>

Des maladies semblent spécifiquement corrélées à la fragilité de la situation économique et sociale des femmes. C'est le cas des troubles dépressifs qui atteindraient près de deux fois plus souvent les femmes que les hommes.

Des disparités sont notées également pour l'obésité qui si elle concerne toutes les catégories socio-professionnelles, est proportionnelle au niveau d'instruction, et est plus présente chez les personnes

---

<sup>33</sup> Dambuyant-Wargny Gisèle. Op. cit.. Page 17

<sup>34</sup> Voir annexe 8. Entretiens individuels clientes du salon Joséphine (mai 2017)

vulnérables, avec là encore des écarts entre les femmes et les hommes.

Gisèle Dambuyant-Wargny fait le même constat dans ses travaux que l'étude *Femmes et précarité* à laquelle nous faisons référence. Les plus démunis sont confrontés à des problèmes de poids, liés à une alimentation déséquilibrée ou des problèmes d'alcoolisme.

L'insécurité liée à la précarité ou la pauvreté peut avoir de graves conséquences et conduire à une souffrance psychique, affectant toutes les capacités d'une personne dont **l'affiliation, la raison pratique, capacités centrales chez Martha C. Nussbaum, le sens, l'imagination et la pensée, le jeu...**

Si cette souffrance psychique ne se retrouve pas exclusivement chez les personnes en situation de précarité ou de pauvreté, elle occupe une place prépondérante chez ces dernières, parasitant tous les efforts qui peuvent être faits pour pouvoir s'en sortir.

Pour Robert Castel, « l'insécurité sociale n'entretient pas seulement la pauvreté. Elle agit comme un principe de démoralisation, de dissociation sociale à la manière d'un virus qui imprègne la vie quotidienne, dissout les liens sociaux et mine les structures psychiques des individus ».<sup>35</sup>

Sentiment d'inutilité, d'infériorité, dévalorisation, disqualification envahissent le quotidien des personnes en situation de précarité ou de pauvreté, entraînant une perte profonde des capacités et repli sur soi.

Elles ne possèdent plus les bases sociales nécessaires au respect de soi décrites dans l'**affiliation**.

Selon Michael Walzer, le respect de soi est une « considération appropriée pour la dignité de sa personne ou de sa position »<sup>36</sup>. Elle implique « la possession de soi », c'est-à-dire « de son propre caractère, de ses qualités de ses actions ». « Le citoyen qui a le respect de soi est une personne autonome (...) », qui « connaît sa place. »<sup>37</sup>

Comment se respecter et connaître sa place quand on a décroché des axes d'intégration qui selon Robert Castel nous donnent une place dans la société ?

Cette absence de respect de soi évoqué est liée à une autre dimension qui est l'estime de soi.

Michael Walzer distingue l'estime de soi du respect de soi en s'appuyant sur le dictionnaire qui la

---

<sup>35</sup> Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Op. cit.. Page 29

<sup>36</sup> Walzer Michael . L'estime de soi et le respect de soi .Sphères de justice, chapitre 11, la reconnaissance. Seuil, 1983. Page 381

<sup>37</sup> Ibid.. Page 388

définit comme « une appréciation ou opinion favorable de soi-même ». Pour l'auteur, alors que le respect de soi implique la connaissance de soi, l'estime de soi est plutôt du registre de l'opinion, de l'ordre du relatif.

Christophe André, médecin psychiatre à l'hôpital Saint-Anne, nous explique que « l'estime de soi ne peut se concevoir en dehors de la référence au regard d'un groupe social » et que « le niveau d'estime de soi est très étroitement corrélé aux expériences subjectives d'approbation ou de rejet par autrui »<sup>38</sup>. On peut difficilement s'apprécier et se regarder avec bienveillance quand on n'est plus intégré au groupe et qu'on n'est plus reconnu socialement ou professionnellement par l'autre.

On retrouve également dans le témoignage des femmes rencontrées chez Joséphine la notion d'humiliation décrite dans l'**affiliation**.

Pour ces personnes, la honte d'avoir à dépendre des systèmes d'aide qui peuvent les aider à survivre au quotidien, les amènent pour certains à renoncer à faire des démarches auprès des différents services d'assistance. C'est ce qu'évoque Gisèle Dambuyant-Wargny en citant Vincent de Gaujelac : « La plupart des assistés sont « obligés » de demander une aide. C'est pour eux une nécessité souvent liée à une question de survie. Ils sont donc contraints de se soumettre à ces procédures et d'accepter une relation dans laquelle ils se sentent dominés. L'humiliation vient d'abord de cette obligation de se soumettre, elle est entretenue par le sentiment d'être traité comme un objet et même parfois méprisé. »<sup>39</sup>

Vincent de Gaujelac, définit la honte comme « un sentiment dont la genèse est fondamentalement sociale, liée au regard d'autrui, au sentiment d'être différent des autres, à la sensation d'être invalidé au plus profond de son être »<sup>40</sup>.

Lors du focus groupe organisé avec les femmes<sup>41</sup>, certaines d'entre elles nous ont témoigné de ce sentiment d'humiliation ou de mépris : « Mon assistante sociale... ça faisait 8 ans que je la voyais, elle ne pensait qu'à une chose, c'est à me faire pleurer... elle y arrivait à chaque fois (...). Je n'ai pas osé rien dire parce que comme elle s'occupait de mon RSA, j'avais peur de perdre mon RSA... donc j'ai pas osé dire... j'ai vécu 8 ans de cauchemar absolu avec cette femme... en plus me rabaisait... tout pour que j'aille de plus en plus mal... affreux... affreux... »

Une autre évoque « la mauvaise foi de l'assistante sociale » qui ne fait pas les démarches pour lui permettre d'accéder au salon : « je suis passée par l'assistante sociale... mais elle ne répond pas

---

<sup>38</sup> André. Christophe « L'estime de soi », recherche en soins infirmiers 2005/3 (N°82), p26-30. Page 27

<sup>39</sup> De Gaujelac Vincent. Les sources de la honte. Desclée de Brouwer.1999. Page 111. Cité dans Gisèle Dambuyant-Wargny. Op. cit.. Page 199

<sup>40</sup> De Gaulejac Vincent. Honte et pauvreté. Santé mentale au Québec 142 (1989): 128–137. Page 129.

<sup>41</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

toujours... je lui ai donné le mail... et malgré ça. » Elles ne seraient « pas toujours très agréables ou efficaces».

Sans statuer sur le bien-fondé de ces remarques, elles témoignent dans tous les cas de ce sentiment de dépendance, de difficulté à vivre ce lien aux systèmes d'aide.

Cette absence de respect de soi, d'estime de soi, ce sentiment d'humiliation viennent affecter la manière dont la personne accepte son corps et en prend soin.

Gisèle Dambuyant-Wargny, en écho à la capabilité décrite par Martha C.Nussbaum, nous montre tout au long de son livre comment le corps peut nous donner à lire, par son apparence même et l'attention qui lui est portée, le degré d'appartenance à des réseaux de sociabilité.

L'auteur fait le constat que le milieu de vie n'est pas significatif pour maintenir une hygiène quotidienne et prendre soin de soi. La nature du lieu ou sa situation géographique n'expliquent pas le fait de pouvoir pratiquer cette hygiène. Les interactions sociales dans ces lieux sont en revanche déterminantes pour expliquer leur fréquentation.

L'image corporelle se construit dans la relation à l'autre : « Les plus délabrés vont de moins en moins se situer en interactions avec les autres et parallèlement de moins en moins porter d'attention à l'image de leur corps »<sup>42</sup>.

Si on s'intéresse par ailleurs à la manière dont **la raison pratique, le sens, l'imagination et la pensée** peuvent être affectées, nous pouvons faire référence au rapport Parquet de 2003<sup>43</sup> sur la souffrance psychique en situation d'exclusion, qui évoque la notion de handicap généré par cette souffrance et l'impossibilité d'utiliser les compétences et les habilités psychosociales pour les personnes affectées. Ce rapport nous montre comment l'affectation de ces différentes capacités vient impacter la manière de fonctionner des personnes.

Ce rapport distingue les fragilités constitutives de la personne qui ont été des facteurs déterminants dans la situation de précarité ou d'exclusion et les fragilités qui se sont développées parce que la personne se retrouvait en situation d'exclusion.

Les fragilités conséquentes aux situations de vulnérabilité, précarisation du travail et insécurité sociale bouleversent la possibilité de s'inscrire dans des repères équilibrants socialement et

---

<sup>42</sup> Dambuyant-Wargny Gisèle. Op. cit.. Page 34

<sup>43</sup> Parquet Jean. (dir.) Rapport du groupe de travail mis en place par Mme Dominique Versini, secrétaire d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion. Souffrance psychique et exclusion sociale. Septembre 2003

économiquement et tous les individus ne surmontent pas de manière identique les contraintes et les épreuves. Certains réussissent à apprivoiser l'insécurité et à faire preuve d'adaptation mais d'autres ne peuvent y parvenir.

Il est à noter que le rapport Parquet précise que les liens de causalités entre précarité et dégradation de l'état psychique des personnes sont complexes, de par leurs natures et leurs combinaisons. Les facteurs socio-économiques ont une importance mais ne sont pas les seuls à l'œuvre. D'autres éléments ont leur influence comme la structure de la personnalité, le système familial dans lequel la personne a évolué, les carences éducatives, le niveau de scolarité de formation et la qualification qui en découle.

On retrouve ici la distinction opérée par Martha C. Nussbaum sur les capacités internes et les capacités combinées, et les liens qu'on peut observer entre ces deux types de capacités.

Quelle que soit l'origine de la souffrance psychique, le rapport Parquet présente les tableaux cliniques suivants des manifestations de cette souffrance. On retrouve certains éléments déjà évoqués précédemment et qui peuvent affecter toutes les capacités énoncées par Martha C. Nussbaum :

- « Perte diversifiée de la palette des conduites adaptatives
- Incapacité à se projeter dans l'avenir
- Incapacité à utiliser les compétences antérieurement acquises
- Inscription dans le temps de l'instant
- Incapacité d'utiliser les liens sociaux antérieurement construits
- Incapacité de nouer de nouvelles relations affectives et sociales stables et diversifiées
- Solitude affective, sociale et relationnelle
- Perte de la notion d'interdépendance avec les personnes et les groupes comme par exemple la famille
- Perte de l'initiative relationnelle
- Incapacité à imaginer les demandes d'aides nécessaires par incapacité à ressentir les besoins sanitaires et sociaux
- Incapacité à imaginer que la situation puisse changer à partir d'aides extérieures vu la désactivation des compétences antérieurement acquises : inéluctabilité
- Disparition des capacités d'initiative, réduction aux seules réponses à la proposition immédiate.

Négligence des besoins :

- Incapacité à imaginer les aides possibles, à les recevoir et à les estimer comme satisfaisantes, incapacité à les croire efficaces
- Conduites d'évitement, de repli, de passivité
- Baisse de l'estime de soi et de se croire susceptible d'agir sur son propre destin
- Conduites addictives de compensation
- Troubles dépressifs
- Dénier de la souffrance »<sup>44</sup>

On peut observer ou entendre chez les femmes accueillies chez Joséphine, selon les situations, les manifestations de cette souffrance.

Alors que les femmes qui viennent chez Joséphine, sont invitées à bénéficier de soins de beauté et de bien-être, franchir la porte du salon, même orientée par la structure qui les accompagne, n'apparaît pas comme un acte facile à réaliser.

Dans un environnement considéré comme hostile, il faut pouvoir prendre l'initiative de franchir la porte d'un lieu inconnu, oser le risque d'aller à la rencontre de personnes qu'on ne connaît pas, prendre rendez-vous et anticiper alors que la plupart des femmes sont dans une gestion quotidienne de leur vie, penser à ce type de soin quand on est dans la survie quotidienne, penser que ces soins peuvent être bénéfiques ou apporter quelque chose quand on n'a plus confiance en soi et ses capacités...

Lors du focus groupe organisé avec les femmes<sup>45</sup>, certaines expriment « ce pas » qu'elles ont dû faire pour arriver chez Joséphine la première fois :

- « J'ai eu l'adresse par la télévision... dans une émission... au programme le matin... la quotidienne... sur France 5 et j'entendais parler de Joséphine, la beauté des femmes (...) j'étais là avec mes papiers, j'écrivais, j'écrivais... pour l'insertion des femmes, pour la beauté des femmes (...) et je n'osais pas »
- « Moi j'avais vu un article dans un magazine, je ne me sentais pas prête... j'étais vraiment dans un cercle familial... c'était vraiment... je ne me sentais pas prête du tout à prendre soin de moi... et un jour j'ai ma sœur qui m'a poussé à venir... elle est venue avec moi parce que je n'y arrivais pas toute seule.»

---

<sup>44</sup> Parquet Jean. (dir). Op. cit.. Page 30

<sup>45</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

De nombreuses femmes peuvent prendre rendez-vous au salon et ne pas être présentes le jour de leurs soins, même si nous sommes en lien avec les associations qui les accompagnent, même si certains travailleurs sociaux leur ont rappelé leur rendez-vous.

De manière générale, les femmes semblent affectées dans toutes les capacités identifiées par Martha C. Nussbaum et dans leur fonctionnement.

Nous n'avons pas souligné **le jeu**, même si au regard de leur situation et des difficultés rencontrées par les femmes, pouvoir s'adonner à des activités récréatives paraît plus difficilement accessible.

**L'intégrité physique** est également menacée, pour au moins une partie de ces femmes, qui sont orientées par des associations de soutien aux femmes victimes de violence conjugale, pour les femmes qui vivent à la rue, exposées à « un quotidien rempli d'incertitudes dans lequel elles doivent gérer de multiples risques (violences physiques, sexuelles, risques sanitaires...)»<sup>46</sup>.

Nous n'aborderons pas la capacité qui évoque le **respect des autres espèces**, car elle n'est pas apparue prioritaire dans les échanges ou recherches effectuées. La nature au sens large a pu être citée comme lieu de ressource, dans les groupes de parole, ou utilisée comme référence dans l'approche de la beauté, mais de manière très marginale.

Cela peut d'ailleurs nous interroger, à une époque confrontée à de grands enjeux environnementaux, sur la place accordée à cette capacité, sur l'intégration de cette capacité dans notre propre développement humain.

### **1.3 Soutien et accompagnement des structures sociales et médico-sociales**

Différentes associations et organismes ont la mission ou la volonté d'accompagner ces femmes pour les soutenir dans leurs différentes démarches et répondre à leurs besoins.

Nous l'avons déjà évoqué, certaines femmes ont encore les ressources internes pour faire des démarches auprès des différentes structures d'aide, d'autres peuvent accepter l'aide quand elle vient à elle ou d'autres encore n'attendent même plus d'aide de qui que ce soit et pourront la rejeter.

---

<sup>46</sup> Brunet Lola, Carpentier Sandrine, Laporte Anne, Pourette Dolorès et Guillon Bernard. Rapport à la Direction Générale de la Santé. Féminité, Accès aux soins Maternité, Risques vécus par les FEMMES EN GRANDE PRECARITE, une contribution de l'amélioration de leur santé gynécologique. Observatoire du Samu Social de Paris Juin 2015. Page 3.

Selon les publics, les problématiques rencontrées, la nature des structures, les soutiens ou accompagnements peuvent être très hétérogènes.

Il peut concerner un ou plusieurs aspects de la vie de la personne. Il peut être financier ou matériel ou humain, ou une combinaison de ces différents accompagnements. Il peut être social, plutôt professionnel, médical, médico-social. Il peut être de nature individuel, familial...

Nous avons pu voir la diversité des structures qui orientent des femmes vers Joséphine.

Nous n'avons pas la volonté de développer la nature et le soutien proposé par toutes les structures sociales et médico-sociales mais plutôt de nous attarder sur trois idées particulières que nous avons retenues pour servir notre mémoire, et qui nous tiennent à cœur de par notre propre expérience de l'accompagnement.

### **1.3.1 Nécessité d'une approche globale**

Il semble s'imposer suite à la lecture des auteurs auxquels nous faisons référence sur la précarité ou de la pauvreté, et des différents constats des associations, qu'une approche globale des problématiques de la personne est nécessaire pour espérer pouvoir soutenir ces femmes au quotidien et leur permettre de (re)trouver une place sociale et/ou professionnelle dans notre société.

Gisèle Dambuyant-Wargny, de manière plus large, au sujet des personnes accueillies en C.H.R.S (Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale), insiste sur cette nécessité d'une prise en compte globale de la personne, tant sur l'aspect médical que sur le plan social : « Si la prise en charge fait défaut sur un des deux plans, l'amélioration de la situation de l'individu ne sera que partielle et vouée à l'échec, à plus ou moins long terme. »<sup>47</sup>

Robert Castel, va plus loin, en regrettant le système de catégorisation pour la mise en place de prises en charges spécifiques, qui peuvent avoir des effets pervers. Il prône un accompagnement global qui vise à « moins essayer de réparer une déficience à partir d'un diagnostic (...) que d'élaborer un programme pratique visant à mobiliser les capacités du sujet à sortir de sa situation d'exclu. »<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Dambuyant-Wargny. Gisèle. Op. cit.. Page 204

<sup>48</sup> Castel Robert. La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation ». Cahiers de recherche sociologique 22 (1994) : 11-27. Page 23

Nous tenons cependant à préciser que par approche globale, nous n'entendons pas spécifiquement qu'une personne puisse trouver dans la structure qui l'accompagne tous les appuis indispensables à sa reconstruction.

Une telle approche priverait la personne de divers échanges et rencontres à l'extérieur d'un même lieu, sources de possible changement dans sa manière d'entrer en contact avec l'autre, de le considérer et d'être considéré par lui.

Faire l'expérience des règles fondamentales de vivre ensemble et des lois en dehors d'une structure vient étayer le rôle de chaque intervenant.

Cette position permet par ailleurs de limiter la toute-puissance d'une organisation qui serait la seule à pouvoir répondre aux besoins de la personne accueillie.

Nous entendons par soutien global de la personne la nécessité de travailler en lien avec des structures complémentaires, de pouvoir développer des partenariats avec différents acteurs pour permettre à la personne accueillie d'investir d'autres lieux, d'autres personnes. Les réformes dans les différentes formations préparant aux diplômes de travailleurs sociaux mettent en valeur les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles.

Si cette volonté partenariale n'est pas simple à mettre en place, parce que la posture de chaque intervenant impliqué se définit à la croisée de trois dimensions (personnelle, professionnelle et institutionnelle), ces partenariats peuvent être facilités quand la structure appartient à une organisation qui a développé différents types d'actions et établissements pour répondre de manière complémentaire aux besoins des publics accueillis.

Le groupe SOS intervenant dans plusieurs secteurs et sur plusieurs types d'accompagnement peut encourager la mise en place de partenariats et de complémentarités entre les différentes associations appartenant au groupe.

Aussi les passerelles entre les différentes structures et associations du groupe comme par exemple les Centres d'Hébergement et de Réinsertion sociale, les Centre d'Hébergement d'Urgence, peuvent être facilités avec l'association Joséphine.

### **1.3.2 Un étayage dans le temps**

Il faut pouvoir aussi penser qu'il ne suffit pas de régler les problématiques identifiées pour régler les difficultés rencontrées par la personne accompagnée. L'inscription d'un accompagnement dans la durée apparaît fondamental dans la (re)construction d'une personne.

Ainsi le rapport Parquet, souligne que pour penser la prise en charge de la souffrance physique des personnes, les mesures et les aides visant à alléger la situation restent indispensables mais ne sont pas suffisantes. L'expérience de la précarité laisse des traces douloureuses chez la personne qui a besoin de temps pour se reconstruire et notamment ne plus être soumise à la peur de retrouver cette situation.

Si la souffrance psychique est connue comme « le débordement des mécanismes d'adaptation et de défense de la personnalité »<sup>49</sup>, on peut, outre l'allègement des difficultés rencontrées, « aider la personne à se requalifier et à se réinscrire dans une zone de compétence » en la soutenant pour qu'elle réactive ses compétences antérieures, lui laisser entrevoir la possibilité d'un changement à partir de ses propres ressources, en restaurant le lien social autour de la personne, sans être omniprésent dans l'aide apportée.

Il nous semble important de nous attarder sur ce dernier point évoqué par le rapport Parquet.

Si un accompagnement dans le temps est nécessaire, la durée de cet accompagnement s'interroge pour chaque personne accompagnée.

Il ne s'agit pas d'entretenir ou de susciter des relations de dépendance en proposant un accompagnement illimité dans le temps, et de produire de l'« institutionnalisation » qui stigmatise sur la durée.

A l'inverse, chaque accompagnement doit être pensé en fonction du rythme de la personne concernée et pouvoir s'ajuster aux besoins de la personne, fonction de son projet.

Cette notion de durée ne nous semble pas simple à évaluer et nous interroge dans l'accompagnement proposé chez Joséphine. Nous y reviendrons dans la dernière partie de notre mémoire.

Dans tous les cas, quelle que soit la durée fixée, il s'agit avant tout de soutenir l'autre dans sa capacité d'agir.

### **1.3.3 « Empowerment » et service social**

Cela nous amène à revenir sur ce que nous appelons capacité d'agir dans notre question.

Nous l'avons associée dans l'approche par les capacités aux fonctionnements possibles pour une personne lorsque ses capacités sont développées ou renforcées.

---

<sup>49</sup> Parquet Jean. (dir). Op. cit.. Page 37

Cette capacité d'agir nous semble aussi proche de la notion d' « empowerment ».

Nous nous référons essentiellement à deux auteurs pour la définir : Yann le Bossé, professeur au département des fondements et pratiques en éducation de l'université Laval à Québec, pour sa réflexion et ses apports dans le champ des pratiques sociales et Naila kabeer, pour son engagement sur l'empowerment des femmes et ses réflexions associées à l'approche par les capacités.

Yann Le Bossé, qui propose comme définition du terme anglais, « développement du pouvoir d'agir » se réfère à « la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. »<sup>50</sup>

Ce « plus grand contrôle » se traduit par le « développement de la capacité de faire des choix »<sup>51</sup> chez Naila Kabeer, le renforcement de la capacité d'autodétermination, que nous associons à « la capacité d'autodéfinition »<sup>52</sup> de Martha C.Nussbaum dans son approche par les capacités.

Ainsi il s'agit de pouvoir penser la personne comme actrice de sa vie, même si ses capacités sont affectées, de pouvoir évaluer ses besoins avec elle, de définir « avec » elle des projets et actions adaptés à ses propres ressources et non de définir des projets « pour » elle.

Il s'agit d'aller à l'encontre d'une tendance des institutions qui peuvent elles-mêmes générer de l'exclusion, parce qu'elles induisent une relation de pouvoir et de dépendance avec la personne accompagnée.

Vincent de Gaujelac à partir de l'écoute des personnes en voie de désinsertion, nous dit ainsi que dans leur rapport aux structures d'aides « elles se plaignent essentiellement de trois choses : le manque d'écoute, le manque de respect, le manque de pouvoir sur ce qui est fait "pour eux". Les interventions institutionnelles tendent à "objectiver" les personnes alors que leurs revendications essentielles est d'être traitées en sujets»<sup>53</sup>.

---

<sup>50</sup> Le Bossé Yann. Op. cit.. Page 1

<sup>51</sup> Kabeer Naila . Réflexions sur la mesure de l' « empowerment » des femmes .In Dicussing Women's Empowerment. Theory and Practise. Sida studies n°3. Stockholm, 2002. Page 255

<sup>52</sup> Nussbaum. Martha C. Op. cit.. Page 37

<sup>53</sup> De Gaujelac Vincent . Taboada Leonetti Isabelle. La désinsertion sociale. Op. cit.. Page 82

Cette position sur le pouvoir individuel ne dispense pas d'une réflexion sur une organisation collective et de moyens en adéquation pour mettre en place une protection sociale nécessaire à l'interdépendance des individus.

Différentes mesures d'accompagnement, « projets » vont dès lors être pensés, avec des personnes souvent nommées « référents » dans les structures d'aide sociale ou médico-sociales, pour accompagner ces femmes dans leurs différentes démarches, le développement de leurs ressources et leur capacité à se mobiliser pour aboutir dans leur démarche.

Naila Kabeer identifie trois dimensions interdépendantes fondamentales dans l'empowerment: « les ressources, qui déterminent le contexte dans lequel sont faits les choix ; la capacité d'action, qui est au cœur même du processus de choix ; et les résultats, qui sont les effets de ces choix »<sup>54</sup>.

Elle associe les ressources et la capacité d'action aux capacités qui permettent aux individus de fonctionner. Les résultats de ces fonctionnements constituent pour Naila Kabeer la troisième dimension de l'empowerment.

Il est question pour ces associations d'accompagner les femmes dans le développement de leurs ressources au sens large. Il ne s'agit pas seulement de leurs ressources économiques ou matérielles comme par exemple les aider dans leur recherche d'emploi ou de logement. Il y a les ressources humaines propres à l'individu et ses ressources sociales.

Alors que nous l'avons vu, les femmes en situation de précarité ou de pauvreté, ont perdu toute confiance en leurs capacités à agir sur le monde, il s'agit de les soutenir dans toutes leurs capacités : les aider dans leur problème de santé, les soutenir dans leur rôle de parent, les aider à la mise en place de nouveaux liens, dans le développement de leur autonomie...

Nous reviendrons sur ce soutien à la capacité d'agir dans la deuxième partie de notre mémoire.

### **1.3.3 L'orientation chez Joséphine**

Pour comprendre, pourquoi les différentes structures prescriptrices de Joséphine, orientaient des femmes vers le salon, et comment l'action de Joséphine et plus largement des soins de beauté pouvaient être utilisées par ces associations dans les projets d'accompagnement mis en place avec

---

<sup>54</sup> Kabeer Naila. Op. cit.. Page 256

ces femmes, nous avons à l'arrivée de notre mission, mener des entretiens téléphoniques avec plusieurs structures.

Nous avons échangé avec une vingtaine d'organisations :

- deux Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
- deux Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
- un centre social et culturel
- la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), qui organise des journées chez Joséphine pour des adolescentes
- un Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)
- Cap Emploi, réseau national d'Organismes de Placement Spécialisés au service des personnes handicapées et des employeurs pour l'adéquation emploi, compétences et handicap
- un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
- le Secours Catholique (accompagnement RSA)
- l'ARFOG, association qui propose un accompagnement social et professionnel au sein de plusieurs structures
- l'ARILE (Association Régionale pour l'Insertion par le Logement et l'Emploi)
- un Service d'Education et de Soins Spécialisés à Domicile (SESSAD)
- l'ARERAM : structure qui accompagne des adultes en situation de handicap sur leur projet professionnel
- l'association HAFB (accueil de femmes en grande précarité & violence conjugale)
- l'ALFI qui gère notamment des pensions de famille pour personnes fragilisées (retraités, Adultes handicapés...)
- Processus Recherche, qui propose un accompagnement pour personnes au RSA
- l'association Jean Cotxet, qui accompagne en particulier des parents en difficulté
- une antenne Pole emploi

Pour tous ces établissements, on trouve comme motif d'orientation chez Joséphine : apprendre aux femmes à (re)prendre soin d'elle, à se réappropriier leurs corps, à soigner leur présentation/apparence physique notamment quand il s'agit de se préparer à un entretien d'embauche, les accompagner et les soutenir dans leur confiance en elle, dans leur estime d'elle, renforcer leur assurance, les aider dans le développement de leur autonomie, enclencher une dynamique pour qu'elles puissent être actrices dans leurs démarches...

Cette orientation chez Joséphine est selon elles complémentaires aux différents projets et autres actions mis en œuvre pour les accompagner dans leurs différentes difficultés.

Ces retours évoquent le renforcement de capacités telles que **l'affiliation, la raison pratique** et des fonctionnements liés au développement de ces capacités.

Si la question de la présentation de soi, le soin de l'apparence physique, du corps apparaissaient évidents en tant que motifs d'orientation, les liens entre soins de beauté, confiance en soi, estime de soi, et capacité à agir, nous semblaient moins immédiats.

Si pour répondre aux normes d'une société, qui évalue la personne bien souvent sur l'apparence physique, pouvoir accompagner une femme sur sa présentation peut aider à son intégration, ne serait-ce que pour un entretien d'embauche, il était nécessaire de comprendre comment des soins de beauté pouvaient aller au-delà de cette simple question de l'apparence.

## **1.4 Conclusion première partie**

Notre première partie nous a permis d'avoir une vision globale de la situation des femmes en situation de précarité ou de pauvreté.

Au travers des écrits de Robert Castel nous avons observé les mécanismes à l'œuvre individuels et collectifs qui peuvent amener les femmes à se retrouver dans cette situation, et nous nous sommes concentrés notamment sur une lecture de ces difficultés autour de deux grands axes d'intégration (ou de non intégration) à notre société : le travail et les réseaux de sociabilité.

Nous avons associé aux apports de Robert Castel, l'approche par les capacités de Martha C. Nussbaum pour tenter d'identifier plus précisément la nature des capacités affectées chez les femmes en situation de précarité ou de pauvreté, ce que nous avons appelé leurs besoins essentiels. Et nous entendons par « capacité d'agir » les fonctionnements possibles, liés au développement de ces capacités.

Nous avons complété les propos de Robert Castel avec des rapports et études pour illustrer la situation des femmes et une recherche sociologique de Gisèle Dambuyant-Wargny pour donner corps à leurs données.

Le rapport Parquet nous a permis d'avoir une lecture fine des impacts de la précarité et de la pauvreté sur les compétences psycho-sociales des femmes rencontrées.

Nous nous sommes ensuite interrogés sur l'accompagnement proposé par les structures sociales et médico-sociales qui accompagnent ces femmes, et sur des éléments qui nous semblent clé dans leur accompagnement, comme la nécessité de permettre à ces femmes de développer leurs ressources au sens large pour renforcer leur capacité d'agir sur leur propre vie. Nous avons fait des rapprochements avec la notion d' « empowerment » ou de « développement du pouvoir d'agir ».

Enfin, nous avons questionné les structures prescriptrices sur les motifs d'orientation des femmes au salon Joséphine avant d'entamer la deuxième partie de notre mémoire et de nous interroger sur l'apport éventuel des soins de beauté pour ces femmes fragilisées dans leur parcours de vie.

## **II - Beauté et soin : en quoi des soins de beauté répondent-ils à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté ?**

### **2.1 De quelle beauté parle-t-on ?**

#### **2.1.1 Les focus groupes et notre recherche**

Définir la beauté pourrait être en soi l'objet d'un mémoire à part entière, tant le concept fait référence à grand nombre d'approches et de représentations, selon les cultures et les époques.

Nous avons privilégié pour définir la beauté les différents points de vue partagés sur cette question avec les participants aux focus groupes organisés.

Nous avons souhaité nous appuyer sur leurs représentations de la beauté, pour mieux définir ce que nous entendons par soin de beauté et par là-même mieux comprendre ce que des soins de beauté peuvent apporter à des femmes en situation de précarité ou de pauvreté.

Les focus groupes que nous avons construits et sur lesquels s'appuie essentiellement notre deuxième partie, font partie intégrante de notre recherche.

Ils ont été pensés et mis en place dans une logique d'association et de participation des différentes parties prenantes, et notamment des femmes, en cohérence avec l'approche par les capacités.

Ils ont nécessité du temps de conception, d'organisation, de mise en place et d'analyse afin de mettre à l'aise et en confiance les participants, de valoriser leurs apports et leur parole.

Ils ont été imaginés dans une logique progressive afin de favoriser l'émergence des commentaires et la participation de tous, en croisant plusieurs approches dans les questionnements: une approche qui interroge les représentations de la beauté, une approche anthropologique à partir des expériences vécues, et une approche fonctionnelle (« à quoi sert Joséphine ? »).

Dans une phase de changement de l'association, ils nous ont également aidés à mobiliser et fédérer autour du projet de l'association.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Voir annexe 2, annexe 4 et annexe 6 : Guides d'animation des focus groupes organisés

### 2.1.2 Beauté, Apparence, féminité : le poids des normes

Sur le plan historique, parler du concept de beauté renvoie à une multitude de représentations et de valeurs. Au travers des siècles, ces représentations n'ont cessé d'évoluer et l'exercice de définition de la beauté est indissociable de l'identification des repères culturels et sociaux construits par l'ensemble des membres d'une société à une époque donnée.

Nous retiendrons ainsi, pour son caractère relatif et subjectif, la définition de David Hume : « la beauté existe seulement dans l'esprit qui la contemple, et chaque esprit perçoit une beauté différente. »<sup>56</sup>

La beauté est liée, de façon étroite, à la question de l'apparence physique, et à la manière pour chacun de se présenter au monde. Pour répondre à notre question, nous avons donc corrélié le concept de beauté à l'idée de construction sociale du corps, au « rôle » du corps dans notre rapport aux autres : « Mis en jeu dans l'activité quotidienne, le corps est la médiation de l'individu face au monde qui l'entoure. »<sup>57</sup>

Comme la question de la beauté, l'image renvoyée par notre corps, est prise dans un système de normes et de représentations propre à chaque société. Notre apparence représente une véritable « carte d'identité de l'individu, par l'application de stéréotypes ou la généralisation d'éléments déjà connus »<sup>58</sup>.

Enfin, même si nous n'avons pas l'intention de traiter dans le cadre de ce mémoire des enjeux liés à la condition féminine, la beauté ne peut être dissociée également de la question de la féminité et de celle du genre.

La beauté, d'abord apparu comme attribut féminin, a, au cours des époques en tant que norme sociale, imposé aux femmes des comportements, et par la même à la société en général, appréciant ou sanctionnant ces comportements selon des critères établis. « La féminité ne renvoie pas au corps réel de la femme, mais au corps idéal, véhiculé par les représentations culturelles d'une société en générale, d'un groupe social en particulier (...) La notion de genre est également principe de vision, de perception selon un code commun. »<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Hume David. Définition du beau sur Wikipédia : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Beau>

<sup>57</sup> Detrez Christine. La construction sociale du corps. Editions du Seuil. Octobre 2002. Page 75

<sup>58</sup> Goffman Erving. La mise en scène de la vie quotidienne. Paris. Editions de Minuit. 1973 (1<sup>ère</sup> éd. 1959). Cité par Christine Detrez. Op. cit.. Page 128

<sup>59</sup> Detrez. Christine. Op. cit.. Page 150

Dans tous les cas, qu'il soit question de beauté, d'apparence physique ou de féminité, il s'agit pour nous de souligner les fonctions sociales de ces concepts et l'importance qu'ils prennent dans la construction de l'identité de chacun ou chacune. « Le corps, condition matérielle de la venue au monde, est aussi celle de l'être au monde. »<sup>60</sup>

Dès lors que ces concepts n'ont de sens que dans leur articulation entre l'individu et le groupe, ils sont implicitement liés aux normes d'un groupe et ces mêmes normes ont nécessairement un impact sur l'être de chacun.

Nous ne pensons pas qu'il puisse exister une identité propre à chacun, indépendante de la mise en scène du corps influencée par les normes d'un groupe. C'est ce que développe Erving Goffman, pour qui, « il n'y a pas d'identité de « self », indépendamment de l'incorporation, de la mise en scène corporelle. « Le « soi » n'existe pas en dehors de sa « présentation » et « le moi, en tant que personnage représenté n'est donc pas une réalité organique. ». »<sup>61</sup>

Il paraît dès lors important de préciser que nous ne cherchons pas dans notre mémoire à distinguer ce qui pourrait relever de l'« être » chez une femme de ce qui pourrait être imposé par des normes sociales d'intégration, pour démontrer ce qui est essentiel dans l'apport d'un soin de beauté et ce qui ne l'est pas, ce qui peut sembler futile ou pas. L'essentiel ne relève pas pour nous de ce qui est hors norme mais de ce qui aide à vivre quand les capacités centrales sont affectées.

Nous pensons que nous pouvons difficilement dissocier le « construit », de l'« être », qu'il n'y a pas de manière exclusivement « naturelle » d'apparaître aux yeux des autres, tant nous avons intégré de manière consciente ou inconsciente des gestes, habitudes, comportements transmis par l'éducation ou par l'imitation, depuis notre naissance. Nous faisons ici référence au concept d'*habitus*, développé par Marcel Mauss et Pierre Bourdieu.

Le poids des normes sociétales est déterminant, bien au-delà de la question de l'apparence, pour toutes ces femmes fragilisées dans leur parcours de vie, éloignées des deux axes d'intégration à notre société, évoqués par Robert Castel, que sont l'inscription dans un travail ou des réseaux de sociabilité.

Il nous semblerait naïf de nier que la manière de se coiffer, de se maquiller, de se vêtir permet à chacun de donner une première image de soi, plus adaptée à ce que notre société peut attendre de

---

<sup>60</sup> Ibid.. Page 75

<sup>61</sup> Goffman Erving.. Cité par Christine Detrez. Op. cit.. Page 128

toute personne dite « intégrée » au groupe et de penser que cette façon d'apparaître serait complètement dissociée de notre être.

On peut toutefois mettre en avant que les normes esthétiques contemporaines sont de plus en plus exigeantes imposant au corps le plus d'efficacité possible pour qu'il réponde au maximum à l'attente sociale.

Mona Chollet<sup>62</sup> évoque longuement dans son livre - Beauté fatale, les nouveaux visages d'une aliénation féminine - le poids des normes conscient ou inconscient pour les femmes, voire la douleur engendrée dans la confrontation à un idéal inatteignable véhiculé par les représentations dominantes de notre époque. Elle parle d'une véritable tyrannie de l'apparence, qui aurait un impact sur tous les domaines de la vie et cite le sociologue Pascal Monfort pour qui « les jeunes ont intégré l'idée que leur apparence vestimentaire peut avoir un impact considérable sur tous les domaines de leur vie : pour eux, un bon look, ça signifie le bon réseau, le bon petit ami, voire le bon boulot .»<sup>63</sup>

Lors des différents focus groupes avec les femmes, l'équipe de professionnels du salon et les associations, ce poids de la norme et des apparences est présent dans les échanges :

- « De nos jours, tout est tellement normé... parfois même si vous-mêmes vous savez que vous êtes... belle..., que vous avez de bonnes valeurs... ça a tendance à devenir invisible... Les regards sont attirés, sont fascinés par ce qui est beau, ce qui est signe de réussite, d'assurance... »<sup>64</sup>
- « Il ne faut pas se leurrer... vous savez j'ai eu affaire aux chasseurs de têtes, on est jugé sur son physique, j'étais en recherche pour des postes importants, il fallait des gens bien mis, en tailleur, mince... c'est comme ça... c'est de la discrimination, qui se fait à tous les niveaux... Même moi, j'ai travaillé dans un ESAT, j'ai été victime de discrimination, car j'avais du mal à monter l'escalier... la personne a dit devant moi « de toute façon elle est trop grosse pour monter l'escalier »... c'est la vie, il faut être beau intelligent mince jeune ! Malheureusement, depuis la nuit des temps c'est comme ça. »<sup>65</sup>
- « Je pense que la société dans laquelle on vit actuellement, la majorité du peuple a toujours ce premier abord physique que ce soit dans le milieu professionnel, personnel, amoureux, social... C'est toujours le physique... »<sup>66</sup>

---

<sup>62</sup> Chollet Mona. Beauté fatale, les nouveaux visages d'une aliénation féminine. Editions la Découverte. Paris 2015

<sup>63</sup> Monfort Pascal cité par Mona Chollet. Op. cit.. Page 32

<sup>64</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>65</sup> Voir annexe 8. Entretiens individuels clientes du salon Joséphine (mai 2017)

<sup>66</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

- « Rentrer dans les cases de la société, c'est-à-dire être mince, être maquillée, être bien coiffée comme tout le monde... »<sup>67</sup>
- « La mode, c'est tellement normalisé que... on voit la mode de cet été, c'est chaussettes/claquettes... C'est moche ! C'est extrêmement moche ! Mais pour être dans le moule, tout le monde va mettre des chaussettes avec des claquettes... »<sup>68</sup>

Il ne s'agit pas dans notre mémoire d'opposer les soins de beauté que l'on pourrait faire pour répondre aux normes d'intégration de notre société et ceux qui apporteraient autre chose aux femmes, de plus essentiel.

Notre objectif est plutôt de nous interroger sur le fait que ces soins de beauté viennent peut-être soigner la personne dans sa globalité, que ce soit en réponse à des normes ou pas, peut-être soigner une manière singulière d'être au monde, même si au final, cela sera toujours sous le regard de l'autre et de manière codifiée.

Il s'agit de nous questionner sur l'appui que ces soins peuvent apporter aux femmes pour affronter leurs difficultés quotidiennes et renforcer leurs capacités.

### **2.1.3 Une vision partagée de la beauté**

Ainsi les participants aux focus groupes nous ont permis d'identifier plusieurs dimensions significatives en lien avec leur vision de la beauté et les soins de beauté.

Pour interroger leurs représentations de la beauté, nous avons utilisé le photolangage.

Cet outil a été privilégié afin de favoriser le plus possible l'expression des participants et ne pas se limiter aux premières idées qui peuvent être associées à la beauté. Il nous a paru particulièrement adapté pour aller à la rencontre des conceptions de chacun.

En effet, la photo en devenant objet de projection permet à celui qui la choisit de mettre en avant certains détails, et même lui donner des propriétés par rapport à ses propres croyances et sa propre vision du monde.

Nous avons utilisé le même photolangage, à savoir environ cinquante photos, pour chaque groupe et nous avons demandé à chacun de répondre à la question - « c'est quoi être belle pour vous ? » - en choisissant une photo. Chacun nous a exprimé ensuite les raisons qui l'ont poussé à choisir la photo,

---

<sup>67</sup> Ibid.

<sup>68</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

pour répondre à cette question. Les autres participants ont eu la possibilité de réagir ou de compléter les commentaires liés à une même photo.

Même si le choix des photos utilisées pour ce photolangage a été nécessairement influencé par nos propres représentations, et celle de la société dans laquelle nous nous inscrivons, la diversité des photos choisies par les membres des groupes, et des commentaires associés à ces photos nous a conforté dans l'intérêt de cet outil pour pouvoir accéder de manière la plus large possible aux représentations d'une personne et favoriser l'expression de tous.

On entend dans les trois focus groupes, et dans les entretiens individuels menés, l'expression d'une certaine dualité dans la beauté. Il y aurait une forme de « beauté intérieure » et de « beauté extérieure », avec des passerelles entre ces deux types de beauté et la formulation d'un nécessaire équilibre entre elles, d'un tout non dissociable. On retrouve cette idée d'« être » indissociable du « paraître », évoquée plus haut.

De même, la fonction sociale de ce concept est très vite mise en lumière. Que ce soit pour définir la beauté intérieure ou la beauté extérieure, le regard que l'on porte sur soi ou le regard de l'autre, la place de l'autre sont déterminants pour la définir. La beauté ne s'envisage qu'en lien avec autrui, ou par son appréciation et est subjective.

### **La « beauté intérieure » expression d'un bien être intérieur qui passe par l'estime de soi**

Alors qu'on évoquait plus tôt le poids de notre société dans l'appréciation d'une forme de beauté liée à l'apparence physique, la « beauté intérieure » est celle qui est le plus rapidement et le plus simplement citée par les participants.

Cette beauté serait le reflet d'une forme de bien être intérieur qui se présente sous différents aspects. Il s'agit avant tout « d'être bien dans sa peau »<sup>69</sup>.

Il est question de s'accepter telle qu'on est, d'être réconciliée avec soi-même, d'estime de soi.

Quel que soit notre interlocuteur, une personne qualifiée de belle est une personne qui accepte et assume ce qu'elle est, sa singularité, qui peut se regarder et regarder son histoire avec bienveillance : c'est « me regarder dans un miroir et m'aimer... apprécier ce que je suis »<sup>70</sup>. « Même si on a de la boue, on assume son histoire »<sup>71</sup>. Etre belle, c'est « se sentir bien tel qu'on

---

<sup>69</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>70</sup> Ibid.

<sup>71</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

est».<sup>72</sup> Une éducatrice nous dira que « la beauté, c'est pour soi, c'est pour son estime de soi » ou encore qu' « il faut s'accepter comme on est... être belle à sa façon ». Etre belle, c'est aussi « refléter sa culture »<sup>73</sup>.

Cette estime de soi est associée, voire confondue dans les échanges avec la confiance en soi : « quand on a confiance en soi, c'est-à-dire : ben oui j'ai des défauts mais je suis quand même jolie, je peux être jolie, sans mettre tant d'artifice mais en faisant attention à moi... déjà c'est important parce que sinon... vous avez des femmes... c'est vrai qu'on le voit quand elles se disent : oui je suis moche, c'est vrai qu'elles le portent sur le visage, elles sont plus fermées...elles ont un visage plus éteint »<sup>74</sup>.

Pour Christophe André, médecin psychiatre à Saint-Anne, la notion de confiance en soi est assimilée « à une composante partielle de l'estime de soi » et « désigne ainsi le sentiment subjectif, chez un sujet donné, d'être ou non capable de réussir ce qu'il entreprend ».<sup>75</sup>

Cette bien être intérieur se manifeste aussi par une forme de tranquillité et d'équilibre intérieurs, d'harmonie interne : « être sereine »<sup>76</sup>, « être reposée ». Les participants parlent de « bien-être », font référence à ce qui est « sain », « équilibré ». « J'ai choisi la photo avec une femme endormie... elle est belle pour moi parce que quand on est endormi... c'est un moment tranquille... et c'est important pour la bonne santé... pour les décisions claires. C'est un moment naturel de chaque personne... »<sup>77</sup>. Le parallèle est même fait dans le groupe avec les associations avec l'expérience de la maternité : « vivre la maternité... il y a quelque chose de beau... souvent les femmes sont très épanouies... en tout cas pour moi ça a été le cas... donc pour moi voilà ça fait partie de la beauté... la beauté de la vie ».

On trouve également dans cette beauté intérieure, une forme d'enrichissement intérieur, d'apprentissage : au travers de voyages, de l'échange, il s'agit de « se cultiver »<sup>78</sup>, « pratiquer quelque chose qu'on aime, s'épanouir au sein d'une activité... là faire du piano »<sup>79</sup>

---

<sup>72</sup> Ibid.

<sup>73</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>74</sup> Ibid.

<sup>75</sup> André Christophe. Op. cit.. Page 29

<sup>76</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>77</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>78</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>79</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

## La « beauté extérieure » reflet d'une « beauté intérieure »

Cette estime de soi, ce bien être interne se manifestent dans notre manière d'apparaître aux autres et génèrent une forme de « beauté extérieure ».

Quand on se sent bien intérieurement, notre apparence « reflète ce qu'on a à l'intérieur ». « On est souriante », on « transpire la joie ». « Lorsqu'on est vivant à l'intérieur de soi, on est toujours beau. »<sup>80</sup>

Il y a l'idée également d'une histoire et d'une vie assumée, qui peut se lire sur le visage épanoui des femmes âgées. « Elle est belle, on voit toute sa vie sur son visage. »<sup>81</sup>

A l'inverse, les tensions internes, le mal être, la souffrance rendent extérieurement moins belles les personnes : « On peut avoir été très belle et être amochée par la vie et devenir « inshouffable » (sous-entendu « non regardable ») »<sup>82</sup>. « C'est quand on est cassé qu'on est moche. »<sup>83</sup>

Nos gestes, nos comportements peuvent être aussi beaux parce qu'ils expriment ce bien être intérieur, une confiance en soi.

C'est « ne pas avoir peur... parler facilement », « être audacieuse, foncer », « oser faire les choses »<sup>84</sup>, avoir de l'assurance dans ses attitudes, ses démarches : « il y a beaucoup de femmes qui n'ont pas confiance en soi... on le voit, elles n'ont pas d'assurance en soi... Elles peuvent être très belles, très bien habillées, mais quand elles vont marcher, elles vont baisser la tête, avoir le regard fuyant parce qu'elles n'ont pas confiance en soi... et ça se voit sur un visage... On voit les femmes qui peuvent éviter... niveau apparence, elles seront peut-être très belles, très minces, elles seront dans un code bien dressé par la population, mais au fond d'elle, elles ne seront pas bien et on le verra forcément... elles seront plus en retrait. »<sup>85</sup>

Les attitudes qualifiées de belles peuvent refléter également des valeurs auxquelles la personne adhère : « un geste lié à l'éducation, c'est de la beauté aussi ! »<sup>86</sup>. « Vous êtes dans un métro bondé, avec une vieille dame avec sa canne... le moindre des trucs c'est vous lever... lui offrir gentiment... »<sup>87</sup>

---

<sup>80</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>81</sup> Ibid.

<sup>82</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>83</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>84</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>85</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>86</sup> Ibid.

<sup>87</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

La « beauté extérieure » s'applique aussi à la mise en valeur d'une culture, d'une tradition dans laquelle on a évolué.

### **La « beauté extérieure » : être singulière et prendre soin de soi**

Dès lors même si l'apparence physique, qui arrive bien plus tard dans les échanges, reste primordiale dans l'appréhension de la beauté, au sens où cette apparence reste la première image que l'on donne de soi aux autres, elle reflète dans les échanges moins la nécessité d'intégrer des codes de beauté liés aux normes sociétales, que l'expression d'une forme de singularité, d'être, propre à chacune.

Il est même question de pouvoir s'affranchir de ces codes, pour pouvoir être belle à sa manière.

Evoquant la mode, une femme nous dit ainsi « Si tu ne fais pas partie de ce moule, tu es exclus... ben je préfère être exclus que mettre des claquettes avec des chaussettes... j'ai pas trop confiance en moi, mais je sais que je ne veux pas suivre tout le monde... parce que tout le monde fait ça... Depuis toute petite, j'ai toujours été comme ça... C'est plutôt un trait de caractère.»<sup>88</sup>

Le côté un peu revendicatif de cette affirmation peut nous laisser en revanche entendre qu'il n'est pas si simple de s'en détacher. Nous avons par ailleurs déjà évoqué, que même inconsciemment, ces normes agissent dans la construction de notre identité.

Enfin, si pour être belle, la coiffure, les accessoires ou les vêtements peuvent aider, la beauté extérieure est associée à quelque chose de « très naturel... et pas formaté... d'équilibré... et pas forcément très fabriqué.»<sup>89</sup>. Il ne faut pas en faire trop.

Il est plutôt question de mettre en valeur certaines parties de son corps qu'on apprécie comme les mains, le regard, les cheveux.

Dans la vision de la beauté des participants, l'apparence est importante au sens où elle donne plutôt à lire l'attention qu'une personne porte à son corps et par là-même la manière dont elle se considère, dont elle s'estime. Il est question de savoir prendre soin de soi, ne pas apparaître négligée, « être correcte, propre, bien coiffée, bien habillée, pas dégueu, les cheveux...pas le gras... »<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>90</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

## La beauté sous le regard de l'autre et en lien avec l'autre

Nous avons écrit que pour être belle, se sentir belle, le regard porté par ces femmes sur elles-mêmes est crucial. On ne peut être belle sans être réconciliée avec soi-même, sans s'aimer et s'accepter telle que l'on est, sans se regarder avec bienveillance.

Dans les échanges avec les participants, ce regard sur soi-même est indissociable du regard de l'autre : « quand on n'a pas un regard sur vous qui vous dit que vous êtes belle... c'est très difficile soi-même de trouver ce regard là en soi », « quand on se sent regardée avec bienveillance tout ça... on se sent belle physiquement... on se sent belle tout d'un coup même intérieurement... parce qu'on a ce regard bienveillant qui est sur vous... Il est très difficile de se renvoyer une image de beauté si on n'a pas quelqu'un qui... »<sup>91</sup>

On retrouve ici cette place dans le groupe, conférée par notre présence, approuvée ou rejetée par l'autre. L'estime de soi se construit via le regard de l'autre et fonction de son appréciation.

De même, on ne peut regarder l'autre, on ne peut être bien avec l'autre que si on se regarde avec bienveillance, si on a cette forme de beauté associée au bien être intérieur. Ainsi une femme nous dit : « Quand on se sent bien... c'est là qu'on peut être bien pour les autres... avec les autres... faire du bien pour les autres, autour de soi... Quand on est mal avec soi-même on peut pas faire du bien avec ça... Si on ne s'aime pas d'abord, on ne peut pas aimer les autres. »<sup>92</sup>

La question du lien à l'autre apparaît à de nombreuses reprises dans les représentations de la beauté formulées : « On est beau quand on n'est pas seul »<sup>93</sup>. Il y a cette idée qu'on ne peut être beau sans partager, échanger avec l'autre, quelle que soit notre apparence physique.

Une bénévole nous dit : « On peut être beau, en étant gros, cela n'a pas d'importance, quelle que soit notre taille... plus on fait attention aux autres, plus on est tourné vers les autres, plus on est beau. ». La beauté « c'est l'échange ». « Le partage »<sup>94</sup>.

Les femmes partagent ce point de vue. On est toujours beau quand « on est entouré »<sup>95</sup>. On est belle quand on est capable de faire attention aux autres. Etre belle, c'est « être gentille, en empathie avec les autres ».<sup>96</sup>

---

<sup>91</sup> Ibid.

<sup>92</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>93</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>94</sup> Ibid.

<sup>95</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

Une éducatrice expliquera le choix de sa photo en rapport avec cette question du lien : « J'ai choisi cette photo... ces femmes... Elles sont assez âgées... Pour moi elles représentent bien la beauté, parce qu'elles sont naturelles, elles ont l'air elles-mêmes, peut-être amies, peut-être de la même famille donc... pour l'entourage, ne pas se sentir isolé... »<sup>97</sup>

### **La beauté : un concept qui traverse plusieurs capacités**

Si les participants aux différents focus groupes ont été interrogés sur leur vision de la beauté, sans lien spécifique avec l'association Joséphine et les soins de beauté qui y sont donnés, on peut cependant supposer que leur vision de la beauté, en tant que personne en lien avec l'association Joséphine, coïncide avec certains éléments qui se retrouvent au sein même du salon. Nous précisons d'ailleurs que l'ensemble des entretiens et groupes ont été menés à l'espace accueil du salon.

Il nous paraît envisageable de dire que dans un autre lieu, tel un musée, un parc, ou dans un autre contexte, les réponses des participants auraient pu être autres, influencées par d'autres éléments.

Ce biais, dans la manière d'exprimer une vision de la beauté, en lien avec l'association Joséphine ne nous gêne pas, au contraire. Cela peut venir nous dire quelque chose de ce que les femmes viennent chercher et trouver au sein du salon Joséphine.

Cette approche nous permet par ailleurs d'avoir une vision plus large des différents apports envisagés que si nous avions directement interrogé les personnes sur ce que pouvaient apporter les soins proposés chez Joséphine.

Cette vision partagée de la beauté touche à plusieurs capacités, telles que définies par Martha C. Nussbaum et répond à certains besoins que nous avons qualifiés d'essentiels à partir de cette liste centrale de capacités.

L'**affiliation** occupe le discours des femmes au travers de leurs représentations de la beauté.

Il s'agit dans leur manière d'être belle de pouvoir se considérer comme aimable, digne aux yeux des autres, d'être reconnue, de se respecter et/ou de se sentir belle et d'une valeur égale à celle des autres, parce que l'autre nous regarde avec bienveillance, nous reconnaît une place dans le groupe au même titre que toutes les autres personnes.

On retrouve dans leurs discours les deux aspects de l'affiliation décrits par Martha C. Nussbaum étroitement corrélés : respect de soi et relation aux autres.

---

<sup>96</sup> Ibid.

<sup>97</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

**Les émotions** en tant que liées à un bien être intérieur, sont aussi mises en évidence. Etre belle, c'est ne pas être dans la crainte, dans l'angoisse pour être bien avec soi-même mais également pour pouvoir vivre en harmonie avec les autres.

Si on s'intéresse à **la santé** et qu'on l'entend telle que la définit l'Organisation Mondiale de la Santé, à savoir « un état de complet bien-être physique, mental et social », ne se caractérisant pas uniquement par « l'absence de maladie ou d'infirmité »<sup>98</sup>, on peut considérer également que les visions exprimées de la beauté sont liées à cette capacité. Notons que Martha C.Nussbaum parle plus précisément de **santé physique**, mais elle ne la limite pas non plus à la question de la maladie.

## 2.2 Des soins de beauté à la beauté qui soigne

Au cours des mêmes focus groupes, nous avons complété ces premiers apports grâce à deux autres ateliers.

Après la question des représentations associées à la beauté, nous nous sommes interrogés sur le vécu des femmes au sein du salon Joséphine. Nous avons questionné les femmes sur leurs expériences au salon, sur ce qu'elles pouvaient qualifier de positif ou de bénéfique lors de leur venue dans les soins reçus.

De la même manière, nous avons demandé aux bénévoles qui exercent au salon et aux structures prescriptrices qui orientent vers Joséphine, de nous parler des vécus au salon, des femmes accompagnées ou orientées.

De manière progressive, nous avons ensuite interrogé les participants aux focus groupes sur l'utilité de Joséphine : A quoi sert Joséphine? Qu'est-ce que Joséphine apporte au quotidien ?

Sur ce dernier atelier, nous avons questionné l'utilité de Joséphine pour les femmes, mais également pour les structures prescriptrices et les professionnels bénévoles qui s'investissent au sein de l'association.

Nous avons via ces deux autres ateliers retrouvé ce qui avait été exprimé par les participants lorsqu'il était question de leur vision de la beauté : les participantes trouvaient au travers des soins procurés chez Joséphine des éléments qui leur permettaient d'être belles, au sens où elles l'avaient défini.

---

<sup>98</sup> Voir définition de la santé sur le site de l'Organisation Mondiale de la Santé: <http://www.who.int/about/mission/fr/> consulté le 13 août 2017

D'autres éléments qui ne sont pas apparus lors des échanges sur la beauté, sont venus compléter l'apport des soins pratiqués chez Joséphine et plus largement de l'association dans leur vie au quotidien.

### **2.2.1 Les soins proposés chez Joséphine**

Pour rappel et précision, les femmes qui viennent chez Joséphine sont toutes orientées par des structures prescriptrices qui les accompagnent sur leurs différentes problématiques.

Nous avons pu essayer de catégoriser ces différentes structures et citer quelques exemples précédemment.

Une fiche de liaison atteste de l'orientation de la structure.

Munies de cette fiche de liaison, les femmes peuvent prendre rendez-vous pour venir au salon Joséphine. Elles ont accès pendant une durée d'un an à 6 rendez-vous pour des :

- soins de coiffure (coupe, coloration, brushing)
- et soins d'esthétique (soins du visage, manucure, épilation)

Ces soins de coiffure et d'esthétique sont aujourd'hui, dans le discours tenu aux associations et aux femmes, la clé d'entrée à l'association.

Ils sont également à l'origine de l'association, la présidente fondatrice de Joséphine étant coiffeuse professionnelle.

Aujourd'hui, ce sont des professionnels bénévoles qui prodiguent ces soins, mais jusqu'en 2015, on pouvait compter un professionnel coiffeur salarié ainsi qu'une esthéticienne salariée, pour assurer « les soins fondamentaux » proposés par Joséphine.

Pour ces différents soins, une contribution symbolique de 3 euros pour la coiffure et de 1 euro par soin esthétique est demandée aux femmes.

Cette contribution fait également partie des fondamentaux de l'association. Il s'agit de pouvoir accueillir et considérer les femmes qui viennent au salon comme des clientes.

Dans le même esprit, comme déjà évoqué, dans la première partie, il n'y a pas de travailleur social au salon pour évaluer la situation de la femme accueillie chez Joséphine.

La fiche de liaison complétée par les associations est considérée comme suffisante pour l'accueil d'une femme et les clientes partagent ce qu'elles souhaitent de leur histoire ou de leurs difficultés.

En fonction de la présence et disponibilité des professionnels bénévoles, les clientes peuvent aussi bénéficier gratuitement :

- de maquillage
- de conseil en image (porter des couleurs et des vêtements en harmonie avec sa personnalité)

Un dressing solidaire est mis également à leur disposition pour accéder à des vêtements, chaussures, et autres accessoires en prêt ou à la vente.

Enfin selon les compétences des professionnels bénévoles qui s'investissent au sein de l'association d'autres ateliers peuvent être proposés. Actuellement, on peut donc compter sur des personnes qui proposent des séances

- de sophrologie
- ou d'écoute psychologique.

Par le passé, d'autres types d'ateliers ont pu être proposés, en fonction des expériences et centres d'intérêt des bénévoles, ainsi que de la participation des femmes à ces ateliers.

Ponctuellement des partenariats sont également mis en place avec des mécènes de Joséphine, qui souhaitent pouvoir proposer un accompagnement vers l'emploi à un petit groupe de femmes (dans le cadre de mécénat de compétence : accompagnement de femmes par les salariés d'une entreprise). Certains bénévoles peuvent également proposer au sein du salon leur aide pour la rédaction de Curriculum Vitae, mais ces types d'ateliers et de partenariats ne sont pas très utilisés par les clientes de Joséphine.

### **2.2.2 Le salon : un havre de paix dans un espace « hors cadre et hors du temps »**

Bien avant la question des soins, la manière dont ils sont prodigués, ce qu'ils peuvent apporter à chacune, apparaît dans le discours des participants un élément que nous n'avons pas spécifiquement identifié comme essentiel avant l'organisation des focus groupes : il s'agit du lieu dans lequel ces soins sont pratiqués.

Il nous paraît difficile de dissocier un lieu des personnes qui l'animent, qui y passent, de ce qui s'y pratique ou s'y fait. Pourtant le salon apparaît immédiatement comme un lieu unique, « havre de paix au milieu de l'enfer »<sup>99</sup>, quelles que soient les raisons qui en font un lieu protégé.

Dans un univers qualifié d'hostile par les femmes, et qui affectent comme capabilité, leur **maîtrise de leur propre environnement**, les femmes expriment à leur arrivée chez Joséphine, un espace dans lequel elles peuvent baisser leur garde. « Le salon est beau », singulier. « Il n'y a pas ça à l'extérieur »<sup>100</sup>. Il est accueillant et paisible.

Ainsi une cliente nous témoigne, alors qu'elle a l'appréhension de franchir la porte du salon pour la première fois : « Ça a été le choc, le choc bénéfique de la première fois... quand je suis entrée là... je me disais... l'adresse Barbès... qu'est-ce que je vais trouver... J'arrive ici, je trouve l'endroit beau... Vous êtes accueillie, vous voulez un thé, vous voulez un café... par des gens bienveillants comme ça... et là je me suis dit dans quel havre de paix, je suis tombée ! »<sup>101</sup>

On perçoit à l'écoute des femmes mais également des professionnels qui les accompagnent pendant les soins, qu'en franchissant la porte du salon, elles peuvent couper avec le monde extérieur dans lequel elles évoluent, monde perçu comme dangereux et insécure. Ainsi une femme témoigne que le lieu « est paisible... c'est serein... Ici quand on passe la porte, on oublie les problèmes de la vie quotidienne... »<sup>102</sup>

Une autre femme exprimant également sa peur de franchir la porte du salon nous explique : « La première fois, j'ai éclaté en sanglots, j'ai pleuré... c'était un moment d'émotion, je me suis dit mais enfin ! pourquoi tu as eu tellement peur, pourquoi tu ne l'as pas fait avant ! C'est un endroit sympa, j'étais époustouflée... Je me trouvais un petit peu comme chez moi... Un lieu où on pouvait parler (...) En plus à Barbès, on ne s'attend pas à trouver un endroit rose fuchsia... franchement des couleurs qui redonnent le sourire. ». Elle nous dira encore un peu plus tard évoquant ses rendez-vous au salon : « Moi je suis tout le temps contractée, tendue... c'est un moment où je me laisse aller, un moment de relâchement... dans un monde où on est toujours obligé d'être sur ses gardes. »<sup>103</sup>

---

<sup>99</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>100</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>101</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>102</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>103</sup> Ibid.

Beaucoup d'éléments contribuent à l'identité particulière du salon ; nous percevons dans les précédents témoignages certains aspects qui expliquent pourquoi ce lieu peut être perçu comme un véritable « cocon »<sup>104</sup> pour ces femmes fragilisées.

Pourtant, il nous semble important de ne pas négliger le cadre spécifique lié au lieu même.

Nous avons déjà souligné avec Gisèle Dambuyant-Wargny dans la première partie de notre mémoire au sujet des lieux fréquentés par les plus démunis pour leur hygiène quotidienne, comment un lieu peut devenir un lieu de ressource. L'auteur parle d'une « véritable socialisation par les lieux, lorsque les autres types de socialisation s'amenuisent voire s'annihilent. »<sup>105</sup>

Par ailleurs, ce lieu représente également un lieu « hors cadre » par rapport à ce que les femmes peuvent vivre au quotidien. Elles ne sont pas dans une structure d'accueil, dans un lieu d'hébergement collectif, sous le regard d'un éducateur référent ou d'une assistante sociale. « Elles sont dans un salon de beauté comme tout le monde. »<sup>106</sup>

Au-delà de la question de l'espace rassurant et bienveillant offert par le lieu, la question du temps apparaît également comme importante pour les femmes, au cours de leur venue au salon.

En fréquentant le salon, les femmes rentrent dans un rapport au temps différent de celui connu au quotidien. Ce rapport est signifié de plusieurs façons.

Il y a le temps passé au salon, qui apparaît comme une pause dans les difficultés, la précarité. Une structure nous dit ainsi : « On aurait peut-être même l'impression qu'elles oublient pendant le temps de cette journée qu'elles sont malades, qu'elles ont un handicap. »<sup>107</sup>

Comme le lieu qui se démarque des autres lieux de fréquentation quotidiens, le temps passé dans ce lieu est une parenthèse dans la gestion du quotidien.

Il y a aussi le temps que les femmes prennent spécifiquement pour elles. Ainsi un éducateur nous explique que venir au salon, « c'est la possibilité d'investir un terrain, un peu inconnu... c'est-à-dire se donner un temps pour elles déjà, parce qu'elles sont très centrées - je suis maman -, c'est leur identité... elles ont la possibilité là d'avoir un temps centré sur elles-mêmes ». <sup>108</sup>

---

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> Dambuyant-Wargny Gisèle. Op.Cit.. Page 82

<sup>106</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>107</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>108</sup> Ibid.

Enfin, il y a le temps que les professionnels bénévoles passent à côté de la femme pour « comprendre comment elle vit, ce qu'elle veut », « pour l'écouter »<sup>109</sup>, le temps qu'il faut pour respecter le rythme de chacune, ses appréhensions dans son rapport à l'autre et à son image, pour s'adapter et que là encore elles ne trouvent plus toujours à l'extérieur. Les professionnels prennent le temps d'accueillir la personne, de la mettre à l'aise, de créer un lien de confiance.

Cette question du temps est citée comme essentielle dans l'accompagnement des personnes en souffrance physique, dans le rapport Parquet.

Elle apparaît également dans d'autres travaux ayant pour vocation de réfléchir à la question de l'« empowerment » des femmes ou développement de leur pouvoir d'agir. Il faut laisser le temps à chacune de ses saisir de ce qui peut être proposé, en fonction de son histoire personnelle et son rythme propre.

### **2.2.3 Un lieu de sociabilité : être en lien et retrouver une place parmi les autres**

Le lien à l'autre apparaît comme fondamental dans les représentations de la beauté partagées par les participants. Chez Joséphine, les participantes expriment pouvoir être en lien et retrouver une place parmi les autres.

Pour cela, l'accueil et l'accompagnement proposés par les professionnels apparaissent comme essentiels.

Il est exprimé que tout le monde est avenant, bienveillant, accepte la personne telle qu'elle est, s'adapte à ses besoins, écoute ses appréhensions, suit son rythme. Les femmes parlent de « sympathie, simplicité, gentillesse »<sup>110</sup>.

Il y a cette idée une nouvelle fois d'être à l'aise au sein du salon, par opposition au monde extérieur, de ne pas être jugé.

Ainsi une femme nous témoigne d'une expérience dans un salon de coiffure normal où elle s'est rendue avant un entretien d'embauche, alors qu'elle n'avait pas beaucoup de moyens : « C'est limite s'ils ne s'occupent pas de votre figure (...) J'avais un entretien l'après-midi et j'y étais allée juste pour faire un brushing... Elle m'a regardé : mais faut faire la couleur ! Vous avez une grosse

---

<sup>109</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>110</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

racine... et tout ça ! J'ai fait oui mais j'ai pas les moyens !... Enfin... et puis ce côté superficiel des professionnels de coiffure, moi je me sens tout le temps mal à l'aise...»<sup>111</sup>

Une éducatrice témoigne également de ce jugement qui peut être trouvé à l'extérieur : « Une fois, j'ai accompagné une dame dans un salon de coiffure ordinaire, le contact a été un peu difficile au début... c'était un peu compliqué : « vos cheveux, ils sont sales, avec beaucoup de pellicules... il faut faire attention », dans le jugement finalement. »<sup>112</sup>

Les professionnels bénévoles disent « accepter la personne telle qu'elle est », « lui donner de l'attention », « la mettre à l'aise », « la mettre en confiance »<sup>113</sup>. On retrouve ici le temps déjà évoqué qui est pris par les bénévoles qui prodiguent les soins pour accompagner chaque femme accueillie.

Une cliente nous dira ainsi en parlant du salon : « c'est un lieu d'écoute, d'attention, de tranquillité. »<sup>114</sup>

Les femmes expriment la possibilité de parler, d'échanger avec les autres au salon : « En venant ici, je sais que j'aurai des sourires, je pourrai parler, comme vous l'avez vu toute à l'heure... blablabla... du lien social... pouvoir parler avec des personnes... être une personne... avec d'autres personnes... exister... »<sup>115</sup>

Les structures prescriptrices font également ce constat : « Nos résidentes elles aiment venir ici, parce que c'est l'échange, ce n'est pas comme un salon de coiffure classique où tu arrives, on te prend, on te coiffe et après tu pars. C'est l'échange, elles se posent, elles discutent entre elles et même ça se ressent au centre parce que...il y a tout le temps des histoires entre elles. Quand elles passent ici, après leur passage, elles redeviennent un peu des copines. »<sup>116</sup>

On retrouve pour les soins de beauté chez Joséphine, comme pour les représentations de la beauté, l'évocation de l'**affiliation**.

Par l'accueil qui leur est réservé au salon, la manière dont les professionnels font les soins, et s'adaptent à chacune, le temps qu'elles prennent avec les autres femmes pour échanger, elles retrouvent une place parmi les autres. L'une d'entre elle nous dit : « On a l'impression tout d'un coup d'exister ! »<sup>117</sup>

---

<sup>111</sup> Ibid.

<sup>112</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>113</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>114</sup> Voir annexe 8. Entretiens individuels clientes du salon Joséphine (mai 2017)

<sup>115</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>116</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>117</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

## 2.2.4 Retrouver estime de soi et respect de soi

Dès lors, parce que ces femmes sont regardées et reconnues, parce que les autres leur manifestent de l'intérêt et de l'attention pour ce qu'elles sont, prennent soin d'elles, elles peuvent elles-mêmes commencer à se regarder, se trouver digne d'intérêt, s'estimer, et prendre soin d'elles.

Les professionnels bénévoles témoignent : « Ce qui est fou ici, c'est de voir arriver les gens très fermés, vraiment le visage triste et de les voir au fur et à mesure du temps s'épanouir, et tout d'un coup des fois il y a un sourire qui arrive à la fin et vous ne la reconnaissez quasiment pas ! (...) Et là ça la rend la belle ! Ce n'est pas ce qu'on a fait ! c'est le sourire qui la rend belle ! Il y a une espèce de réconciliation avec soi-même à ce moment-là... c'est pour ça qu'elle sourit »<sup>118</sup>

Pour l'équipe qui réalise les soins auprès de ces femmes, il ne s'agit pas de coiffer ou de maquiller une femme, mais de révéler la personne à elle-même. « On essaie de refléter ce qu'elles sont à l'intérieur... c'est pour ça qu'on est beaucoup sur du conseil que ce soit en coiffure, en esthétique... on essaie de refléter le message qu'elle mêmes veulent refléter... Nous on va faire le travail parce qu'on a les outils pour, mais c'est plus elles qui vont nous diriger (...) c'est révéler ce qu'elles sont ».

Une autre bénévole nous dira aussi : « Le meilleur dans mon travail, je suis maquilleuse, le meilleur eyeliner, c'est de faire en sorte qu'elle ait confiance en elle quand je la maquille... qu'elle puisse reproduire, qu'elle se reconnaisse. »<sup>119</sup>

Il s'agit pour la femme de retrouver sa place grâce au regard de l'autre, retrouver respect de soi et estime de soi, éléments constitutifs de la capacité désignée comme **affiliation** par Martha C. Nussbaum.

Renforcer l'**affiliation**, permet par ailleurs de développer les **émotions**.

Si les femmes sont apaisées et plus sereines quand elles viennent profiter de ces soins, elles sont également capables d'exprimer de la gratitude parce qu'elles retrouvent respect et estime personnelle.

Une bénévole nous témoigne : « J'avais maquillé une femme et elle m'a dit avant de partir qu'elle voulait me donner un petit sticker, des dessins qu'elle fait manuellement et qu'elle donne à toutes

---

<sup>118</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

<sup>119</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

les personnes qui sont bienveillantes envers elles... du coup elle a pris le temps de me dessiner une colombe en me disant qu'il fallait que je la garde, parce que j'étais une personne bienveillante (...) je me suis dit que je ne l'ai pas seulement maquillé, je lui ai apporté un peu de réconfort .»

Une autre bénévoles commentera ce partage : « Quelqu'un qui a de la reconnaissance, c'est quelqu'un qui va bien (...) Cette femme qu'elle avait maquillé, elle était tellement à l'aise, elle s'est trouvée tout d'un coup belle, donc elle a pu donner. »<sup>120</sup>

On trouve dans les passerelles qui peuvent être faites entre les différentes capacités, l'illustration du concept de « fonctionnement fertile » (et par opposition de « désavantage corrosif »<sup>121</sup>) développés par Jonathan Wolff et Ayner De-Shalit qui montre comment le développement de certaines capacités contribue plus ou moins au développement d'autres capacités.

« Les capacités ne sont pas considérées comme des atomes isolées, mais comme un ensemble de possibilités qui interagissent et s'influencent l'une l'autre. »<sup>122</sup>

Ainsi choisissons nous de citer par exemple comme capacité particulièrement fécondes, l'éducation qui permet de développer sa pensée critique ses capacités à comprendre, la propriété qui comme nous avons pu le voir également chez Robert Castel permet d'assurer une forme d'indépendance, et enfin la sociabilité qui permet de partager son quotidien avec les autres, d'avoir des personnes qui prennent soin de vous, qui vous respectent et vous traitent comme leur égaux.

### **2.2.5 Eté soignée dans sa globalité et prendre soin de soi**

Par l'intermédiaire d'une coupe de cheveux, d'un soin du visage, d'un conseil sur une tenue vestimentaire, c'est de soin qu'il s'agit avant tout pour chacune.

« Ça aide à avoir une image un peu plus positive de soi » ou encore « ça aide beaucoup d'être bien, d'être propre sur soi... ça aide énormément... ça paraît futile mais ça aide vraiment : être propre sur soi, coiffée, pas avoir les cheveux... ça aide à avoir plus le moral »<sup>123</sup>.

L'approche pluridisciplinaire proposée chez Joséphine et le lien entre les différents professionnels qui y travaillent permet qui plus est de proposer une approche globale de la personne.

Cet élément apparaît fondamental pour les bénévoles qui travaillent au côté des femmes, mais

---

<sup>120</sup> Ibid.

<sup>121</sup> Wolff Jonathan & De-Shalit Avner. Cité par Nussbaum Martha.C.. Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ? Editions Climats, 2012. Op. cit.. Page 69

<sup>122</sup> Nussbaum.Martha.C. Op. cit.. Page 135

<sup>123</sup> Voir annexe 5. Re transcription focus groupe femmes du 28 juin 2017

également pour les femmes qui ont le sentiment d'être accompagnée dans leur globalité. « Ce qui est bien ici, ce n'est pas que la beauté, c'est le bien être global... Tout est pris en... On peut aussi emprunter des vêtements... C'est vraiment... enfin c'est global. »<sup>124</sup>

De par notre expérience de l'accompagnement social, nous retrouvons chez Joséphine, de manière involontaire, des similitudes avec les dispositifs pensés en psychothérapie institutionnelle née dans les années 70, dans le champ de la psychiatrie, par opposition à la psychiatrie de l'époque.

Dans ces institutions il s'agit d'intégrer des approches différentes (plusieurs disciplines) au sein du dispositif de soins pensés pour les personnes, la relation entre soignants et soignés est réinventée et tout ce qui est pratiqué a pour objectif de soigner, le lieu y compris.

Si nous ne sommes pas dans le champ de la psychiatrie, et que l'approche nécessite une supervision et analyse des différents mouvements et relations entre les personnes, et s'appuie sur des concepts notamment psychanalytiques, on observe chez Joséphine que chaque femme peut investir un ou plusieurs types de soins, dispensés par des professionnels aux compétences et approches différentes, dans un lieu traversé par d'autres femmes, ouvert vers l'extérieur tout en étant protégé, dans lequel elles peuvent faire l'expérience d'autres relations.

Les différentes compétences et métiers présents au sein du salon s'associent pour accompagner et proposer des soins à chaque femme fragilisée pour la soutenir dans leur image et leur estime d'elle-même.

Nous reviendrons sur cette notion d'approche globale dans la dernière partie de notre mémoire.

Les soins de beauté ont aussi ceux-ci de particulier qu'ils impliquent le toucher.

C'est une autre manière de rentrer en lien avec la personne. L'approche non verbale permet de contourner les défenses mises en place quand il s'agit de faire appel au langage, ou autres compétences psycho-sociales.

Ainsi une bénévoles coiffeuse partage son expérience avec les femmes accompagnées : « C'est profond parce qu'il y a le toucher, il y a le ressenti ça passe par l'intérieur. On est plus proche, on est encore plus en lien. Il faut qu'il y ait une confiance déjà, le toucher c'est quand même très particulier, ce n'est pas la parole, on rentre dans autre chose, c'est très intime. »<sup>125</sup>

Cette approche par le toucher peut d'ailleurs être complexe pour beaucoup de femmes qui viennent chez Joséphine, tant le rapport à leur corps est affecté.

Rappelons, en nous appuyant sur Gisèle Dambuyant-Wargny, que le corps reste la dernière

---

<sup>124</sup> Ibid.

<sup>125</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

ressource pour les personnes les plus démunies et qu'il s'agit de repartir de ce corps abîmé et marqué par la précarité pour leur permettre de se le réapproprier et reconstruire avec.

Chez Joséphine, il y a d'ailleurs des professionnels bénévoles formés ou sensibilisés à la socio-esthétique. La socio-esthétique est un métier qui implique « une pratique professionnelle de soins esthétiques auprès de populations souffrantes et fragilisées par une atteinte à leur intégrité physique (maladie, accident, vieillesse, ...), psychique, ou en détresse sociale (chômage, détention,...). »<sup>126</sup>

Il y a aussi cette idée de conseils, d'apprentissage également pour se réapproprier son corps et son image malmenés. Ainsi une bénévole témoigne sur un soin proposé par une maquilleuse à une femme : « Elle lui apprend à se maquiller, elle pourrait juste lui faire un maquillage et la transformer, non c'est vraiment le fait de transmettre aussi un savoir, de lui dire vous par rapport aussi à votre visage, il faut que vous fassiez ça ou ça... du coup c'est des choses qu'elle va apprendre aussi (...) ça sera sur du long terme (...). C'est du soin et du conseil. »<sup>127</sup>

Comme évoquée en introduction de cette partie, on retrouve dans l'apport de ces soins, des éléments essentiels déjà formulés dans les différentes représentations de la beauté partagées.

Interroger les femmes et les autres parties prenantes sur les expériences vécues au salon par les femmes, a permis d'incarner cette notion de beauté, en l'inscrivant dans un lieu, en lien avec une équipe et avec les autres personnes qui fréquentent ce lieu.

### **2.3 Les soins de beauté comme levier d' « empowerment »**

Nous avons vu ainsi, en nous appuyant sur l'exemple de l'association Joséphine, que des soins de beauté pouvaient répondre à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté, en renforçant certaines de leur capacités.

Le développement de ces capacités peut permettre aux femmes de rendre possible certaines démarches qu'elles ne se sentaient plus en capacité de mener.

Si nous avons pu voir que les soins de beauté peuvent agir sur plusieurs capacités, nous allons revenir sur l'**affiliation** et certains éléments qui nous semblent primordiaux dans une démarche d'empowerment.

---

<sup>126</sup> Voir site du CODES (Cours d'Esthétique à Option Humanitaire et sociale) qui a pour vocation de former au métier de socio-esthéticienne : [http://www.socio-esthetique.fr/socio\\_esthetique.php](http://www.socio-esthetique.fr/socio_esthetique.php), consulté le 21/08/2017

<sup>127</sup> Voir annexe 3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+coordinatrice)

### 2.3.1 Relations aux autres et « pouvoir intérieur »

Renforcer des capacités, telles que l'**affiliation**, permet de soutenir la capacité d'agir de ces femmes.

C'est parce que ces femmes sont renforcées dans leur **affiliation**, qu'elles se retrouvent reconnues dans leur valeur comme égales aux autres et qu'elles retrouvent une place parmi les autres, qu'elles peuvent retrouver confiance en soi et estime de soi, qu'elles peuvent notamment retrouver la possibilité de décider et d'organiser leur vie, à savoir renforcer leur **raison pratique**.

Soutenues dans ces capacités, elles peuvent se mobiliser et aller à la rencontre de l'autre, ne serait-ce que pour venir chez Joséphine ou chez Joséphine.

Cette idée de soutien, de support pour avancer au quotidien, apparaît dans les termes utilisés par les femmes pour désigner Joséphine : il s'agit d'« un pilier de soutènement » ou encore d'« un étrier dans la vie sociale ».<sup>128</sup>

Ainsi une femme nous dit en parlant du salon: « le jour où je sais que je dois venir là, déjà je me réveille tôt... même si le réveil sonne et que je dors, je suis contente de me réveiller, je suis contente de franchir la porte, je suis contente de voir J. (la coordinatrice du salon), je suis contente ! »<sup>129</sup>

Cette même femme nous raconte un peu plus tard son expérience lors d'un atelier en groupe chez Joséphine : « L'atelier où j'ai rencontrée A. (une autre femme)... il y avait des auditions auxquelles je ne pouvais pas aller parce que j'avais trop le trac... Elle m'a donné... Elle m'a dit il faut y aller, j'y suis allée... Elle m'a insufflé le courage de le faire alors que j'étais paniquée... que j'avais le trac... que je ne voulais pas y aller. »<sup>130</sup>

Une éducatrice d'un S.A.M.S.A.H (Structure d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés psychiques et physiques) nous fait part également de son observation sur une femme qu'elle a accompagnée chez Joséphine : « Moi je vais vous parler d'une dame qui est venue au salon Joséphine une seule fois. (...). Cette dame est assez isolée, elle vit seule dans son logement, elle n'a pratiquement pas de vie de famille, elle ne sort pas de chez elle de la journée, elle ne se lave pas, elle ne s'habille pas... enfin elle ne prend vraiment pas soin d'elle et donc on lui a proposé deux années de suite de venir, elle a toujours refusé. Elle a accepté de venir cette année. On est venu

---

<sup>128</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>129</sup> Ibid.

<sup>130</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

au mois de mai (...) On a accompagné un groupe de trois femmes. Et donc elle s'est fait coiffer, elle s'est fait maquiller et à ma grande surprise les visites que j'ai pu lui rendre après à domicile, je l'ai vue sous un autre angle... elle était habillée, bien habillée, elle était maquillée, c'était la première fois en 4 ans que je la voyais maquillée chez elle ».

Nous avons questionné cette éducatrice sur le fait que ce changement soit lié à la venue au salon de cette femme. Elle nous a répondu qu'elle ne l'avait jamais vu maquillée en 4 ans d'accompagnement : « Elle ne se coiffait pas ! Elle avait des nœuds dans les cheveux. Là elle était coiffée, elle a demandé à aller faire du shopping aussi, on ne l'avait jamais fait avec elle... Elle prenait plaisir à essayer, à choisir la couleur de ses vêtements... ça paraît banal mais pour cette personne-là, c'est énorme vraiment... ».<sup>131</sup>

Pour Christophe André : « une des premières fonctions, et la plus facilement observable, de l'estime de soi, concerne la capacité à s'engager efficacement dans l'action. (...) La plupart des études soulignent que les sujets à basse estime de soi s'engagent avec beaucoup de prudence et de réticences dans l'action, ils renoncent plus vite en cas de difficultés. »<sup>132</sup>

Nous avons pu voir dans la première partie de notre mémoire comment les femmes en situation de précarité ou de pauvreté étaient affectées dans leur respect de soi et leur estime de soi.

Christophe André explique précisément en citant l'exemple des personnes au chômage que trois phases ont été décrites relatives à leur estime de soi : « Dans les premiers mois, l'estime de soi est abaissée (choc de la perte d'emploi), puis elle remonte après 6 mois (mobilisation maximale des ressources de l'individu) avant de commencer à décroître progressivement à partir d'un an... Les expériences de chômage répétées ont un effet délétère cumulatif sur l'estime de soi, en diminuant notamment le sentiment de contrôle du sujet sur son existence. »<sup>133</sup>

En renforçant au travers des soins qui sont prodigués, l'estime de soi de ces femmes fragilisées, il s'agit de renforcer ce que nous avons trouvé nommé leur « pouvoir intérieur » dans un guide méthodologique sur l'empowerment des femmes réalisé par la Commission Femmes et Développement à Bruxelles. Ce « pouvoir intérieur » se « réfère à l'image de soi, l'estime de soi, l'identité et la force psychologique (savoir être) ».<sup>134</sup>

---

<sup>131</sup> Voir annexe 7. Re transcription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>132</sup> André Christophe. Op. cit.. Page 29

<sup>133</sup> André Christophe. Op. cit.. Page 28

<sup>134</sup> Charlier Sophie et Caubergs Lisette. L'approche de l'empowerment des femmes : Un guide méthodologique», avec le groupe de travail : « Genre et Indicateurs » de la Commission Femmes et Développement, Belgique, juin 2007. Page 6

Nous tenons à préciser qu'il s'agit ici surtout d'observer par le développement de cette capacité d'agir un aspect de la dimension individuelle de l'empowerment à savoir « l'acquisition d'une plus grande autonomie, d'une capacité d'auto-détermination, de moyens permettant à chacun-e d'élargir la palette de ses choix dans la vie. »

Nous n'avons pu observer d'autres éléments relatifs à la dimension collective de l'empowerment, c'est-à-dire « la capacité qu'un groupe peut développer afin d'influencer les changements sociaux vers une société juste et égalitaire, en particulier dans les rapports entre les hommes et les femmes »<sup>135</sup>.

Une autre femme nous témoigne : « Moi je ne sais pas si c'est vraiment liée à ça, mais quand je suis arrivée chez Joséphine, j'étais au RSA, j'étais chez mes parents, j'avais aucune perspective... enfin c'était vraiment... enfin voilà... et peut-être un an après mon arrivée... en un été, j'ai trouvé un logement, un petit boulot... et voilà... je ne sais pas si c'est uniquement lié à Joséphine mais ça a certainement aidé. »<sup>136</sup>

Une professionnelle bénévole psychologue nous dira au sujet de cette personne : « En fait, elle est arrivée dans un endroit où on l'a prise en considération... une fois la considération d'elle-même acquise, elle a pu faire des démarches parce que « je ne suis pas si transparente que ça, on m'a vu, on m'a regardé, on s'est occupé de moi »... Bien sûr que la coiffure, être propre... Mais ce n'est pas suffisant... C'est quelque chose d'intérieur « on s'est occupé de moi, donc je vau quand même quelque chose, donc je vais pouvoir trouver quelque chose ». »<sup>137</sup>

C'est ce « pouvoir intérieur » qui permet d'entreprendre ou au contraire son absence qui annihile toute capacité d'agir. Une femme nous dira ainsi : « moi je sais qu'il y a des jours où je sais que ce n'est même pas la peine que j'entreprene une démarche parce que ça va rater... et je sais des jours où par contre ça a un peu plus de chance de marcher... parce que je vais me sentir différemment intérieurement... »<sup>138</sup>

Joséphine est ainsi présentée par les structures prescriptrices comme « un support d'insertion » qui aide « à regagner estime et confiance en soi », « un moyen de mobilisation » pour les structures qui l'utilisent pour accompagner les femmes et pour les femmes qui ont envie de venir et de faire la

---

<sup>135</sup> Charlier Sophie et Caubergs Lisette. L'approche de l'empowerment des femmes : Un guide méthodologique». Op. cit.. Page 6

<sup>136</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>137</sup> Voir annexe 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

<sup>138</sup> Ibid.

démarche de découvrir le salon.

Sur la durée, petit à petit, il s'agit de pouvoir enclencher à nouveau des démarches.

Une éducatrice nous dit: « Au début, on peut venir les accompagner une première fois pour leur permettre de revenir elle-même. Si on arrive à ce que la personne revienne une deuxième fois ou même une troisième fois, c'est déjà pas mal... Ça veut dire que le reste... petit à petit... elle va pouvoir aller à son rendez-vous chez le conseiller. »<sup>139</sup>

Un éducateur de l'ARFOG nous témoigne également de cette mobilisation perceptible dans des petits mouvements qui peuvent s'opérer à la rencontre des autres, dans l'échange et dans le partage : « Comme à chaque fois, l'accompagnement d'un groupe nous a permis de découvrir ces femmes autrement. Elles ont pu se révéler d'une manière différente que lorsqu'elles viennent au service rencontrer individuellement leur référent. Nous avons constaté qu'elles étaient très à l'aise pour se raconter, l'accueil et l'environnement chaleureux favorisant sans doute des échanges riches et intéressants. Toutes étaient à l'écoute et soutenantes les unes pour les autres, sans jugement et dans la bienveillance face aux difficultés exprimées. Les sujets abordés entre elles sont vastes et divers, bien au-delà de la question esthétique. Ce temps leur a permis de se découvrir elles-mêmes, autrement, de se sentir valorisées, de reprendre confiance au travers d'échanges d'expériences riches et variées. »<sup>140</sup>

Nous invitons le lecteur à consulter en annexe le témoignage intégral de cet éducateur, qui par sa finesse, nous semble rendre bien compte de toutes ces « petites choses » qui peuvent se passer dans le partage à l'autre.

### **2.3.2 Autres conditions d' « empowerment » :**

#### **Des accès complémentaires adaptés aux besoins des femmes**

Si nous avons pu voir qu'en renforçant leur **affiliation**, les personnes pouvaient retrouver leur capacité d'agir et mettre en place de nouvelles actions, encore faut-il que les personnes puissent aller à la rencontre de l'autre.

Cela nous amène à revenir sur un point qui est revenu régulièrement dans les témoignages des femmes et des associations prescriptrices et dont nous avons déjà parlé.

---

<sup>139</sup> Voir annexe 7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017

<sup>140</sup> Voir annexe 9. Témoignage d'un éducateur de l'A.R.F.O.G du 07/04/2017

Faire la démarche d'aller vers des soins de beauté est une démarche très difficile quand on n'a plus d'estime et de confiance en soi, quand on ne respecte plus son corps, pour toutes les raisons que nous avons déjà évoquées.

Les femmes nous ont exprimé cette difficulté à franchir la porte du salon la première fois, et leurs appréhensions. Les associations témoignent également de cette incapacité globale à pouvoir se projeter, à entamer des démarches. Au salon Joséphine, une partie des rendez-vous n'est pas honorée par les femmes.

Aussi en amont de la pratique de ces soins, il faut pouvoir soutenir la démarche de « venir à » ces soins de beauté et cette phase est fondamentale afin de permettre à chaque femme d'accéder à des soins qui l'encourageront par ailleurs à revenir, à renforcer son estime de soi et à faire d'autres démarches.

Si certaines femmes sont capables de franchir seules la porte du salon, et nous avons vu que pour certaines, cela a pris du temps, d'autres ne sont pas en capacité de le faire si elles ne sont pas accompagnées.

Les personnes qui ont une faible estime de soi ont peur d'entreprendre par peur de l'échec et sont prises dans une spirale qui les empêchent d'aller vers de nouvelles expériences, qui une nouvelle fois pourraient les décevoir et signifier leur incapacité ou leur inutilité.

Elles vont donc éviter et valider ainsi la mauvaise image qu'elles ont déjà d'elles-mêmes.

Christophe André nous explique ainsi que « le moindre échec est vécu comme une catastrophe personnelle et sociale majeure, ruminé longuement, et ensuite utilisé comme frein à de nouvelles entreprises (« souviens-toi de ce qui t'était arrivé lorsque tu as voulu agir... »). »<sup>141</sup>

Aussi l'encouragement par un proche (quand proche il y a), par un travailleur social qui accompagne la première fois ou la venue en groupe de femmes déjà connues, accompagnée également par une structure, peut soutenir la démarche de venir au salon et la rendre possible pour certaines.

Chez Joséphine, il existe cette possibilité de venir accompagnée et certains travailleurs sociaux font ce lien une première fois ou plusieurs fois avec les femmes au salon.

---

<sup>141</sup> André Christophe. Op. cit.. Page 29

Il peut être aussi proposé des journées où le salon est exclusivement réservé à un groupe de femmes d'une même structure, et où plusieurs professionnels du salon leur proposent tout au long de cette journée différents soins.

Pour ces journées, contrairement aux rendez-vous individuels, il est demandé une prise en charge financière des structures. Il s'agit par ces journées particulières, qui mobilisent une équipe sur une journée complète de pouvoir également développer les ressources propres de l'association, qui est soutenue exclusivement par des mécènes.

Nous avons constaté à notre arrivée sur le projet, au travers de nos entretiens téléphoniques et nos rencontres avec les structures prescriptrices que ces modalités d'accès n'étaient pas toujours connues ou pas forcément utilisées. Le coût de ces journées peut être un frein pour certaines associations.

Nous pensons qu'il faut encourager et soutenir les différentes possibilités d'accéder aux soins et plus globalement aux activités au cours desquelles les femmes pourront développer leurs ressources, que cette question fait partie intégrante du dispositif d'empowerment.

Nous reviendrons sur cette question et plus largement sur la question des modalités d'accès à Joséphine dans la dernière partie de notre mémoire.

### **Statut de cliente et respect du choix**

Un autre élément nous paraît significatif dans l'accès à ces soins de beauté et dans leur impact, c'est le statut de cliente accordée aux femmes.

Les femmes ne mettent pas directement en avant ce statut de cliente ; elles nous signalent en revanche qu'en allant chez Joséphine, elles peuvent être dans un salon classique comme tout le monde, avoir accès aux mêmes soins que les autres (sous-entendu celles qui n'ont pas de difficultés).

Plus que le statut de cliente dans un salon ordinaire (puisque toutes partagent le sentiment qu'elles ne sont au final pas chez Joséphine dans un salon comme un autre), il y a le fait que venir au salon implique une démarche volontaire de chaque femme, une prise de rendez-vous, un choix de soin (coiffure ou esthétique) comme dans n'importe quel salon.

Cet aspect explique en partie d'ailleurs que certaines femmes ne le font pas.

Cette manière d'entrer en contact avec Joséphine respecte le choix et le rythme de chaque personne. Aucune activité ou soin au sein du salon ne leur sont imposés. Certaines femmes viennent pour la coiffure, puis l'esthétique pour arriver à l'écoute psychologique ou à la sophrologie ou à d'autres ateliers qui peuvent être proposés.

D'autres n'iront jamais jusque-là, viendront une fois au salon et ne reviendront plus.

La possibilité d'investir un lieu comme elles l'entendent nous paraît importante pour initier une démarche d'empowerment. Là encore le temps que pourra prendre la démarche, le délai qui s'écoulera avant la première prise de contact fera partie du processus nécessaire pour chacune d'entre elle, pour pouvoir investir un autre lieu.

Les nombreuses recherches et travaux menés au Canada sur la notion d'« empowerment » nous ont amené à nous appuyer sur la lecture d'auteurs ou d'initiatives de ce pays.

Nous avons pu notamment observer dans nos constats, de nombreux parallèles avec une recherche de Relais-femmes<sup>142</sup>, sur les pratiques d'empowerment dans les groupes.

Relais Femme est une organisation qui se veut un carrefour d'expertise et de ressources au service des femmes au Québec.

Dans une recherche auprès d'une vingtaine de groupes, ils ont notamment déterminé plusieurs éléments incontournables à la mise en action de pratiques d'empowerment.

On y retrouve plusieurs conditions déjà évoquées comme l'importance du temps qui permet notamment de créer un lien de confiance et de rehausser l'estime de soi.

La question de l'accès aux ateliers et le respect des choix des personnes sont aussi exprimés comme essentiels pour entreprendre une démarche d'« empowerment ».

Cette recherche évoque également la notion de « processus circulaire », « qui implique que les personnes peuvent choisir entre différentes possibilités qui s'offrent à elles- des activités de groupe, des rencontres individuelles, des actions collectives – et faire des allers-retours entre ces activités (...) selon leur choix et non à partir d'un schéma déterminé d'avance »<sup>143</sup>.

Chez Joséphine, les soins sont aujourd'hui surtout individuels, même si des groupes peuvent venir au salon et passer des temps de fait en groupe.

---

<sup>142</sup>Voir site de Relais-femmes : <http://relais-femmes.qc.ca/>

<sup>143</sup> Lacombe Madeleine - L'empowerment ou le développement du pouvoir d'agir. Journée de réflexion sur l'approche d'empowerment. Réflexion de Relais-Femmes. Document préparatoire à la journée de réflexion. 19 janvier 2010.

Par le passé des ateliers collectifs ont été mis en place, des groupes thérapeutiques également. Ces ateliers n'auraient pas perduré du fait de l'absence de participation des femmes qui préféreraient les ateliers individuels.

S'il est certes probablement plus compliqué de mobiliser un groupe autour d'une activité, nous pensons que l'alternance entre soins individuels et soins collectifs peut venir renforcer le pouvoir d'agir des femmes.

## **2.4 Conclusion deuxième partie**

Nous avons, dans la deuxième partie de notre mémoire, défini ce que nous entendions par beauté, en nous appuyant essentiellement sur les focus groupes et entretiens organisés et nous avons vu que cette définition de la beauté traversait plusieurs capacités, telles que définies par Martha C. Nussbaum.

Nous avons poursuivi notre recherche en interrogeant les différents participants aux focus groupes sur les apports des soins de beauté chez Joséphine.

Nous avons pu vérifier que leur vision de la beauté coïncidait avec ce qu'ils percevaient comme bénéfique dans les soins de beauté prodigués au salon.

D'autres éléments qui n'avaient pas été évoqués dans leur vision de la beauté, sont venus compléter ces apports et notamment définir la spécificité du salon Joséphine dans la manière de les dispenser.

Nous avons vu que ces soins de beauté pouvaient répondre à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté, qu'ils pouvaient renforcer certaines de leurs capacités, notamment l'**affiliation** et les soutenir dans leur capacité d'agir ainsi que dans leurs initiatives pour créer de nouvelles relations et/ou entamer différentes démarches nécessaires à leur situation.

Nous avons esquissé que d'autres éléments pouvaient renforcer la capacité d'agir des femmes, dans la manière de faire ces soins et d'y accéder. Nous notons, là encore, une spécificité du salon Joséphine dans la manière d'accompagner les femmes.

Nous pensons en revanche, grâce à notre travail de recherche, d'observation et de compréhension de Joséphine, que cet étayage peut être développé ou renforcé pour les accompagner au mieux et nous allons reprendre dans une dernière partie, certains points dont nous avons déjà parlé qui viennent signifier certaines limites du fonctionnement actuel et nous encourage dans la mise en place de

nouvelles actions pour consolider le projet social de l'association.

Rappelons par ailleurs que l'association Joséphine a intégré le groupe SOS en situation de liquidation financière et que l'accès à ces soins par les femmes en situation de précarité ou de pauvreté est également conditionné par la pérennité de l'association.

Il s'agit dès lors de pouvoir renforcer la pertinence du projet social tout en assurant la viabilité économique de la structure.

C'est ce que nous allons développer dans la dernière partie de notre mémoire.

### **III - L'association Joséphine et son projet : comment renforcer le soutien aux femmes en situation de précarité ou de pauvreté ?**

#### **3.1 Consolider et développer le projet social**

##### **3.1.1 Recruter de nouveaux salariés et soutenir l'activité bénévoles**

Nous avons pu constater dans la deuxième partie de notre mémoire que l'écoute, la disponibilité de l'équipe du salon et les temps d'échange avec les professionnels étaient primordiaux dans les soins dispensés au salon. Ils conditionnent en grande partie le fait que les femmes se sentent en confiance chez Joséphine et puissent investir le lieu.

L'association Joséphine s'est créée avec des salariés et un grand réseau de bénévoles, que ce soit pour dispenser les soins au sein des salons, que pour soutenir le développement de l'association.

Cependant, comme évoqué en introduction, suite aux difficultés financières de l'association, la majeure partie des salariés du salon de Paris et notamment le coiffeur et l'esthéticienne qui dispensaient les soins fondamentaux de l'association ont dû être licenciés.

Dès lors depuis décembre 2015, l'association a fonctionné uniquement avec des professionnels bénévoles et une coordinatrice salariée pour organiser l'activité du salon.

La présence seule des bénévoles, même si elle est constitutive de l'identité de l'association, ne permet pas de dispenser des soins dans la durée et la régularité.

Ainsi la coordinatrice du salon, en fonction des disponibilités des bénévoles, et malgré leur implication, a une visibilité limitée dans sa planification des rendez-vous avec les femmes, surtout sur les soins les plus demandés que sont la coiffure et l'esthétique.

Cette situation est problématique à plusieurs égards.

Elle implique une gestion quotidienne complexe pour réussir à établir une adéquation entre les rendez-vous et la présence des bénévoles par la coordinatrice du salon.

Cela génère une liste d'attente pour pouvoir donner des rendez-vous aux femmes qui est considérable.

Par ailleurs la coordinatrice du salon ne peut dans ce contexte proposer immédiatement après chaque rendez-vous d'une femme, un nouveau rendez-vous.

Or nous avons vu que pour la plupart des femmes et notamment celles qui ne sont jamais venues chez Joséphine, se mobiliser pour venir au salon n'est pas chose facile.

Le mode de prise de rendez-vous actuel peut décourager bon nombre de femmes, qui devront attendre un long moment pour avoir un rendez-vous ou qui après une première fois devront à nouveau faire la démarche de téléphoner au salon et d'attendre pour pouvoir revenir.

Rappelons que la relation de confiance ne se construit pas en un seul rendez-vous et que pour ces femmes fragilisées, la durée est primordiale dans la démarche de reconstruction.

Aussi cela représente pour nous un réel frein au soutien des femmes, qui se projettent difficilement, ont une vision court terme de l'organisation de leur vie.

Si les clientes ont d'ailleurs toujours eu des difficultés à honorer leur rendez-vous, nous pouvons supposer que la période actuelle ne facilite pas ce dernier point.

Par ailleurs si les bénévoles de l'association sont tous des professionnels (c'est-à-dire que chaque personne est diplômée dans son champ de compétences) et s'investissent auprès des femmes, leur présence irrégulière ne facilite pas l'organisation et la coordination de chaque activité au sens large. Ainsi en est-il spécifiquement pour l'activité coiffure et esthétique qui nécessitent par exemple une gestion quotidienne des produits liés aux soins et adaptés à la demande et aux besoins des femmes, ou encore un suivi des femmes pour leur coloration par exemple.

Ces tâches aujourd'hui sont difficilement prises en charge par les bénévoles.

De manière plus large, dans un contexte où seuls les bénévoles portent l'activité des soins de l'association, la coordinatrice du salon est très dépendante de leur seule bonne volonté et s'adapte à ce que chaque bénévole peut proposer au salon.

Nous avons fait ces observations au démarrage de notre mission.

La nécessité de recruter des salariés pour porter au quotidien et dans la régularité l'activité du salon sur les soins fondamentaux a été évoquée rapidement.

Elle nous a semblé par ailleurs conditionner à moyen terme la survie de l'association, au vue de l'essoufflement compréhensible de l'équipe des bénévoles qui assurent seule dans ces conditions l'accueil des femmes.

Enfin recruter des salariés permettra également, par leur plus grande disponibilité, de rendre accessible le salon Joséphine à un plus grand nombre de femmes.

Si nous avons fait ce constat assez vite, la nécessité de trouver des fonds pour porter le coût de l'embauche de nouveaux salariés n'a permis d'organiser le recrutement de cette nouvelle équipe que cet été.

Nous reviendrons sur la viabilité économique de l'association plus tard dans cette dernière partie.

Deux professionnels pourront donc rejoindre le salon Joséphine en septembre pour assurer les soins de coiffure et esthétique proposés au salon.

Au-delà de l'accueil, du conseil et de l'accompagnement des clientes au quotidien de manière plus régulière et dans la continuité, ces professionnels auront également en charge d'accompagner et de soutenir l'activité des bénévoles professionnels qui interviennent au salon, et de créer et mettre en place des outils de suivi des produits nécessaires à l'activité.

Nous avons par ailleurs fait le choix, en lien avec un des partenaires historiques de l'association, la Fondation l'Oréal, qui soutient ce métier, de recruter spécifiquement une socio-esthéticienne, pour dispenser des soins esthétiques tournés spécifiquement vers des personnes fragilisées.

Il est à noter que l'apport de la socio-esthétique est reconnue par les structures sociales et médico-sociales dans une prise en charge globale des personnes, et celles-ci sont en attente de ce type de soin, même si ce métier peine encore à être reconnu à l'extérieur de ces structures et notamment pour l'attribution de fonds spécifiques à cette pratique.

Aussi les professionnels de la socio-esthétique exercent aujourd'hui essentiellement leur activité dans un cadre d'auto-entreprenariat, intervenant ponctuellement auprès de différentes structures qui peuvent financer des ateliers.

En proposant, dans un salon dédié, l'approche d'une socio-esthéticienne, Joséphine rendra accessible à un plus grand nombre d'associations et donc de femmes, ce type d'accompagnement.

Une compétence spécifique de la socio-esthéticienne est par ailleurs de pouvoir mettre en place à la fois des soins individuels mais également des soins proposés dans le cadre d'ateliers collectifs sur différentes thématiques.

Par son intermédiaire, nous souhaitons donc pouvoir remettre en place des ateliers collectifs au sein du salon et ainsi favoriser les passerelles entre l'individu et le groupe. Comme nous avons pu l'écrire dans notre deuxième partie sur les conditions d'empowerment, cette alternance de l'individuel et du collectif nous semble un moyen de soutenir les femmes dans le développement de leurs ressources.

A noter enfin que l'intervention de la socio-esthéticienne s'inscrira par ailleurs, dans un accompagnement plus global, complété par les soins des autres professionnels qui interviennent chez Joséphine.

A l'arrivée de ces nouveaux salariés, nous souhaitons pouvoir, comme évoqué au travers du descriptif de leur mission, étayer l'accompagnement de l'équipe de bénévoles et l'intégration de nouvelles personnes dans le développement de l'activité de Joséphine.

Les professionnels sont en demande d'appui dans leur activité. Ils sont également en attente et en demande de pouvoir être informés et associés de manière plus générale au projet et au développement de l'association.

Ce manque d'association n'est pas lié à la situation actuelle de Joséphine. D'après les informations que nous avons pu collecter et les témoignages recueillis, ce besoin a toujours été exprimé et plus ou moins satisfait.

Aussi, en vue notamment de pouvoir favoriser les synergies dans l'équipe de bénévoles, entre les salariés et les bénévoles, et pouvoir être en lien dans l'accompagnement proposé aux femmes, nous avons prévu de soutenir la coordinatrice du salon dans la mise en place d'outils d'informations et plus globalement de mobilisation de l'équipe bénévoles.

Il s'agit de façon immédiate d'organiser régulièrement des temps de rencontre informels et formels pour partager les projets et les valeurs de l'association et à moyen-long terme de mettre en place les différents outils nécessaires à l'implication d'un réseau de bénévoles : retravailler la convention qui est aujourd'hui signée par les bénévoles mais qui est un document purement administratif et qui n'est pas utilisée comme support pour penser la mission de chacun au sein du salon, pouvoir accompagner et mieux intégrer toute nouvelle personne qui souhaite s'investir au sein du salon, associer les bénévoles à tous les projets pensés pour l'association en fonction de leur souhait et de leur volonté d'implication...

Nous tenons à préciser que la mise en place de ces nouveaux outils ou nouvelles manière de collaborer seront pensés via la mise en place de groupe de bénévoles volontaires qui souhaiteront s'impliquer avec la coordinatrice sur ces sujets.

Au vu des différentes rencontres qui ont été organisées au salon notamment pour l'organisation des focus groupes, nous avons pu constater qu'une partie des bénévoles souhaitait pouvoir s'investir sur

ces questions. C'est le cas par exemple du focus groupe avec les clientes de Joséphine, qui a été mené après le focus groupe avec les professionnels bénévoles, pour lequel une bénévole psychologue a souhaité pouvoir le mettre en place avec nous.

L'arrivée de ces deux salariés, le management de l'équipe, la mise en place des différentes actions et globalement le pilotage de l'activité de l'association nécessitent également le recrutement d'un responsable de la structure qui prendra également ses fonctions en septembre.

Aujourd'hui, même si la Présidente de l'association fait toujours partie du conseil d'administration de Joséphine et est impliquée dans la vie de l'association, le pilotage global du développement de Joséphine est porté par la Direction Projets du Groupe SOS.

Il n'est cependant pas dans la mission de la Direction Projets d'assumer ce type de fonction.

Comme évoqué en introduction, la Direction Projets a fait office d'« incubateur » pour l'association Joséphine afin de faciliter son intégration au groupe et travailler à la formalisation d'un nouveau projet social et économique qui n'est à ce jour pas finalisé.

Joséphine a été rattachée en juin au secteur Emploi, un des cinq secteurs d'activité du groupe et il est prévu que Joséphine soit à terme autonome au sein de ce secteur, tout en prévoyant un rattachement fonctionnel du future responsable de la structure à la Direction projets sur les 6 mois à venir, pour faciliter et finaliser la transition sur les nombreux sujets encore en questionnement.

### **3.1.2 Renforcer les liens dans l'équipe pour proposer des parcours d'accompagnement individualisés**

Le renforcement de l'équipe, la mobilisation et les synergies que nous souhaitons au sein de l'équipe, sont pensés pour servir un accompagnement global de la personne.

Nous avons noté dans les témoignages des femmes que le fait d'être accompagnée dans sa globalité au salon était un point fort de l'accueil proposé chez Joséphine.

Nous avons également souligné dans notre première partie la nécessité d'une telle approche dans l'accompagnement des femmes.

Nous faisons l'hypothèse que développer les liens entre les professionnels, ne peut que renforcer le lien avec les femmes accueillies et l'approche des clientes dans l'intégralité de leur personne.

De par notre expérience de l'accompagnement de publics en difficulté, nous pensons que l'équipe

est nécessaire pour partager, élaborer, comprendre autour d'une même personne et par là même, lui proposer une écoute et des soins adaptés.

Si nous ne sommes pas dans le champ thérapeutique au sens propre du terme, nous pensons en fonction des observations et retours des femmes et structures, que l'offre de Joséphine peut être pensée comme une offre de soins et que chacun de sa place peut donner à comprendre et à dire quelque chose du vécu et du ressenti de la personne et lui apporter un étayage adapté au travers des soins proposés, d'autant plus si nous avons l'ambition de proposer un accompagnement sur la durée chez Joséphine.

Jean-Claude Rouchy, psychanalyste, et analyse de groupe et d'institution, sur lequel nous nous sommes beaucoup appuyés dans notre pratique d'éducatrice spécialisée, écrit ainsi au sujet des relations entre accompagnant et accompagné : « en construire un récit plausible, tenter de formuler les interrogations qu'elle a suscitées en moi et les rapporter au temps de leur émergence, en esquisser les réponses possibles, tout cela porte un nom : c'est transformer des affects en savoir, et du même coup rendre ceux-ci partageables en les inscrivant dans une grammaire commune. »<sup>144</sup>

Par ailleurs, même si nous sommes dans le champ de la coiffure, de l'esthétique, ou du conseil en image, il est aussi question chez Joséphine d'écoute psychologique, de sophrologie, voire de proposer tout type d'activité qui peut renforcer le bien être global de la personne, l'aider à trouver les ressources pour développer ses capacités et pouvoir se mobiliser pour redevenir actrice de sa vie.

Nous pensons donc que des projets d'accompagnement pensés dans leur globalité chez Joséphine peuvent soutenir les femmes, sans pour autant parler de dispositif thérapeutique, qui nécessiterait le soutien de professionnels compétents sur le sujet.

A noter que des bénévoles psychologues qui se sont investis par le passé chez Joséphine, ont tenté de mettre en place différents dispositifs thérapeutiques (mise en place de groupe de paroles) visant justement à associer l'équipe et les femmes pour travailler à l'accompagnement de ces personnes mais ces ambitions et objectifs étaient à l'époque difficilement compatibles ou peut-être trop éloignés de l'idée d'un salon prodiguant des soins de beauté accueillant des femmes comme des clientes.

---

<sup>144</sup> Rouchy Jean-Claude. Le groupe, espace analytique, clinique et théorie. Erès, Toulouse 1998. Page 83

Nous nous sommes arrêtés aujourd'hui à l'idée de développer et favoriser le travail pluridisciplinaire et les synergies pour proposer un accompagnement en lien et global, mais ce sujet reste pour nous une interrogation et une piste de travail à explorer pour l'avenir de Joséphine.

Nous avons rencontré des bénévoles qui peuvent proposer des soins de bien être complémentaires comme la réflexologie, la naturopathie... Nous avons déjà des sophrologues et des psychologues actifs au sein de l'association. Nous allons accueillir une socio-esthéticienne qui aura de par sa formation et son expérience une approche thérapeutique de ces soins.

L'ensemble de ces compétences peut nous amener à penser, si ce n'est des projets de soins globaux, des parcours d'accompagnement individualisés pour chaque femme, adaptés à leurs attentes et besoins.

### **3.1.3 Développer le lien avec les structures prescriptrices et d'autres partenaires pour compléter l'offre du salon et l'ajuster**

Aborder cette question du besoin des femmes nous amène à revenir au lien que nous avons avec les structures prescriptrices.

Ce lien est aujourd'hui tenu, à l'exception de quelques structures et d'éducateurs ou éducatrices référents qui ont investi le lieu depuis sa création et ont créé des relations privilégiées avec la coordinatrice du salon et l'équipe. C'est le cas par exemple d'une équipe de la Protection Judiciaire de La Jeunesse qui vient régulièrement pour accompagner un groupe d'adolescentes.

Nous avons bien entendu une meilleure connaissance des structures pour qui les référents sociaux ont eu l'occasion d'accompagner les femmes lors des soins.

L'association Joséphine est pourtant assez bien connue des différentes associations.

De par le réseau de la Présidente fondatrice, l'association bénéficie d'un soutien certain en terme de communication (presse, reportages TV, émissions...). Par ailleurs, même si nous voyons apparaître des initiatives similaires à Joséphine, l'association reste relativement unique dans ce qu'elle propose.

Aussi les associations prennent en général directement contact avec le salon pour avoir des informations sur les soins proposés et sur les modalités d'accès au salon, qui se limitent à une fiche de liaison pour chaque femme avant ou pour son arrivée au salon.

Comme nous l'avons déjà évoqué, cette fiche de liaison est relativement succincte dans ce qu'elle peut contenir comme information, et elle est rarement totalement complétée.

Au-delà de cette fiche de liaison, qui fait plus office de document administratif, et d'un échange téléphonique ou physique qui présente les différents soins et les modalités d'accès à Joséphine, il y a peu de lien avec les structures. L'équipe du salon ne connaît quasiment pas l'accompagnement qui est proposé aux femmes par ailleurs.

Comme évoqué en début de ce mémoire, l'une de nos premières démarches a été de contacter, à partir des fiches de liaison passées et des informations orales de la coordinatrice, des structures qui avaient pu plus ou moins récemment orienté des femmes chez Joséphine pour échanger avec elles et comprendre leur « utilisation » de Joséphine.

Au-delà de l'identification des motifs d'orientation précisés en début de ce mémoire, nous avons interrogé la nature de leur activité, leur manière de travailler et d'accompagner les femmes, leur connaissance de l'association Joséphine, des modalités d'accès à l'association, leur lien avec le salon...

Nous sommes partis du postulat, au vu de nos échanges, que si nous souhaitions continuer à accueillir les femmes comme des clientes, à savoir leur proposer un temps hors cadre de l'accompagnement, comme dans un salon de soins classique, sans entretien au préalable avec des professionnels du champ social ou médico-social, et en même temps renforcer l'accompagnement de Joséphine pour qu'il s'ajuste au mieux à leurs besoins, il nous fallait construire un véritable lien avec les associations pour mieux comprendre comment Joséphine pouvait s'insérer dans les projets établis par ailleurs.

Nous n'avons pas la volonté d'avoir plus d'informations via la fiche de liaison et nous pensons qu'elle ne doit pas véhiculer trop d'informations personnelles entre la structure et le salon, mais pour penser des projets pertinents au sein de Joséphine, il nous paraît important de pouvoir établir de réelles relations de partenariat avec les structures prescriptrices.

Il s'agit de développer notre connaissance des structures pour mieux appréhender les besoins des femmes, et les actions dans lesquelles Joséphine s'inscrit,

Cela nous permettra de proposer par conséquence des soins adaptés aux besoins des femmes, réfléchir, proposer et développer d'autres types de soins, dont éventuellement jouer le rôle de prescripteurs vers d'autres structures qui peuvent répondre à des besoins non couverts par l'association.

Nous pouvons accueillir toute nouvelle activité ou compétence qui pourrait compléter les soins

existants à l'association que ce soit au sein du salon ou à l'extérieur de la structure, en partenariat avec des institutionnels ou des entreprises prêtes à s'impliquer sur le sujet.

Si certaines structures expriment le fait que se préoccuper de sa santé est un préalable pour les femmes avant de pouvoir se préparer à recevoir des soins de beauté, Joséphine a pu aussi soutenir et orienter par le passé les femmes dans leur démarche de soins (au sens médical). Ça a été le cas pour des consultations ophtalmologiques. Les soins de beauté peuvent être aussi une manière d'encourager une femme à s'occuper plus globalement de leur santé.

Nous avons besoin également de valider la durée de l'accompagnement que nous proposons aujourd'hui et qui de fait est déjà différente pour les clientes qui viennent exclusivement pour des soins de coiffure et d'esthétique de celles qui aujourd'hui bénéficient d'un accompagnement global et notamment d'un suivi psychologique.

Il est aussi nécessaire d'expliquer aux structures les différentes modalités d'accès à Joséphine et leur complémentarité (venue en individuel ou collectif) et notre manière de travailler, pour qu'elles puissent s'en saisir dans l'accompagnement des femmes en fonction de leurs objectifs.

Nous souhaitons d'ailleurs à l'arrivée de la socio-esthéticienne développer en plus de l'accès individuel et des journées en groupe, les accès à Joséphine en proposant ponctuellement sur le lieu des structures des ateliers collectifs de socio-esthétique spécifiques aux problématiques des publics concernés. Comme nous l'avons abordé dans notre deuxième partie, le développement d'accès complémentaires fait partie du dispositif d'empowerment.

Ces ateliers seront destinés à aller à la rencontre d'un public très fragile, difficile à mobiliser même en groupe pour l'inviter à aller ensuite vers le salon Joséphine de manière collective ou individuelle.

Ils n'auront pas vocation à se pérenniser ; il s'agira d'un premier contact pour permettre d'identifier une personne ressource au sein du salon Joséphine et de développer l'envie de pouvoir se mobiliser ensuite pour une venue au salon.

Nous avons besoin aussi d'échanger et partager pendant la durée de l'accompagnement avec les référents de ces structures.

Nous rappelons que les professionnels du salon n'ont pas de formation spécifique à l'accompagnement et qu'ils peuvent avoir besoin de partager leurs difficultés ou leurs questions qui peuvent survenir lorsqu'ils s'occupent des femmes, dans l'intérêt d'accueillir au mieux les femmes.

Nous pouvons par ailleurs évaluer ensemble les actions mises en place et leur adaptation,

Enfin, sur un autre registre, il nous faut pouvoir mesurer et mettre en valeur l'utilité sociale de Joséphine auprès des différents partenaires qui la soutiennent ou qui pourraient la soutenir financièrement.

Au regard des différents points évoqués ci-dessus, il s'agit donc de faire les démarches et de construire les outils qui permettront de mettre en place de réelles relations de partenariat avec les structures prescriptrices de Joséphine.

Ce travail a été amorcé mais il nécessite du temps pour pouvoir porter ses fruits et avoir un réel impact dans l'accompagnement aujourd'hui proposé.

### **3.1.4 Ouvrir l'accès à Joséphine à des femmes qui ne sont pas orientées par les associations ?**

Joséphine s'est construite historiquement dans son accès, en lien avec les associations qui accompagnent par ailleurs les femmes.

Au vu de la nature de ces liens avec les associations, nous pensons que les fiches de liaison entre les structures et l'association (nous n'avons pas de réponse ferme à cette question) ont été mises en place, en partie, pour s'assurer que les soins dispensés au salon allaient bien à des femmes en situation de fragilité.

Elles ont permis également d'alimenter un rapport sur l'activité de l'association même si jusque fin 2016, le suivi de l'activité même de l'association était décorrélé de ces fiches de liaison pour fournir un nombre de prestations et de soins cumulés indépendamment des femmes auxquels ils étaient prodigués.

Aussi si nous avons développé précédemment la volonté que ce lien ne soit pas exclusivement administratif pour pouvoir renforcer l'accompagnement proposé aux femmes, nous nous interrogeons également sur la nécessité de cette prescription pour accueillir au salon les femmes.

Nous avons en effet pu constater que certaines femmes venaient sur orientation des associations mais que d'autres pouvaient prendre contact directement avec Joséphine sans cette orientation au préalable. Il est alors demandé à ces femmes qui font cette démarche spontanément de se rapprocher d'une assistante sociale, pour que celle-ci nous transmette une fiche de liaison, et de revenir vers nous munies de cette fiche de liaison.

Lors du focus groupe organisé avec les clientes, deux femmes étaient dans cette situation.

Ce positionnement peut s'entendre dans la mesure où la capacité d'accueil de Joséphine est limitée, et si on part de l'hypothèse que Joséphine pourrait être, sans ce filtre de la prescription, utilisée comme un salon de soins classique proposant des tarifs très attractifs et ne pas toucher dans son action les femmes les plus démunies. Le salon a été ainsi confronté à la difficulté, par le passé, de par sa localisation géographique en quartier prioritaire de la politique de la ville, de devoir faire face à une demande très importante des femmes du quartier.

Cependant, ce postulat et cette manière de penser l'accès à Joséphine nous interrogent à plusieurs niveaux.

Si nous comprenons la volonté de réserver l'accès chez Joséphine aux femmes qui n'ont pas du tout les moyens de prendre soin d'elles et que l'idée de Joséphine n'est pas d'être associée à un coiffeur bon marché, il n'en reste pas moins que nous pensons que les femmes qui vivent en quartier prioritaire de la ville sont peut-être des femmes qui n'ont pas accès aux mêmes ressources que les autres et que ne pas être suivi par une structure d'aide ou un service social n'implique pas nécessairement qu'on ne soit pas fragilisé.

Nous avons vu que les frontières entre les différentes zones d'intégration évoquées par Robert Castel sont poreuses.

Intervenir auprès de femmes qui sont déjà soutenues par des structures d'aides (en « zone d'assistance ») peut contribuer à renforcer le soutien proposé à ces femmes et les aider à se mobiliser. Si toutes ces démarches n'aboutissent malheureusement pas systématiquement à sortir la personne de ces difficultés (nous ne pouvons que constater qu'il y a un grand écart entre les ambitions des différents dispositifs d'aide et leur impact), aider ces femmes peut permettre à minima de prévenir une situation encore plus grave, et d'empêcher qu'elles se retrouvent complètement « désaffiliées ».

De la même manière, intervenir avant que les femmes ne soient dépendantes de ces mêmes structures, alors qu'elles sont en situation de « vulnérabilité » peut aussi leur permettre de les appuyer avant qu'elles n'aient besoin d'une structure pour les accompagner et qu'elles soient totalement dans l'incapacité de pouvoir se mobiliser pour entamer des démarches et reprendre pied.

Par ailleurs, nous avons pu voir que le fait d'être dans l'obligation de demander à une structure ou à un service de l'aide peut amener certaines femmes à renoncer à faire cette démarche. Demander de

l'aide peut être difficile, générer sentiment de honte, de dévalorisation ou de stigmatisation.

Vincent de Gaujelac, que nous avons déjà cité, qui a beaucoup travaillé sur le sentiment de honte nous dit ainsi que « l'aide sociale aide à survivre, et peut même conduire à la réinsertion (...), mais l'institutionnalisation du statut d'assisté est en elle-même un obstacle à l'élaboration de projets constructifs et à la réparation des identités blessées. »<sup>145</sup>

Une femme, lors du focus groupe, nous a exprimé ses difficultés et interrogations sur le sujet : « Je vous ai dit que j'étais en recherche d'emploi mais bon... à partir d'un certain âge, c'est très difficile quand on est considéré sénior... tout ça... le fait qu'on vous demande de passer par une assistante sociale pour qu'elle vous remplisse une fiche de liaison... ça m'a... surtout que mon assistante sociale à qui je demande ... pfff...(....) jamais elle fait, jamais elle envoie... »<sup>146</sup>

Ne sommes-nous pas face à un paradoxe en voulant soutenir les femmes dans leur estime de soi, et en leur demandant en amont de faire une démarche auprès d'une structure d'aide ?

Dans tous les cas, cette fiche de liaison, au cours du même focus groupe est perçue comme un « filtre » pour limiter les abus dans l'accueil des femmes, et non comme un outil pour mieux les accompagner, du moins pour celles qui ont dû faire la démarche de la demander à une assistante sociale pour être orientée chez Joséphine.

Nous n'avons pas aujourd'hui dépassé le stade du questionnement sur ce point. Notre travail de recherche nous a permis de soulever cette interrogation, notamment l'organisation des focus groupe. Nous pensons cependant que nous ne pouvons faire l'impasse à moyen terme d'une réflexion sur notre positionnement pour ces femmes qui viennent spontanément à Joséphine, ne pas s'arrêter à des conditions d'accès pour limiter d'éventuels abus, et penser à une manière de pouvoir accueillir ces femmes peut-être de manière différente, avec peut-être un entretien au préalable pour déterminer les besoins de la personne, probablement un discours différent sur l'activité de Joséphine et une manière différente de les accompagner....

Nous sommes aujourd'hui en interrogation sur plusieurs axes du projet social porté par Joséphine et nous espérons, en équipe, pouvoir continuer à faire avancer notre réflexion et nos projets pour servir au mieux l'ambition de Joséphine.

---

<sup>145</sup> De Gaujelac Vincent. Taboada Leonetti Isabelle. La désinsertion sociale. Op. cit.. Page 78

<sup>146</sup> Voir annexe 5. Re transcription focus groupe femmes du 28 juin 2017

## **3.2 Sécuriser le modèle économique**

Nous pensons par ailleurs qu'en renforçant le projet social de l'association, en construisant des programmes d'accompagnement qui pourront soutenir encore plus de femmes et de manière plus adaptée, nous pourrions convaincre plus de partenaires financiers de soutenir l'association.

Dans cette phase de reconstruction, il s'agit de pouvoir penser en parallèle la viabilité économique de la structure, car si nous n'arrivons pas à trouver des financements pérennes pour l'association nous ne pourrions assurer la mise en œuvre du projet, quel qu'il soit.

### **3.2.1 Bénéficiaire du soutien du Groupe SOS**

L'association Joséphine a rejoint la Direction Projets du groupe SOS, en situation de liquidation financière et nous faisons le constat que malgré le large réseau de soutien de donateurs particuliers et de mécènes, dont bénéficie la présidente fondatrice, de par son évolution professionnelle auprès de personnes notamment dans le domaine artistique, cela n'a pas été suffisant pour assurer la viabilité de la structure.

Après quelques mois d'immersion au sein de l'association Joséphine, nous avons identifié d'autres problématiques notamment de gestion et de relations humaines, qui même si elles n'ont pas été déterminantes dans la survie de l'association, ont probablement eu leur impact.

Il n'en reste pas moins qu'une équipe conséquente a porté le projet jusqu'à sa liquidation, que c'était une équipe investie, impliquée, qui avait comme ambition et volonté d'être au service des femmes en situation de précarité ou de pauvreté.

Dans un contexte économique où les financements publics sont restreints, de nombreuses associations ou programmes ne réussissent pas à assurer leur viabilité économique.

L'intégration de Joséphine à la Direction Projets, pendant la phase « incubation » a permis de mobiliser des personnes pour réfléchir et retravailler le projet social et économique. Et comme déjà évoqué, notre mission de stage s'est inscrite au sein de cette entité.

L'intégration au sein de ce service a notamment permis à Joséphine de développer de nouveaux outils de gestion et de suivi, et d'entamer une réflexion et des démarches pour développer les ressources de l'association.

Pour assurer la viabilité économique de l'association, plusieurs objectifs de travail ont été fixés :

- consolider et fidéliser les partenariats privés existants qui soutiennent encore l'association malgré les difficultés financières rencontrées et rechercher de nouveaux partenaires privés
- développer les financements publics et institutionnels de l'association
- augmenter les ressources propres de l'association

Ce travail a été entamé et sera poursuivi en partenariat avec la Direction Projets, au sein de l'entité à laquelle Joséphine vient d'être rattachée.

Par ailleurs, par l'intégration récente à SOS emploi, Joséphine pourra adhérer à un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) commun à toutes les structures du Groupe SOS qui permet notamment de mutualiser les différentes fonctions supports nécessaires au fonctionnement de l'association : comptabilité, service juridique, communication...

Ces fonctions supports sont un réel appui pour apporter des moyens professionnels à des associations qui n'ont pas toujours les ressources internes pour développer leur projet

Si l'adossement au groupe SOS, reconnu pour son expertise dans l'entrepreneuriat social, est plutôt perçu comme un gage de confiance par les différents partenaires, il n'en reste pas moins que la pérennité économique de Joséphine n'est aujourd'hui pas garantie.

Nous avons aujourd'hui avec le recrutement d'une nouvelle équipe, une visibilité financière d'une durée d'un an et la recherche de financements constitue une priorité pour l'association Joséphine.

### **3.2.2 Fidéliser les partenaires financiers existants et rechercher de nouveaux partenaires**

#### Financement des partenaires privés

L'intégration au groupe a permis de rassurer et de consolider les financements de certaines Fondations.

C'est le cas de la Fondation l'Oréal, partenaire historique de Joséphine.

L'ambition de cette Fondation, via le programme « Beauty for a Better life » est de développer et de promouvoir des programmes qui proposent aux femmes « des soins de bien-être et de beauté pour accompagner les femmes touchées par la maladie, la précarité ou l'isolement » ainsi que « des actions pour leur permettre de se projeter dans le futur, grâce aux programmes de formation aux

métiers de la beauté »<sup>147</sup>.

Le programme de formation est notamment implanté dans plus de 20 pays dans le monde. En parallèle du soutien proposé au salon Joséphine, la Fondation l'Oréal qui n'a pas encore d'action de formation en France, a initié avec le Groupe SOS un projet d'école de formation aux métiers de la coiffure pour un public éloigné du marché de l'emploi et qui se veut innovant par rapport aux autres dispositifs qui peuvent exister.

Ce projet devrait voir le jour d'ici la fin de l'année 2017/2018. Pour l'instant, ce nouveau projet est également « porté » par l'association Joséphine et explique son rattachement au secteur Emploi du Groupe, mais est indépendant dans son pilotage du projet de soins solidaires dispensés dans les salons.

Au-delà de consolider le partenariat avec la Fondation l'Oréal sur le projet Joséphine, le partenariat avec la Fondation a été donc également développé dans le cadre d'un nouveau projet.

D'autres partenariats privés ont pu être maintenus. C'est le cas des partenariats avec Caroll, de Ventes privées, qui au-delà d'un partenariat financier soutient également Joséphine dans des actions d'accompagnement professionnel des femmes, via du mécénat de compétences.

De nouveaux partenariats privés ont pu aussi être développés et mis en place par la Direction Projets du Groupe.

Joséphine bénéficie ainsi d'un partenariat mis en place avec la marque de prêt à porter Bréal<sup>148</sup> dans le cadre d'un système d'« arrondi » proposé dans toutes ses boutiques en France.

Joséphine compte également depuis peu le soutien de la Fondation Sisley.

Qu'il s'agisse des anciens partenaires ou nouveaux partenaires privés qui font aujourd'hui confiance à l'association dans cette phase de reconstruction, il s'agit de leur montrer que Joséphine répond bien à sa mission et développe des actions adaptées dans ce sens.

### Financement des Institutionnels

Joséphine bénéficie depuis son arrivée au groupe SOS d'un soutien du Conseil Régional de l'Ile de France.

---

<sup>147</sup> Voir <http://fondationloreal.com/categories/beauty-for-a-better-life/lang/fr>

<sup>148</sup> Voir article de presse sur l'opération : <http://www.ouest-france.fr/bretagne/saint-malo-35400/saint-malo-breial-lance-l-arrondi-en-caisse-dans-335-boutiques-4922098> (consulté le 24/08/17)

Jusqu'à là les financements de Joséphine ont été essentiellement privés, alors que la structure est reconnue comme un support de mobilisation par les structures prescriptrices que nous avons interrogées, et que la plupart sont financées sur des fonds publics.

Il y a ainsi l'A.R.S (Agence Régionale de Santé), la D.R.I.L (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement), la D.A.S.E.S (Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé) qui attribuent aux structures sociales et médico-sociales leur budget de fonctionnement.

Les institutionnels, tels que Pole emploi, Cap emploi, la CAF ou les services qui gèrent le suivi du Revenu de Solidarité Active pour les allocataires, orientent également des femmes vers le salon.

Une agence Cap emploi, réseau national d'Organismes de Placement Spécialisés au service des personnes handicapées, financé par l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) nous témoigne ainsi qu'en orientant un groupe de femmes chez Joséphine sur une journée, leur objectif est « de travailler sur l'image de soi, de remobiliser des femmes en situation de handicap demandeurs d'emploi, rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi, notamment liées à la représentation négative qu'elles ont d'elles-mêmes. »<sup>149</sup>

La CAF oriente chez Joséphine des femmes en fin de congé parental pour les accompagner dans leur retour à la vie professionnelle.

Nous avons pu lire dans les quelques conclusions partagées l'étude *Femmes et Précarité* cité dans la première partie de notre mémoire, que pour les mères les moins qualifiées et les moins rémunérées qui optent pour un congé parental généralement plus long, un tiers d'entre elles ne reprennent pas d'activité.<sup>150</sup>

Nos échanges avec des responsables de Pôle Emploi sur Paris souhaitent également une collaboration développée avec le salon Joséphine et les agences parisiennes.

Nous pensons que ces financeurs publics qui font appel à Joséphine peuvent être encouragés à soutenir à moyen/long terme le financement d'une partie de son fonctionnement et l'un de nos objectifs est de développer leur financement.

---

<sup>149</sup> Témoignage de Cap emploi 78 du 30 mars 2017, suite à notre échange téléphonique sur les motifs d'orientation chez Joséphine

<sup>150</sup> Duhamel Eveline et Joyeux Henri. *Femmes et précarité*. Op. cit.. Page 31

## Evaluation de l'utilité sociale de Joséphine

Nous pensons qu'en valorisant l'action de Joséphine et en démontrant de manière plus soutenue son utilité sociale, les financeurs publics mais aussi privés peuvent être encouragés à soutenir le financement de son fonctionnement.

Nous souhaitons mettre ainsi en place une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de Joséphine qui nous permettra de mesurer l'impact de l'activité de l'association et montrera ses apports dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle.

Cette démarche ne sert pas que la valorisation externe de l'activité de Joséphine.

Elle nous permet également de poursuivre le travail que nous avons commencé d'évaluation, de développement de l'offre d'accompagnement actuel proposé par le salon.

Nous souhaitons ainsi repartir des différents focus groupes et entretiens que nous avons menés, de notre travail de mémoire, les compléter si nécessaire pour établir une cartographie des impacts sociaux de l'association.

Il s'agit pour nous de continuer à adopter une démarche participative, qui associe les différentes parties prenantes de l'association.

Au-delà des objectifs propres à l'évaluation de l'utilité sociale de Joséphine, associer les différents acteurs qui interviennent autour de Joséphine est un moyen pour nous de mobiliser et de fédérer autour du projet. Nous avons déjà pu observer les effets bénéfiques de ces temps de réunion, que ce soit avec les bénévoles, les femmes, ou les associations, qui sont des temps de mise en lien, de réflexion commune, de partage.

Il s'agira ensuite de créer des indicateurs clés qui nous permettront de mesurer chaque impact identifié, et de concevoir les outils qui permettront à partir de ces indicateurs de collecter les données, puis de collecter et analyser les données.

Nous espérons pouvoir construire des questionnaires que nous souhaitons utiliser avec les femmes, mais également avec les associations, qui serviront par ailleurs le travail de partenariat que nous voulons renforcer avec les structures prescriptrices. Ces outils pourront être un support pour évaluer l'accompagnement mené auprès de la femme accompagnée et notre mode de collaboration.

Nous avons ainsi la volonté d'associer étroitement le projet social de l'association et son

développement financier dans les différentes actions que nous pourrions mettre en place pour pérenniser l'activité de Joséphine.

### **3.2.3 Développer les ressources propres de l'association**

Pour sécuriser la viabilité économique du projet de l'association, il est également primordial de pouvoir renforcer la part de ressources propres du salon et plus largement de Joséphine.

Il s'agit de pouvoir, par le renforcement et la diversifications des partenaires, mais aussi par le développement de cette part de ressources propres, de sécuriser les financements de Joséphine, pour qu'ils ne soient pas dépendant d'un seul partenaire ou que le projet ne soit pas complètement fragilisé par l'arrêt ou la suppression de certains financements.

Nous pensons qu'il n'est pas possible d'augmenter la contribution des femmes et nous ne le voulons pas.

Pour toutes, cette contribution représente un réel effort financier, et certaines n'ont pas les moyens de le faire. Il peut y avoir des structures prescriptrices qui aident au financement de cette contribution, pour certaines femmes.

Cette part représente une infime partie des ressources de Joséphine, soit environ 2% du budget global de fonctionnement.

Nous souhaitons en revanche développer la mise en place de journées collectives, appelées « journées capital confiance », financées par les structures sociales et médico-sociales.

Ces journées existent depuis la création de l'association, mais n'ont pas été beaucoup utilisées (entre cinq et dix journées par an) pour différentes raisons.

Suite à nos entretiens téléphoniques avec les structures prescriptrices, nous avons pu constater qu'elles n'étaient pas toujours connues, pas valorisées, ou que le budget de ces journées n'était pas toujours adapté aux moyens financiers des structures.

Cependant, comme nous avons pu le voir, au-delà de proposer des soins de beauté pour accompagner ces femmes dans la reconstruction de leur estime de soi, ce format spécifique est complémentaire à l'accueil individuel chez Joséphine et est un moyen de :

- les aider en groupe et en présence des travailleurs sociaux à découvrir le salon et à oser franchir sa porte, pour ensuite revenir et investir individuellement le lieu en toute autonomie
- créer une dynamique collective et de proposer un espace de socialisation

- renforcer les liens au sein d'une structure entre les bénéficiaires et les personnes qui les accompagnent
- faire évènement dans la vie d'une institution

Nous souhaitons donc renforcer le contenu et l'utilisation de ces journées en proposant deux formats de journées en fonction des priorités et des objectifs des femmes :

- Une journée qui a plus vocation à se répéter dans une démarche de mobilisation, de reconstruction de l'estime de soi, pour les personnes en grande difficulté
- Une journée qui s'inscrit plutôt dans une démarche de retour à la vie professionnelle et qui pourrait être prolongée par un accompagnement spécifique sur la recherche d'emploi en partenariat avec une structure de coaching ou de formation

Dans la logique de renforcer l'offre d'accompagnement proposée aux femmes et de développer en parallèle les ressources de l'association, comme nous l'avons déjà évoqué plus haut, nous voulons également créer à l'arrivée de la socio-esthéticienne des ateliers collectifs sur le lieu des associations afin d'aller à la rencontre d'un public plus fragile, difficile à mobiliser en dehors du salon, même avec accompagnement des travailleurs sociaux.

Ces ateliers seront complémentaires à l'accueil individuel et aux journées « capital confiance ».

Ils n'auront pas vocation à se pérenniser sur le lieu des structures, mais à être utilisé pour faire venir dans un deuxième temps au salon les femmes qui en bénéficient, de manière individuelle ou collective.

En développant ces journées et en créant des ateliers collectifs sur le lieu des associations, avec contribution financière des associations, nous souhaitons à la fois répondre à un besoin des femmes, à une demande existante des structures prescriptrices et développer par la même occasion les ressources propres du salon social.

Nous avons pu échanger avec différentes structures sur le budget qui pourrait être alloué à ce type d'accompagnement.

Les associations ont aujourd'hui des ressources limitées mais existantes (budget animation) dans lesquelles ces journées et ateliers pourraient s'inscrire car elles répondent à leur besoin en accompagnement.

Nos premières démarches auprès de nouvelles structures et pour l'inscription de ces journées ont été plutôt encourageantes.

Deux autres pistes, à l'état de projet, ont également été envisagées.

La première consiste à ouvrir le salon Joséphine de Paris au grand public en dehors des heures d'ouverture du salon social. L'ouverture commerciale permettrait dans une logique de social business, de prendre en charge une partie des coûts du salon social et déployer plus largement le projet.

Si cette piste est en questionnement depuis la reprise de Joséphine par le Groupe SOS, nos démarches, recherches actuelles et connaissances du marché de la coiffure, n'encouragent pas pour l'instant la mise en place à court terme du projet, dont les coûts pourraient être supérieurs au retour pour l'association.

Nous étudions cependant l'idée de pouvoir rendre accessible le salon au grand public, lors de journées spécifiques, en nous adressant à des personnes soucieuses de pouvoir soutenir le financement d'une association, par leur consommation.

Une autre piste est également en cours d'étude. Il s'agit de pouvoir proposer une offre de formation aux travailleurs sociaux des différentes structures sociales et médico-sociales sur les thématiques spécifiques abordées via l'action de Joséphine.

Le Groupe SOS, via l'une de ses entités, propose aujourd'hui un large éventail de formation aux salariés des structures sociales et médico-sociales.

Ces formations font partie du plan de formation pensé pour les salariés et nécessaire à l'évolution et renforcement de leurs compétences.

Elles sont par ailleurs financées sur d'autres lignes budgétaires pour ces différentes structures, ce qui n'a pas d'incidence sur le budget qui leur est alloué pour leur fonctionnement.

L'objectif de ces formations serait d'apporter aux équipes un apport théorique et pratique pour développer leurs compétences sur les questions relatives à l'hygiène, à l'image de soi, la mobilisation et le renforcement de la confiance en soi, la gestion du stress...

Nous pourrions créer et animer des modules en collaboration avec les psychologues et la socio-esthéticienne qui doit arriver prochainement.

Les ateliers mis en place sur les lieux de structure pourraient permettre d'identifier les structures ou les travailleurs sociaux susceptibles d'être intéressés par la démarche.

Ce type d'action a déjà été mis en place par une autre association dans le sud de la France qui intervient sur les mêmes thématiques que Joséphine.

### **3.3 Conclusion troisième partie**

Dans cette dernière partie, nous avons pu voir que notre travail de recherche a alimenté de nombreux projets en cours ou à l'étude pour consolider le projet social et économique, faire évoluer l'offre du salon Joséphine et ainsi espérer renforcer le soutien proposé aux femmes en situation de précarité ou de pauvreté.

Nombreux chantiers sont encore à venir mais, selon nous, les deux volets, social et économique sont étroitement liés et ne peuvent être pensés que dans leur étroite imbrication afin de consolider le développement de l'association.

Il s'agit de pouvoir professionnaliser l'équipe au sens large et de développer la nature de l'offre proposée aux femmes, tout en assurant la pérennité économique de l'association.

Nous n'avons pas évoqué dans cette partie, d'autres actions qui font partie intégrante des points développés, comme la création d'outils et d'action de communication essentiels à la connaissance et valorisation du projet ou encore d'outils de suivi et de gestion.

## Conclusion

Comme évoqué en introduction, les questions soulevées dans ce mémoire, ont servi d'une part notre travail de recherche mais également notre volonté de consolider le projet de l'association Joséphine.

Nous avons cherché à comprendre comment des soins de beauté et plus spécifiquement l'action de Joséphine pouvait répondre à des besoins essentiels des femmes en situation de précarité ou de pauvreté et soutenir leur capacité d'agir et démarches pour (re) trouver une place dans la société.

Notre volonté a été d'aller plus loin que la conviction portée par Joséphine et d'identifier quels étaient les éléments qui soutenaient cette affirmation.

Nous avons dans un premier temps cherché avant tout à mieux comprendre le public accueilli chez Joséphine, pour identifier ses problématiques et ses besoins.

Cette étape était indispensable selon nous pour estimer l'adéquation d'une action ou d'un projet associatif en réponse à ces besoins.

Notre lecture croisée de Robert Castel et Martha C. Nussbaum nous a permis d'envisager la situation de ces femmes sous deux angles complémentaires, de qualifier à la fois les processus à l'œuvre dans la précarité ou la pauvreté, et les dimensions humaines affectées.

Nous avons ainsi abordé la précarité ou la pauvreté en lien avec un double décrochage de deux axes d'intégration fondamentaux à notre société : le travail et les réseaux de sociabilité. Ces deux axes déterminent pour une personne selon son intégration au monde du travail, et la nature de ses liens sociaux, des zones d'existence plus ou moins sécurisées, dont les frontières sont poreuses et qui peuvent mener à ce que Robert Castel appelle, la désaffiliation.

Cette approche vient, entre autres, souligner la notion d'insécurité propre à la situation des femmes accueillies et affecter tous les domaines de leur vie.

Martha C. Nussbaum nous a rendu possible une lecture plus précise des dimensions de leur vie atteintes et de leurs besoins, grâce à l'identification des capacités essentielles à l'homme.

Elle nous a aidés à comprendre ce manque de capacités comme une atteinte au fonctionnement et à la capacité d'autodéfinition d'une personne ou capacité d'autodétermination pour Naila Kaber.

Cela nous a amené à souligner la nécessité pour les structures sociales et médico-sociales de proposer un accompagnement global, et dans la durée à ces femmes pour soutenir le développement de leurs ressources au sens large, et leur capacité d’agir, afin qu’elles puissent reprendre contrôle sur ce qui est fondamental pour elles.

Partant de ce postulat, nous nous sommes interrogés sur les motifs qui amenaient ces structures à orienter des femmes chez Joséphine, pour bénéficier de soins de beauté. Comment ces soins favorisent-ils le développement des ressources de ces femmes et soutiennent leur capacité d’agir ?

Nous avons donc dans la deuxième partie de notre mémoire cherché à définir ce qu’on entendait par soin de beauté et plus précisément ce que cela signifiait pour l’association Joséphine, afin de préciser la nature de son action.

A partir du partage du vécu et des représentations sur la beauté des personnes qui fréquentent ou utilisent le salon, à savoir les clientes, les professionnels bénévoles, la salariée actuelle, les structures prescriptrices, nous avons identifié ce que la beauté et les soins de beauté dispensés chez Joséphine représentaient pour ces femmes en difficulté et avec quelles capacités, ils étaient en lien.

Nous avons pu entendre que les soins de beauté tels que pratiqués chez Joséphine offraient aux femmes un lieu sûr et dédié à leur bien-être leur permettant de prendre soin d’elles et de regagner estime d’elles-mêmes.

Nous avons compris qu’au-delà des soins qui y étaient pratiqués, cela était possible car le salon était perçu comme un véritable lieu ressource, où les femmes viennent, dans un espace « protégé » des aléas du quotidien, retrouver une place parmi les autres, et ainsi être reconnues dans leur personne.

Sous le regard bienveillant de l’autre et en échange avec l’autre, elles se sentent progressivement dignes d’intérêt et de respect et reprennent confiance en elles et leurs capacités.

Nous touchons là essentiellement à l’**affiliation**, capacité définie par Martha C. Nussbaum comme fondamentale avec la **raison pratique**, au sens où elles viennent irriguer toutes les autres.

D’autres capacités sont également mises en lumière dans les témoignages mais l’**affiliation** est déterminante.

Nous avons dès lors observé, que renforcées entre autres dans leur estime d’elles-mêmes, elles pouvaient petit à petit se mobiliser, retrouver de leur capacité d’agir, annihilée par la situation de précarité ou de pauvreté qui leur a progressivement fait perdre confiance en leur possibilité d’agir et

d'influencer le cours des choses.

Nous avons fait des parallèles avec la notion d' « empowerment », qui si elle est ici limitée à une partie du pouvoir individuel abordé par le concept, nous permet de parler de « pouvoir intérieur » qui vient étayer les démarches de ces femmes.

Cette référence nous a amené sur d'autres spécificités de l'association Joséphine, qui par le statut réservé aux personnes et la complémentarité des accès proposés, nourrissent également ce pouvoir d'agir des femmes.

Si nous sommes convaincues de l'apport de ces soins de beauté et de l'association Joséphine particulièrement, nous avons cependant identifié, grâce à notre travail de recherche, plusieurs limites à son fonctionnement actuel, dans son projet social mais également économique, puisque l'association a rejoint le groupe SOS en situation de liquidation financière.

Pour ce qui est du projet social de l'association, les personnes que nous avons interrogées nous ont manifesté l'importance de Joséphine dans leur vie et/ou dans leur travail (structures prescriptrices) mais nous n'avons pas entendu la voix de toutes les femmes qui ne viennent qu'une fois au salon.

Par ailleurs, dans le focus groupe femmes, ont répondu présentes des femmes, qui étaient demandeuses de tous les soins chez Joséphine et y accédaient (coiffure, esthétique, sophrologie, écoute psychologique). Qu'en est-il de l'impact pour les femmes qui ne viennent que pour la coiffure et/ou l'esthétique ?

Nous interrogeons notamment le nombre de rendez-vous moyen effectif par femme, qui si les femmes ont la possibilité de bénéficier de 6 rendez-vous par an, n'est pas exploité (au vu des premières données collectées).

De nombreux chantiers sont aujourd'hui ouverts, pour développer et consolider le projet social : pouvoir augmenter le nombre de femmes accueillies chez Joséphine mais surtout renforcer l'impact de son accompagnement.

Ces actions impliquent la professionnalisation de l'équipe au sens large, le développement des liens avec les structures prescriptrices et partenaires, l'adéquation de l'offre aux besoins des femmes et l'ajustement de l'accompagnement proposé.

Ce projet social est à développer en parallèle des ressources économiques de l'association qui doivent se diversifier et se pérenniser, ce qui implique un travail auprès des partenaires privés mais également publics, ainsi qu'une réflexion et des projets pour augmenter les ressources propres de l'association.

Si nous avons aujourd'hui beaucoup à faire pour consolider le projet de l'association, nous ne tenons cependant pas à perdre dans sa phase de reconstruction, la richesse que nous avons perçue dès le démarrage de notre mission, lors de notre présence au salon, dans l'investissement des bénévoles, les témoignages des femmes et des associations.

Pour reprendre une expression de la coordinatrice du salon, nous souhaitons être vigilants et préserver l' « âme » de Joséphine et accompagner progressivement les changements au niveau de la structure.

Les priorités ont été pour nous de pérenniser à court/moyen terme l'activité de l'association, de recruter une nouvelle équipe, de réfléchir à l'accueil des femmes orientées aujourd'hui par les structures sociales et médico-sociales dans le cadre de réelles de relations de partenariat, de réfléchir aux soins que nous pouvions proposer aux femmes...

Notre travail de mémoire nous a permis de prendre du recul sur plusieurs mois de travail intense et de nous réinterroger sur le sens de notre action.

Nous espérons forts de ce temps de réflexion, pouvoir prendre la responsabilité du salon dans des conditions favorables au développement de Joséphine.

Nous aurions aimé dans notre recherche aller plus loin sur les spécificités de la condition féminine, ainsi que sur toutes les dimensions de l'empowerment, qui ont été évoquées mais pas suffisamment développées dans notre mémoire. Nous aurions intérêt à creuser les différentes expériences qui ont pu être mises en place pour différents groupes de femmes pour étayer le projet de l'association Joséphine.

Il nous aurait aussi paru pertinent de mettre en place des focus groupes mixtes, avec les différentes parties prenantes de Joséphine et de continuer à explorer via ces groupes de parole les différentes notions évoquées.

Nous aurions également pu associer les partenaires de Joséphine dans ces groupes de parole.

Nous espérons approfondir ces sujets dans les mois/années à venir, notamment par la mise en place d'une démarche d'évaluation de l'utilité sociale de Joséphine.

Motivés par cet objectif, nous avons de grandes ambitions pour Joséphine.

Nous nous plaçons à penser Joséphine à long terme comme un véritable lieu d' « empowerment » pour les femmes du point de vue individuel et collectif.

Nous imaginons Joséphine comme un lieu de rencontre des femmes, décidées à mettre en place des

initiatives collectives pour reprendre pouvoir sur leurs conditions.

La réalité sera probablement éloignée du projet mais nous souhaitons que de plus en plus de femmes puissent se saisir de ce que peut leur apporter un salon comme Joséphine.

Nous espérons, riches d'une expérience consolidée au salon de Paris, « modéliser » le concept de salon solidaire et l'essaimer pour aller à la rencontre d'encore plus de femmes.

D'ici là, nous avons encore beaucoup à comprendre, à expérimenter individuellement et collectivement, à ajuster, à lâcher...

# Bibliographie

## Articles ou extraits de livres

- ✓ André Christophe. « L'estime de soi », recherche en soins infirmiers 2005/3 (N°82), p26-30.  
(téléchargeable sur <http://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2005-3-page-26.htm>)
- ✓ Castel Robert. La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation ». Cahiers de recherche sociologique 22 (1994) : 11-27  
(téléchargeable sur <https://www.erudit.org/fr/revues/crs/1994-n22-crs1516985/1002206ar.pdf>)
- ✓ De Gaujelac Vincent . Taboada Leonetti Isabelle. La désinsertion sociale [Déchéance sociale et processus d'insertion]. In: Recherches et Prévisions, n°38, décembre 1994. Pauvreté Insertion RMI. pp. 77-83  
(téléchargeable sur : [http://www.persee.fr/doc/caf\\_1149-1590\\_1994\\_num\\_38\\_1\\_1665](http://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1994_num_38_1_1665))
- ✓ De Gaulejac Vincent. Honte et pauvreté. Santé mentale au Québec 142 (1989): 128–137.  
(téléchargeable sur : [id.erudit.org/iderudit/031522ar](http://id.erudit.org/iderudit/031522ar))
- ✓ Kabeer. Naila Réflexions sur la mesure de l' « empowerment » des femmes – in Discussing Women's Empowerment – Theory and Practise, Sida Studies n°3, Sotckholm, 2002 – Traduit de l'anglais par Emmanuelle Chauvet.  
(téléchargeable sur [http://graduateinstitute.ch/files/live/sites/iheid/files/sites/developpement/shared/developpement/cours/E740/Kabeer\\_CGD4.pdf](http://graduateinstitute.ch/files/live/sites/iheid/files/sites/developpement/shared/developpement/cours/E740/Kabeer_CGD4.pdf))
- ✓ Nussbaum Martha C.. Femme et égalité : l'approche fondée sur les capacités. Revue internationale du travail, vol.138 (1999), n°3
- ✓ Walzer. Michael. Extrait de livre. L'estime de soi et le respect de soi. Sphères de justice, chapitre 11, la reconnaissance. Seuil, 1983.

## Etudes, guides, rapports :

- ✓ Brunet Lola, Carpentier Sandrine, Laporte Anne, Pourette Dolorès et Guillon Bernard .. Rapport à la Direction Générale de la Santé. Féminité, Accès aux soins Maternité, Risques vécus par les FEMMES EN GRANDE PRECARITE, une contribution de l'amélioration de leur santé gynécologique. Observatoire du Samu Social de Paris Juin 2015.
  
- ✓ Charlier Sophie et Caubergs Lisette. L'approche de l'empowerment des femmes : Un guide méthodologique», avec le groupe de travail : « Genre et Indicateurs » de la Commission Femmes et Développement, Belgique, juin 2007.  
(téléchargeable sur : <http://portailqualite.acodev.be/fr/ressource/lapproche-de-lempowerment-des-femmes> le 16/08/2017)
  
- ✓ Duhamel Eveline et Joyeux Henri, rapporteurs au nom de la délégation aux droits des femmes et à l'égalité. *Femmes et précarité*. Étude du Conseil économique, social et environnemental. 2013
  
- ✓ Insee Références. Femmes et hommes. L'égalité en question, édition 2017
  
- ✓ Lacombe Madeleine - L'empowerment ou le développement du pouvoir d'agir. Journée de réflexion sur l'approche d'empowerment. Réflexion de Relais-Femmes – Document préparatoire à la journée de réflexion. 19 janvier 2010  
(téléchargeable sur [http://www.relais-femmes.qc.ca/files/Document\\_preparatoire.pdf](http://www.relais-femmes.qc.ca/files/Document_preparatoire.pdf))
  
- ✓ Parquet Jean. (dir.) Rapport du groupe de travail mis en place par Mme Dominique Versini, secrétaire d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion. Souffrance psychique et exclusion sociale – Septembre 2003
  
- ✓ Joseph Wresinski. Grande pauvreté et précarité économique et sociale. Paris, Journal officiel, 1987

## Livres

- ✓ Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Editions du Seuil et de la République des Idées. 2003
- ✓ Chollet Mona. Beauté fatale, les nouveaux visages d'une aliénation féminine – Editions la Découverte – Paris 2015
- ✓ Dambuyant-Wargny Gisèle. Quand on n'a plus que son corps. Soins et non-soins de soi en situation de précarité. Armand Colin, 2006
- ✓ Christine Detrez – La construction sociale du corps – Editions du Seuil – Octobre 2002
- ✓ Goffman Erving. La mise en scène de la vie quotidienne. Paris. Editions de Minuit. 1973 (1<sup>ère</sup> éd. 1959). Cité par Christine Detrez.
- ✓ Nussbaum Martha C.. Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste?. Editions Climats, un département des éditions Flammarion, 2012, pour la traduction française.  
Titre original : Creating capabilities. The human Development Approach. The Belknap Press, Harvard University Press, 2011.
- ✓ Rouchy. Jean-Claude. Le groupe, espace analytique, clinique et théorie. Erès, Toulouse 1998.
- ✓ Wolff Jonathan & De-Shalit Avner. Disadvantage. New York, Oxford University Press, 2007. Cité par Martha C. Nussbaum. Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ?

## Pages internet

- ✓ Le Bossé Yann (Interview). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ? 05/05/17  
[http://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile\\_a524.html](http://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile_a524.html) (consulté le 14/08/17)
- ✓ Partenariat avec Bréal. Article de presse sur l'opération : <http://www.ouest-france.fr/bretagne/saint-malo-35400/saint-malo-breal-lance-l-arrondi-en-caisse-dans-335-boutiques-4922098> (consulté le 24/08/17)
- ✓ Site du CODES (Cours d'Esthétique à Option Humanitaire et sociale) : [http://www.socio-esthetique.fr/socio\\_esthetique.php](http://www.socio-esthetique.fr/socio_esthetique.php) (consulté le 21/08/2017)
- ✓ Hume David. Définition du beau : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Beau> (consulté le 13 août 2017)
- ✓ Fondation l'Oréal : Voir <http://fondationloreal.com/categories/beauty-for-a-better-life/lang/fr>
- ✓ Organisation Mondiale de la Santé . <http://www.who.int/about/mission/fr/> (consulté le 13 août 2017)
- ✓ Site de Relais-femmes: <http://relais-femmes.qc.ca/>

# Annexes

## 1. Fiche de liaison structures prescriptrices et association Joséphine



**Association Joséphine pour la beauté des femmes**  
28 rue de la charbonnière, 75018 Paris  
01 42 59 43 36 [salonparis@josephinehaute.fr](mailto:salonparis@josephinehaute.fr)

### Fiche de Liaison

Paris, le ...../...../2017

**Cliente**

Nom :	Prénom :
Date de naissance :	Téléphone :
Mail :	
Adresse :	
Code Postal :	Ville :
Situation familiale :	Nombre d'enfants :

Inscrite à Pôle Emploi depuis le ...../...../.....

Secteur de recherche d'emploi (*ex : accueil, coiffure, secrétariat*):

Bénéficiaire du RSA : oui  non  Autres ressources :

Reste à vivre du foyer en € :

Situation actuelle de la future cliente :

Bénéficiaire du CMU :

Objectifs de la prescription :

**(3 euros de contribution pour la coiffure + 1 euro pour chaque prestation supplémentaire).**

<input type="checkbox"/> COIFFURE	<input type="checkbox"/> ESTHETIQUE
<input type="checkbox"/> CONSEIL EN IMAGE	<input type="checkbox"/> AUTRES

**Partenaire**

Nom:

Nom du conseiller référent :

Téléphone :                      Email :

**à noter :**  
L'accès aux prestations est ouvert pour une durée d'un an à compter du premier rendez-vous. Les rendez-vous, possibles tous les 2 mois, sont pris par téléphone du lundi au vendredi de 9h 30 à 17h 00.

## **2. Guide d'animation focus groupe bénévoles 16/05/17**

**Focus groupe réalisé avec les bénévoles et les stagiaires de Joséphine le 16/05/17 de 15h à 17h**

---

### **Objectifs de l'animation :**

Afin de communiquer sur l'association Joséphine (auprès des femmes, structures prescriptrices, partenaires, grand public) et de valoriser au mieux son action/impact :

- Partager les différentes représentations que les bénévoles et stagiaires de Joséphine ont de la beauté
- Partager des expériences vécues au salon par les bénévoles et les stagiaires, considérées comme réussies/positives
- Identifier les apports de Joséphine pour toutes les parties prenantes

### **Personnes présentes :**

- 7 professionnels (bénévoles et stagiaires) : 2 coiffeurs, 2 conseillers en image, 1 esthéticienne, 1 psychologue, 1 maquilleuse
- 2 animateurs (Alix, communication et Nadège)

### **Prérequis :**

- Installation en cercle (dans espace accueil), table basse au milieu
- Pas d'ordinateur/powerpoint pour ne pas impressionner le groupe
- Outils utilisés : feuilles de paper-board (qui seront collées au mur), post-it, feutres

### **Les différentes étapes (détaillées dans le tableau ci-après) :**

- Une Introduction
- Un « brise/glace »
- 3 ateliers dont l'ordre et le contenu ont été construits dans une logique de progression. Le deuxième atelier a notamment été ajouté pour faciliter la transition entre les thématiques et favoriser la créativité.
  - ✓ Un atelier photolangage sur la beauté
  - ✓ Un atelier intermédiaire / Echange sur les pratiques
  - ✓ Un atelier : « A quoi sert Joséphine ? »
  - ✓ Une conclusion : « Joséphine, c'est... »

Timing	Etapas	Configuration/ moyens	Contenu
15h-15h05	Introduction	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle)	<p>« Merci beaucoup de vous être inscrites à ce petit groupe avec nous. Pour rappel rapide : L'association Joséphine a rejoint le groupe SOS pour renforcer son projet et son organisation, suite à ses difficultés en 2015/2016. Le Groupe SOS est un groupement d'associations qui ont toutes un objectif social ou qui visent l'intérêt général. Rejoindre le groupe permet notamment aux associations de mutualiser différentes fonctions nécessaires à leur fonctionnement (réflexion sur leur projet, comptabilité, communication, recherche de partenariats...). Pour renforcer le projet de l'association Joséphine, nous avons besoin aujourd'hui de communiquer sur l'action de Joséphine, et de <u>bien</u> communiquer pour mettre en valeur au mieux son action. Et pour faire cela, on a besoin de vous, parce que c'est vous qui êtes au quotidien avec les personnes, c'est vous qui pouvez parler au mieux de Joséphine, de ce que vous faites ici, de ce que vous apportez aux femmes, de comment elles se sentent ici....</p> <p>On va donc réfléchir ensemble aujourd'hui sur ce qu'est la beauté pour vous, sur votre quotidien au salon et sur ce que Joséphine apporte. Pour ce faire, on a préparé 3 ateliers, participatifs, qu'on voudrait convivial et ludique et qui devraient nous aider à être créatifs tous ensemble. On vous expliquera au fur et à mesure comment chaque atelier va se dérouler avec quelques principes importants pour tous les exercices : on s'écoute, on est bienveillant envers chacun, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, chacun doit pouvoir s'exprimer.. On va enregistrer le déroulé des ateliers pour qu'on puisse bien retranscrire ce que vous nous dites, et on prendra aussi des notes au fur et à mesure.</p>

15h05 - 15h15	Brise- glace / présentat ion	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle et participent)	<p>« Pour se mettre en route, on va déjà tous se présenter rapidement. Et ce qu'on vous propose, c'est que ce soit votre voisin qui le fasse pour vous et inversement.</p> <p>Vous dites ce que vous voulez de vous : <u>au minimum votre prénom et ce que vous faites au salon...</u>le reste c'est ce que vous voulez...(ex : quelque chose que vous aimez, d'où vous venez, ce que vous avez fait avant d'arriver à ce petit groupe...etc.).</p> <p>Vous avez 2/3 minutes pour échanger avec votre voisin et ensuite chacun présente son voisin en 1 minute maxi. »</p> <p><i>Chacun présente son voisin à tour de rôle, y compris les animateurs.</i></p>
15h15- 15h50	1er atelier : Photo- langage autour de la beauté	<p>Installation en cercle à l'espace accueil autour de la table basse</p> <p>Les animateurs ne participent pas : prise de note et/ou approfondissement des réponses des participants</p> <p>Outils :</p> <p>1 photolangage (50 photos)</p> <p>1 feuille de paper- board collée au mur : « c'est quoi être belle pour</p>	<p><b>PREMIER ATELIER :</b></p> <p><b>Partager les différentes représentations que les bénévoles et stagiaires de Joséphine ont de la beauté.</b></p> <p>« On va commencer un premier atelier pour réfléchir à vos représentations sur la beauté et à la question : « <b>C'est quoi être belle pour vous ?</b> »</p> <p><i>L'animateur dispose les 50 photos sur la table basse de façon désordonnée.</i></p> <p>« Vous avez devant vous des photos volontairement très différentes et pas forcément en lien avec des femmes.</p> <p>Je vais vous demander de répondre chacune à cette question « <b>c'est quoi être belle pour vous ?</b> » en choisissant une photo, celle qui vous inspire le plus, qui pourrait correspondre le plus à ce que vous ressentez par rapport à la question. En choisissant cette photo, réfléchissez à un moment où vous vous êtes senties belles... (3/5 minutes)</p> <p>Je vais vous demander pendant que vous choisissez votre photo de ne pas parler, de ne pas montrer au groupe la photo</p>

		<p>vous ? »</p> <p>des post-it + feutre pour un animateur</p> <p>Liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté (en réserve)</p>	<p>que vous avez choisie, et d'attendre que tout le monde ait choisi une photo avant de commencer à parler. »</p> <p><i>Quand tout le monde a choisi une photo, chacun explique pourquoi il a choisi cette photo pour répondre à la question : « C'est quoi être belle pour vous ? ». Qui veut, commence.</i></p> <p><i>1 animateur aide à formaliser la personne et 1 animateur note sur les post-it 2/3 idées par personne (1 post-it = 1 idée).</i></p> <p><i>On prend le temps de valider avec la personne que ce qu'on note sur les post-it correspond bien à ce qu'elle veut dire.</i></p> <p><i>Laisser les autres personnes interagir si la photo les inspire (noter leurs apports : 1 post-it = 1 idée) tout en cadrant le temps en général et par personne.</i></p> <p><i>Quand tout le monde a fini de s'exprimer, l'animateur colle sur la feuille de paper-board au mur tous les post-it en essayant de les regrouper si possible quand leur sens sont similaires (avec l'avis du groupe).</i></p> <p><i>Quand tout est affiché au paper-board, on demande au groupe s'il y a des choses auxquelles on n'aurait pas pensé...</i></p> <p><i>On peut les faire réagir à des phrases de clientes et /ou leur poser des questions sur des choses qui n'auraient pas été évoquées (cf liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté en réserve) pour compléter.</i></p> <p><i>On peut essayer aussi de donner <u>un titre (un sens) à chaque groupe de post-it.</u></i></p>
15h50-16h00	Pause		<b>PAUSE</b>
16h00-16h25	2ème atelier	Installation en cercle à l'espace accueil autour de la	<p><b>DEUXIEME ATELIER</b></p> <p><b>Echange sur les pratiques / Partager des expériences vécues au salon par les bénévoles et les stagiaires,</b></p>

		<p>table basse</p> <p>1 feuille de paper-board au mur.</p> <p>Feutre pour l'animateur.</p> <p>Post-it pour l'animateur</p> <p>Phrases de clientes en réserve</p>	<p><b>considérées comme réussies/positives</b></p> <p>« L'objectif est d'échanger sur votre métier et comment vous l'exercez chez Joséphine.</p> <p>Je vais demander à chacun d'entre vous de réfléchir à une expérience que vous avez vécue au salon avec une femme et que vous avez trouvé particulièrement réussie, qui selon vous a été positive, et de nous la raconter. Pour chaque expérience, on essaiera de définir ensemble pourquoi ça a été réussi, qu'est ce qui a fait selon vous que ça a bien fonctionné. »</p> <p><i>L'animateur écrit sur paper-board (ou sur post-it puis paper board) les idées clés de chaque expérience et aide à creuser. Il peut afficher également une phrase de cliente pour faire réagir les participants.</i></p>
16h25-16h45	3ème atelier : « A quoi sert Joséphine ? »	<p>Installation en cercle à l'espace accueil</p> <p>1 feuille de paper-board au mur avec titre / 5 colonnes</p> <p>Post-it de 5 couleurs différentes + feutres pour les 2 sous-groupes</p> <p>Liste phrases de clientes et de questions sur</p>	<p><b>TROISIEME ATELIER :</b></p> <p><b>Identifier les apports de Joséphine pour toutes les parties prenantes</b></p> <p>« Vous avez au mur une feuille « A QUOI SERT JOSEPHINE ? » avec 5 catégories : Pour les femmes, pour les associations qui envoient des femmes chez Joséphine, pour vous (bénévoles), pour vous (stagiaires), pour les associations, pour... (une dernière catégorie volontairement vide : ce que vous voulez).</p> <p>Vous vous mettez en 2 sous-groupes. Chaque sous-groupe a des post-it de 5 couleurs différentes (1 couleur / catégorie) + feutres et a entre 5 et 10 minutes pour noter sur les post-it ses réponses. 1 post-it = 1 idée.</p> <p>A la fin de la réflexion, chaque sous-groupe vient coller ses post-it sur la feuille paper-board au mur. »</p>

		l'utilité de Joséphine (en réserve)	<i>L'animateur demande ensuite aux 2 groupes s'il manque des choses et complète éventuellement... L'animateur peut aussi creuser en faisant réagir à des phrases de clientes et/ou avec des questions supplémentaires pour enrichir.</i>
16h45 - 17h00	Conclusion	1 feuille de paper-board au mur	<p>« On arrive à la fin de l'atelier. Est-ce que pour conclure chacun pourrait choisir une phrase ou un complément, pour compléter la phrase « <b>Joséphine, c'est...</b> », ce qu'il a envie de dire en fin d'atelier, vous avez un petit temps pour réfléchir. Qui veut, commence. »</p> <p><i>L'animateur note les compléments au paper-board.</i></p> <p>Est-ce que vous avez des questions? des remarques sur ce qu'on vient de faire ?</p> <p>Merci beaucoup ! On aura probablement besoin de revenir vers vous peut-être plus de manière individuelle, si vous êtes d'accord, pour creuser plus précisément sur votre métier et notamment pour creuser l'exercice de votre métier chez Joséphine... En quoi c'est différent ou pas ?</p> <p>On va essayer pour la réunion du 12 juin de faire partager à tout le monde ce qui sera sorti de ces petits groupes...</p>

### **3. Compte-rendu focus groupe bénévoles du 16/05/17 (+ coordinatrice)**

Ce compte-rendu a été réalisé à partir :

- **du focus groupe bénévoles du 16/05/17**

7 bénévoles présents : 2 coiffeuses, 2 conseillères en image (stagiaires diplômées), 1 psychologue, 1 esthéticienne (stagiaire diplômée), 1 maquilleuse

- **de 2 entretiens d'1 h, le 22/05/17** à partir de la même trame que l'animation du groupe bénévoles le 22/05/17, pour 2 personnes de l'équipe qui n'ont pas été là au moment du focus groupe

La coordinatrice du salon

Une bénévole sophrologue

Nous n'avons pas retranscrit les échanges de ce focus groupe.

Nous avons cependant regroupé toutes les idées émises par les participants (une idée = 1 post-it = un tiret dans le compte rendu) pour chaque atelier.

#### **1 – Premier atelier : c'est quoi être belle pour vous ?**

---

# C'est quoi être belle pour vous?

## Être en lien

- S'appuyer / R. soutenu
- Soutien / Solidarité
- Partage
- complexe
- On est tourné vers les autres
- Échange
- On est beau quand on n'est pas seul

## Être authentique

- simplicité
- sincérité
- simplicité dans la beauté
- pureté

- Refléter ce qu'on a à l'intérieur
- Beauté intérieure qui se voit à l'extérieur
- Riche intérieurement
- Flamme intérieure

## Être en harmonie (cœur & esprit)

- serein / Transparence la joie
- Joie
- Être épanoui

## S'enrichir / Apprendre

- Voyage
- Culture

L'aspect physique n'a pas d'importance n'est pas significatif

## accepter ce qu'on est

- Pas besoin du regard de l'autre
- Assumer son histoire
- Confiance en soi
- Confiance en soi
- S'accepter tel qu'on est
- serein
- Reconnaître aversoi-même

### **Etre authentique /singulière**

- Simplicité
- Sincérité
- Pureté
- Etre originale / avoir son style
- Etre naturelle / sans excès

### **Etre en lien**

- S'appuyer/se soutenir
- Partager
- Echanger
- Etre tournée vers les autres
- On est beau quand on n'est pas seul
- Complicité
- Etre entourée des bonnes personnes qui nous accueillent sans jugement

### **S'enrichir / apprendre**

- Voyager
- Se cultiver

### **Accepter ce qu'on est /avoir confiance en soi**

- Avoir confiance en soi
- Etre sereine
- Etre réconciliée avec soi-même
- Assumer son histoire
- Ne pas avoir besoin du regard des autres
- Se sentir bien tel qu'on est
- S'assumer
- Etre belle pour soi même

### **Etre en harmonie (corps et esprit)**

- Etre épanouie
- Etre souriante / transpirer la joie
- La joie

- Flamme intérieure
- Refléter ce qu'on a à l'intérieur
- Beauté intérieure qui se voit à l'extérieur
- Un tout
- Refléter son histoire (vie sur le visage)
- Se sentir bien dans son corps, à l'intérieur

### **Espérer**

- Avoir la vie devant soi
- Avoir de l'espoir

### **Prendre soin de soi**

**NB : l'aspect physique n'est pas significatif**

## **2 – Deuxième atelier : partager une expérience réussie/positive au salon**

---

### **C'est pour la femme accueillie :**

- Une thérapie
- Un réconfort
- Un petit coup de baume

# Une expérience positive au salon pour chacune d'entre vous

- Accepter de se voir autrement
- A accepté la personne telle qu'elle est
- S'accepter
- Accepté de se regarder
- Bienveillance
- Mise en confiance
- Redonner confiance en elle
- Peur qui diminue
- Facilité d'expression
- OSL
- plus en confiance
- Preuve soit à se regarder
- S'ouvre
- Femme à l'aise
- Echanges, partage.
- On prend le temps d'écouter
- au lieu de donner de l'attention
- moment reposant
- un moment pour prendre du temps pour soi
- lui donne des conseils
- > approche
- > long terme
- Prendre le temps de comprendre comment elle vit & ce qu'elle veut
- une thérapie
- réconfort
- peut coup de ~~base~~ base
- dans le temps -> changement
- femme reconnaissante
- A pu rendre ce qu'elle a reçu
- être en lien avec les autres professionnels
- Prene en compte de la globalité

**On permet à la personne de reprendre confiance en elle / de retrouver de l'estime pour elle :**

- Permettre à la personne de s'accepter
- Que la personne accepte de se regarder
- Peur qui diminue
- Plus en confiance
- Redonner confiance
- Facilité d'expression (au début ne parle pas, puis quand elle repart, parle plus)
- Ose
- Prendre goût à se regarder
- Femme à l'aise
- S'ouvre
- On voit dans le temps des changements

**On permet à la personne de rendre ce qu'elle a reçu/d'être reconnaissante :**

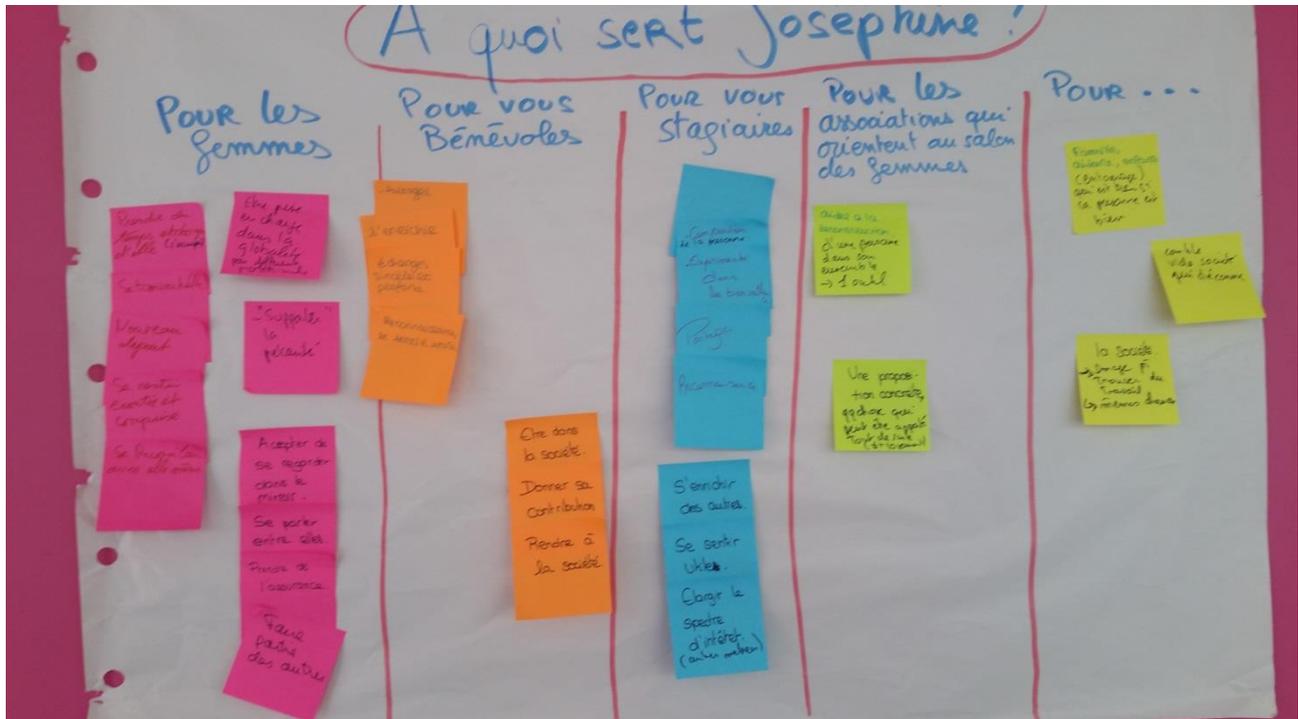
- A pu rendre ce qu'elle a reçu
- A exprimé sa reconnaissance

**Qu'est ce qui fait que l'expérience est réussie ?**

- **Le salon est beau** (il n'y a pas ça à l'extérieur)
- **On prend le temps**
  - Un moment reposant
  - Un moment pour prendre du temps pour soi
  - On prend le temps de comprendre comment elle vit, ce qu'elle veut
  - On prend le temps d'écouter
  - On prend le temps qu'il faut
  - On s'adapte à la personne
- **On est bienveillant et on crée un lien de confiance**
  - Accepter la personne telle qu'elle est
  - On lui donne de l'attention
  - Mettre en confiance

- On explique
  - On met à l'aise
  - On accueille avec un thé/café, on reçoit bien
  - Toute l'équipe est gentille et avenante
- **On est une équipe de professionnels en lien et on prend en compte la personne dans sa globalité**
    - Etre en lien avec les autres professionnels
    - Prise en compte de la personne dans sa globalité
  - **Le toucher permet d'être en lien avec l'intérieur**
  - **On apprend à la femme à prendre soin d'elle**
    - On lui donne des conseils pour qu'elle puisse apprendre à refaire, pour le long terme

### 3 – Troisième atelier : à quoi sert Joséphine ?



## **Pour les femmes :**

### **Prendre du temps pour soi**

- Prendre le temps de s'occuper d'elle
- « Supporter » la précarité

### **Reprendre confiance en soi / estime de soi**

- Nouveau départ
- Prendre de l'assurance
- Se trouver belle
- Accepter de se regarder dans le miroir

### **Etre en harmonie**

- Se réconcilier avec soi-même
- Etre prise en charge dans sa globalité par différents professionnels

### **Etre en lien**

- Se sentir écoutée et comprise
- Se parler entre elles
- Faire partie des autres

## **Pour les bénévoles :**

### **Etre en lien**

- Partager
- Echanges sincères et profonds

### **S'enrichir / apprendre**

- S'enrichir

### **Avoir une place, se sentir utile dans la société**

- Reconnaissance / se sentir utile
- Etre dans la société

- Rendre à la société
- Donner sa contribution

### **Pour les stagiaires :**

#### **S'enrichir / apprendre**

- Comprendre la personne
- Expérimenter dans la bienveillance
- S'enrichir des autres
- Elargir son spectre d'intérêt (autres métiers)

#### **Etre en lien**

- Partager

#### **Se sentir utile**

- Reconnaissance
- Se sentir utile

### **Pour les associations :**

- Aider à la reconstruction d'une personne dans son ensemble (un outil)
- Une proposition concrète (quelque chose qui peut être apporté tout de suite, pas comme un logement ou un travail)

### **Pour... :**

- Un soutien pour la famille, les aidants, les enfants (entourage) qui se sentent bien si la personne se sent bien
- Comble un vide de la société qui va mal
- Proposer les mêmes chances à tout le monde, dans le cadre d'une recherche d'emploi par exemple, en permettant à toutes les femmes de prendre soin de leur image comme les autres

#### 4 – Conclusion : Joséphine, c'est....

---

- ✓ L'échange, la réciprocité
- ✓ Le respect de l'autre
- ✓ Une forme de don
- ✓ Evidemment nécessaire
- ✓ Essentiel
- ✓ Un havre de paix
- ✓ La femme

## **4. Guide d'animation focus groupe femmes du 28/06/17**

**Focus groupe réalisé avec les clientes de Joséphine le 28/06/17 de 15h à 17h**

---

### **Objectifs de l'animation :**

Afin de communiquer sur l'association Joséphine (auprès des femmes, associations prescriptrices, partenaires, grand public), de valoriser au mieux l'utilité de l'association :

- Partager les différentes représentations que les clientes de Joséphine ont de la beauté
- Partager des expériences vécues au salon par les clientes, considérées comme agréables/bénéfiques
- Identifier les apports de Joséphine dans le parcours des femmes qui viennent chez Joséphine

1 objectif = 1 atelier

### **Personnes présentes :**

- 4 femmes clientes de Joséphine (à noter que 8 femmes ont été invitées et ont confirmé leur présence la semaine précédente mais seulement 4 femmes sont effectivement venues)
- 2 animateurs (un professionnel bénévole psychologue + Nadège)

### **Prérequis :**

- Installation en cercle (dans espace accueil), table basse au milieu
- Pas d'ordinateur/powerpoint pour ne pas impressionner le groupe
- Outils utilisés : feuilles de paper-board (qui seront collées au mur), post-it, feutres

### **Les différentes étapes (détaillées dans le tableau ci-après) :**

- Une Introduction
- Un « brise/glacé »
- 3 ateliers dont l'ordre et le contenu ont été construits dans une logique de progression.
  - o Un atelier photolangage sur la beauté
  - o Un atelier intermédiaire / Echange sur le vécu chez Joséphine
  - o Un atelier : « Qu'est-ce que vous apporte Joséphine? »
- Une conclusion : « Joséphine, c'est... »

Timing	Etapas	Configuration / moyens	Contenu
14-14h05	Introduction	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle)	<p><b>Introduction :</b></p> <p>« Merci beaucoup de vous être inscrites à ce petit groupe avec nous.</p> <p>Aujourd'hui on a besoin de parler de Joséphine autour de nous, pour qu'on comprenne bien ce qu'on fait ici, ce que ça apporte aux femmes, pour travailler avec les associations qui orientent des clientes chez nous, pour trouver des partenaires financiers qui permettent l'existence de l'association Joséphine ...</p> <p>Et pour faire cela, <b>on a besoin de vous, parce que c'est vous qui êtes clientes chez Joséphine c'est vous qui pouvez parler au mieux de ce qui se passe ici et de ce que ça vous apporte.</b></p> <p>On va donc réfléchir ensemble aujourd'hui sur <b>ce qu'est la beauté pour vous, sur ce que vous appréciez quand vous venez au salon et sur ce que Joséphine vous apporte.</b></p> <p>On va faire ça de manière simple, on va échanger avec des petits ateliers que je vais vous expliquer au fur et à mesure...</p> <p>On va faire attention à tous s'écouter, à laisser parler tout le monde... Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.</p> <p>Il n'y a pas besoin d'écrire, moi je le ferai pour retenir ce que vous nous dites et j'enregistre aussi car je n'arriverai pas à tout noter... »</p>
14h05 - 14h15	Brise-glace / présentation	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle et participent) Boule de ficelle	<p><b>Brise-glace : « Jeu de la ficelle » pour se présenter</b></p> <p>« Pour se mettre en route, on va déjà tous se présenter rapidement.</p> <p>Chacun va dire une phrase pour se présenter : ce qu'il a envie de dire, au minimum son prénom + ce qu'il veut (ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas, ce qu'il faisait avant de venir, ses envies, ses projets... etc.).</p> <p>Je vais commencer et ensuite je vais lancer cette boule à quelqu'un qui fera la même chose.</p> <p>Chacun gardera un bout de la ficelle avant de la lancer. »</p>

14h15-14h45	1er atelier : Photo-langage autour de la beauté	<p>Installation en cercle à l'espace accueil autour de la table basse</p> <p>Les animateurs ne participent pas : prise de note et/ou approfondissement des réponses des participants</p> <p>Outils :</p> <p>1 photolangage (50 photos)</p> <p>1 feuille de paper-board collée au mur : « c'est quoi être belle pour vous ? »</p> <p>des post-it + feutre pour un animateur</p> <p>Liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté (en réserve)</p>	<p><b>PREMIER ATELIER : Représentations que les clientes de Joséphine ont de la beauté.</b></p> <p>« On va commencer un premier atelier pour réfléchir à vos représentations sur la beauté et à la question : « <b>C'est quoi être belle pour vous ?</b> »</p> <p><i>L'animateur dispose les 50 photos sur la table basse de façon désordonnée.</i></p> <p>« Vous avez devant vous des photos volontairement très différentes et pas forcément en lien avec des femmes.</p> <p>Je vais vous demander de répondre chacune à cette question « <b>c'est quoi être belle pour vous ?</b> » en choisissant une photo, celle qui vous inspire le plus, qui pourrait correspondre le plus à ce que vous ressentez par rapport à la question. En choisissant cette photo, réfléchissez à un moment où vous vous êtes senties belles... (3/5 minutes)</p> <p>Je vais vous demander pendant que vous choisissiez votre photo de ne pas parler, de ne pas montrer au groupe la photo que vous avez choisie, et d'attendre que tout le monde ait choisi une photo avant de commencer à parler. »</p> <p><i>Quand tout le monde a choisi une photo, chacun explique pourquoi il a choisi cette photo pour répondre à la question : « C'est quoi être belle pour vous ? ». Qui veut, commence.</i></p> <p><i>1 animateur aide à formaliser la personne et 1 animateur note sur les post-it 2/3 idées par personne (1 post-it = 1 idée). On prend le temps de valider avec la personne que ce qu'on note sur les post-it correspond bien à ce qu'elle veut dire.</i></p> <p><i>Laisser les autres personnes interagir si la photo les inspire (noter leurs apports: 1 post-it = 1 idée) tout en cadrant le temps en général et par personne.</i></p>
-------------	---	---	---

			<p><i>Quand tout le monde a fini de s'exprimer, l'animateur colle sur la feuille de paper-board au mur tous les post-it en essayant de les regrouper si possible quand leur sens sont similaires (avec l'avis du groupe).</i></p> <p><i>Quand tout est affiché au paper-board, on demande au groupe s'il y a des choses auxquelles on n'aurait pas pensé... On peut les faire réagir à des phrases de clientes et /ou leur poser des questions sur des choses qui n'auraient pas été évoquées (cf. liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté en réserve) pour compléter.</i></p>
14h45-15h15	2ème atelier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation en cercle à l'espace accueil autour de la table basse</li> <li>• 1 feuille de paper-board au mur.</li> <li>• Feutre pour l'animateur.</li> <li>• Post-it pour l'animateur</li> <li>• Phrases clientes en réserve</li> </ul>	<p><b>DEUXIEME ATELIER : Echange sur un vécu/une expérience au salon</b></p> <p>« Je vais demander à chacune d'entre vous de réfléchir à un moment où elle est venue au salon et qu'elle a trouvé particulièrement agréable et de nous en parler, de nous dire pourquoi elle a apprécié... »</p> <p><i>L'animateur écrit sur paper-board (ou sur post-it puis paper board) les idées clés de chaque expérience et aide à creuser. Il peut afficher également une phrase de cliente pour faire réagir les participantes.</i></p> <p><i>Il peut creuser certains éléments apportés par des femmes (ex : confiance en soi, respect de soi... C'est quoi avoir confiance en soi ou ne pas avoir confiance en soi?)</i></p>
15h15-15h45	3ème atelier : « A quoi vous sert Joséphine ? »	<p>Installation en cercle à l'espace accueil</p> <p>1 feuille de paper-board au mur</p> <p>Liste phrases de clientes et de</p>	<p><b>TROISIEME ATELIER : Qu'est-ce que Joséphine vous apporte ? A quoi ça vous sert ? Si Joséphine n'existait pas qu'est-ce qui vous manquerait ?</b></p> <p>« On va se mettre en 2 sous-groupes : 1 groupe avec A., 1 groupe avec moi pour réfléchir à la question : qu'est-ce que Joséphine vous apporte ? A quoi ça vous sert ? Si Joséphine n'existait pas, qu'est-ce qui vous manquerait ? A. et moi, on</p>

		questions sur l'utilité de Joséphine (en réserve)	<p>notera tout ce à quoi vous pensez et ensuite on partagera à tout le groupe ce qui a été dit (1 idée par post-it)</p> <p><i>Temps de réflexion par sous-groupe : 10 minutes.</i></p> <p><i>Temps de partage 10/15 minutes : l'animateur demande aux 2 groupes s'il manque des choses et complète éventuellement avec d'autres réponses. L'animateur peut aussi creuser en faisant réagir à des phrases de clientes et/ou avec des questions supplémentaires pour enrichir (cf. liste phrases et de questions en réserve)</i></p>
15h45 - 16h00	Conclusion	1 feuille de paper-board au mur	<p>« On arrive à la fin de l'atelier. Est-ce que pour conclure chacun pourrait choisir 1 phrase ou un complément, pour compléter la phrase « <b>Joséphine, c'est...</b> », ce qu'il a envie de dire en fin d'atelier, vous avez un petit temps pour réfléchir. Qui veut, commence.</p> <p><i>L'animateur les note au paper-board.</i></p> <p>Est-ce que vous avez des questions? des remarques sur ce qu'on vient de faire ? Merci beaucoup !</p>

## 5. Retranscription focus groupe femmes du 28 juin 2017

### Le groupe :

Animatrices : Nadège et A. (bénévole professionnelle psychologue chez Joséphine)

Participant.es : 4 femmes que nous avons nommées Femme 1, Femme 2, Femme 3, Femme 4 pour préserver leur anonymat.

**Remarque : nous avons surligné en gras les phrases qui ont été citées dans le corps du mémoire.**

---

### Introduction

Nadège (Animatrice) :

Tout le monde est bien installé. Merci beaucoup d'être là, d'avoir répondu présentes à l'invitation. Vous avez dû avoir des petits bouts d'information sur ce groupe de cet après-midi.

Comme vous le savez peut-être, l'association Joséphine a rejoint un groupement d'associations, suite à ses difficultés financières, d'organisation.

Moi je fais partie du groupe SOS et l'idée c'est de donner un coup de « boost » à l'association et donc aujourd'hui... c'est ce qu'on a déjà fait avec l'équipe ici... Nous on a besoin de pouvoir parler de Joséphine autour de nous, on a besoin que tout le monde comprenne bien ce qu'on fait ici, ce que ça apporte aux femmes, pour qu'on puisse demain accueillir encore plus de femmes, pour qu'on puisse en parler avec les associations qui orientent des clientes ici, et puis aussi pour qu'on puisse en parler avec les personnes qui nous soutiennent financièrement.

Et pour ça, effectivement on en a déjà parlé avec l'équipe qui est là au quotidien, mais vous êtes les premières concernées par ce qui se fait ici, pour pouvoir nous parler de ce que ça peut vous apporter à chaque fois que vous venez ici.

L'idée de ce petit groupe, c'est d'échanger autour de votre vision de la beauté, c'est quoi la beauté pour vous, et qu'est-ce que ça vous apporte de venir chez Joséphine.

Et pour cela on va faire des petits ateliers, on va dire ludique, il n'y a pas besoin d'écrire, nous on va écrire, j'enregistre aussi parce que je n'arriverai pas à tout écrire, parce que l'idée c'est ensuite de pouvoir valoriser tout ce que vous nous avez dit.

Vous verrez c'est assez simple, on vous expliquera au fur et à mesure, comment on va avancer sur

les différents ateliers...On essaie de faire en sorte que tout le monde respecte la parole de tout le monde, qu'on laisse tout le monde s'exprimer, qu'on écoute tout le monde. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse surtout. Ce qui est important c'est vous, comment vous voyez les choses.

---

## **BRISE-GLACE /PRESENTATION**

Pour commencer on va se présenter, d'une manière un peu différente, et c'est A. qui va vous expliquer comment on va le faire...

A. : Je vais me présenter et ensuite je vais lancer cette ficelle et chacun va se présenter à son tour, ce qu'il a envie de dire.

Je vais commencer : je suis A. F, je suis psychologue, je suis là depuis 2 ans, je fais des entretiens de soutien et j'aime beaucoup venir ici.

Femme 1 : Je suis en recherche d'emploi, et c'est pas évident...toujours...d'être bien...d'être...Il faut être au top...pour pouvoir être...comment dire...pour déjà garder le moral et faire des actions qui s'imposent pour les recherches d'emploi...Il faut être aussi positive dans sa tête et correcte physiquement.

Nadège : Chacun garde un bout de la ficelle...Vous la lancez à qui vous voulez

Nadège : Je m'appelle Nadège, mon plat préféré c'est les lasagnes, probablement parce que j'ai une maman sicilienne et que c'est elle qui m'a transmis ce goût... Et en dehors de ma vie professionnelle, j'adore le théâtre et j'ai essayé d'en jouer pendant longtemps, là un peu moins parce que j'ai moins de temps...

Femme 2 : Moi je suis..., je suis comédienne, mais alors moi comme je ne sais faire qu'une chose à la fois, j'ai arrêté mes études à 14 ans...donc...parce que...ça prend beaucoup de temps, beaucoup d'énergie...J'ai jamais su faire des études...On m'a dit pourtant, pourquoi tu ne continues pas tes études...Mais... Non, Non je ne peux pas faire 2 choses à la fois...j'étais prise de vertige, je ne peux pas...J'ai eu un peu une période de blanc...De venir ici, m'a fait un bien fou...Ça fait 2/3 ans que je viens...je ne sais plus...Ca m'a...A chaque fois que je sais que je dois venir ici, je sais que c'est une journée où je me lève du bon pied

Femme 1 : Absolument

Nadège : ...on aura l'occasion d'en reparler justement dans les différents moments.

Nadège : Ah...Vous gardez un bout de la ficelle (à Femme 2) avant de la passer...

Femme 2 : J'ai jamais rien compris aux règles du jeu...

Nadège : ce n'est pas grave, de toute façon on essaie... ce n'est pas important...c'est juste un petit jeu...

Femme 3 : Moi c'est ... je suis en recherche d'emploi, j'ai des petits boulots à gauche, à droite pour essayer de payer mon loyer, mes charges...Etc.

C'est vrai que depuis que je viens ici...ca...Enfin j'ai beaucoup de mal à m'occuper de moi... seule...Ça me permet que quelqu'un s'occupe de moi.

Femme 1 : Et ça fait un bien fou

Femme 4 : Moi, c'est... Je suis maman de trois enfants, la dernière c'est E. ...qui est très sage (*la petite est venue au salon pour le groupe*)...et deux grands 21 et 17...

Femme 1 : Vous faites très jeune !

Femme 4 : Mais je ne suis pas jeune, c'est juste une apparence ! Donc en fait, ça va faire aussi à peu près 2 ans que je viens ici...et moi en fait ce que je recherche, c'est le bien être....J'ai un petit souci par rapport à mon image...et j'ai beaucoup travaillé avec Anne....et ça m'a beaucoup aidé...voilà...

Nadège : Et la boucle est bouclée...

Femme 1 : Ah mais je ne savais pas que vous étiez ici (à A.) ? A Joséphine ? Vous avez une pièce ici ?

A. : oui mon bureau, c'est le dressing

Femme 1 : C'est génial, je ne savais pas

Femme 2 : Comme ça, elle peut reluquer les pièces qui l'intéressent...

A. : absolument et comme ça, ça fait des entretiens colorés...

Nadège : On va pouvoir lâcher la ficelle...c'était juste pour se présenter de manière un peu différente...

---

### **REPRESENTATIONS SUR LA BEAUTE : C'EST QUOI ETRE BELLE POUR VOUS ?**

Et on va passer à un premier atelier, tout simple, on va enlever les verres qui sont sur la table, j'avais déjà préparé...Je vais vous poser une question toute simple, pour l'instant vous n'y répondez pas : « **C'est quoi être belle pour vous ?** »

Pour y répondre, vous allez choisir une photo, celle qui vous semble répondre à la question « c'est quoi être belle pour vous ? » Vous pouvez la prendre avec vous la photo...Quand vous choisissez la photo, vous ne dites rien pour l'instant. Quand tout le monde aura choisi sa photo, on en parlera ensemble...On prend un peu de temps...

Tout le monde a choisi une photo ?

Femme 1 : on peut changer si on veut...

Nadège : Oui, prenez la photo, qui vous semble le plus correspondre, vous avez le droit de changer

Nadège: Qui veut, commence ! et nous explique pourquoi il a choisi cette photo pour répondre à cette question

Femme 3 : **Etre bien dans sa peau**

Nadège : Etre bien sans sa peau ?

Femme 3 : **Etre entourée**, être bien dans sa peau

Nadège (*reformulation*) : Etre entourée

Femme 1 : c'est des mains ?

A. : Des mains et des pieds

Femme 1 : c'est joli

Nadège : quelqu'un d'autre veut parler de sa photo ou réagir sur cette photo ?

Femme 1 : Je la trouve très belle

Nadège (*reformulation*) : Donc c'est quoi être belle pour vous : c'est être entourée, et bien dans sa peau...Est-ce que quelqu'un d'autre veut partager ?

Femme 1 : C'est un peu la même chose pour moi...Je ne sais pas si cette nana (*en parlant de la photo*) s'aime beaucoup mais moi c'est quelque chose que j'ai désappris à faire...**me regarder dans un miroir et m'aimer...apprécier ce que je suis...**

Nadège : faites voir votre photo

Etre belle pour vous, c'est vous apprécier ?

Femme 1 : me regarder positivement et m'aimer...j'ai désappris à faire...

A. : aimer ton visage ?

Femme 1 : non pas seulement le visage, tout

Femme 2 : je rejoins beaucoup ça, j'ai beaucoup de mal moi aussi...vraiment beaucoup beaucoup de mal...

J'ai pris celle-là (*en parlant de la photo*), j'aurais pu prendre celle la...parce qu'en fait

Nadège : laquelle ?

Femme 2 : « Love, no Hate » ...parce que quand on se sent bien dans sa peau, tout d'un coup on dégage plus d'amour que de haine et on a moins de haine envers l'autre

Femme 1 : **On est en empathie...**

Femme 2 : oui parce qu'on n'est plus dans cette douleur d'être mal avec soi-même...

Parce que l'œil est beau...*(en parlant d'une autre photo)* mais l'œil c'est l'œil qu'on a sur soi, qu'on essaie d'avoir sur soi, qu'on essaie d'avoir gentil...et c'est difficile...

Quand on est bien avec soi c'est ce qui permet d'avoir un regard extérieur vers les autres...C'est à la fois l'œil intérieur et l'œil extérieur...

Nadège : donc être belle pour vous...c'est pouvoir se regarder...

Femme 2 : pouvoir se sentir bien...**quand on se sent bien...C'est là qu'on peut être bien pour les autres...avec les autres...faire du bien pour les autres...autour de soi...Quand on est mal avec soi-même on peut pas faire du bien avec ça...Si on ne s'aime pas d'abord, on ne peut pas aimer les autres**

Nadège : Donc c'est être bien avec soi, pour être bien avec les autres, c'est ça ?

Femme 2 : oui

A. : Si on a un regard bienveillant sur soi, on a un regard bienveillant sur les autres

Femme 4: Moi je crois que j'aurais pu prendre la même photo...parce que j'ai pris le chat...C'est plus le côté regard...son regard...

Nadège : Pourquoi son regard ?

Femme 4: Il regarde ailleurs, j'ai l'impression...Pour moi il est très beau ce chat, mais je pense qu'il est subjugué par autre chose...il regarde autre chose...Pour moi la beauté, c'est dans le regard...

Nadège : Pour vous être belle, Ça se voit dans le regard ?

Femme 4: oui...C'est le regard...on voit tout de suite...

A. : C'est vrai que le regard c'est important...On voit tout dans le regard

Femme 2 : c'est le miroir de l'âme

Femme 4: Voilà, j'ai l'impression...qu'il est impressionné par la beauté de...

Femme 1 : C'est un regard innocent...c'est le regard d'un chat

Nadège : Etre belle, c'est être innocente ?

Femme 4: Non...Le chat est innocent

Femme 2 : Il est beau et il ne le sait pas

Femme 4: voilà

Nadège : Etre belle, c'est ne pas le savoir ?

Femme 4: quelque part

Femme 2 : les filles qui sont belles et qui le savent trop...après ça devient assez problématique...moi j'en ai autour de moi...ça peut être très usant...

Femme 4: oui c'est ça

Femme 2 : ..même si elles ont des qualités humaines...tout ça...à un moment donné ça...ça brule tout...

Femme 4: **c'est le regard de l'autre qui vous fait savoir que vous êtes belle**

A. : oui, on se voit dans le regard des autres

Femme 2 : **Quand on n'a pas un regard sur vous qui vous dit que vous êtes belle...c'est très difficile soi-même de trouver ce regard là en soi...**

A.: Le chat regarde loin

Femme 4: oui, il regarde loin

A. : Si on est bien dans ses pompes, si on se trouve beau, on peut regarder loin

Femme 4: Et on peut aller loin !

Nadège : (*reformulation*) le regard de l'autre nous fait savoir qu'on est belle, être belle c'est ne pas le savoir, c'est le regard, c'est être bien avec soi pour être bien avec les autres... Vous me dites si je me trompe...C'est être bien avec les autres, être belle c'est quand on se sent bien dans sa peau, être belle c'est s'aimer...

Femme 1 : Se regarder avec bienveillance déjà

Nadège (*reformulation*) : **se regarder avec bienveillance**

Femme 2 : oh oui

Femme 1 : **parce que quand les autres ne le font pas...pour peu que vous l'ayez pas eu vous...bon...**

A. : là vous parlez de la beauté intérieure en fait...

Femme 1 : euh les deux...

Femme 2 : Ca se rejoint...

Femme 1 : Il y a des nanas moches qui se font les plus beaux mecs sur terre...elles se sentent belles !

Femme 2 : Ben les filles qui se sentent belles, elles dégagent quelque chose qui fait que tout le monde leur dit qu'elles sont belles...

Femme 1 : voilà, même si selon les normes, elles ne le sont pas

A.: Est-ce qu'il y a des normes dans la beauté ?

Femme 1 : Oh bah oui ! De nos jours...Elle est normée !

A. : chaque époque a ses normes

Femme 2 : les normes d'il y a un siècle ne sont plus les normes de maintenant...dans 20 ans on n'aura plus les normes d'aujourd'hui

Anne : Avant on aimait les femmes rondes, et maintenant on aime les femmes très minces

Femme 1 : vaut mieux faire envie que pitié !

Nadège : Du coup là j'ai l'impression qu'il n'y a rien qui est sorti en lien avec le physique. Le physique ce n'est pas important quand on est belle ?

Femme 2 : Si bien sûr, mais c'est ce que dit Madame, **c'est quand on se sent...regardée avec bienveillance tout ça...on se sent belle physiquement...on se sent belle tout d'un coup même intérieurement...parce qu'on a ce regard bienveillant qui est sur vous...Il est très difficile de se renvoyer une image de beauté si on n'a pas quelqu'un qui...et justement quand on vient ici on a ce regard bienveillant**

Femme 1 : Et à défaut d'autrui soi-même...apprendre à être gentille avec soi

Femme 2 : c'est tellement dur...

Femme 1 : On est nos premiers ennemis

Femme 4: Pour moi c'est physique quand même

Nadège : C'est quand même physique ?

Femme 4: Ben oui c'est le premier...quand on regarde quelqu'un l'œil regarde le physique...

Femme 2 : oui, mais il y a quand même...**ce qu'on a à l'intérieur se reflète énormément à l'extérieur**

Femme 4: Ah, c'est difficile de connaître comme ça une personne au premier abord

Femme 2: Il y a des choses qui se sentent

Femme 4: oui je ne sais pas...

Nadège : En tout cas ce que tu dis Femme 2, c'est que quand on est belle à l'intérieur, on le reflète à l'extérieur...C'est ça ?

Et vous ? (à Femme 4)

Femme 4: moi je ne suis pas d'accord

Nadège : quand on est belle à l'intérieur, ça ne se voit pas forcément à l'extérieur ?

Femme 4: Oui et vice versa

Nadège : Quand on est belle à l'extérieur, on n'est pas forcément belle à l'intérieur ?

Femme 1 : aussi, je suis d'accord avec vous

Femme 4: c'est difficile...

Femme 2 : Il y a quelque chose qui émane, c'est en dehors de la beauté...des êtres ...quelque chose de négatif ou de positif

Femme 1 : **De nos jours, tout est tellement normé...parfois même si vous-mêmes vous savez**

**que vous êtes ...belle..., que vous avez de bonnes valeurs...ça a tendance à devenir invisible...Les regards sont attirés, sont fascinés par ce qui est beau, ce qui est signe de réussite, d'assurance...**

Femme 2 : L'assurance compte énormément...

Nadège : Est-ce qu'être belle, c'est avoir de l'assurance ?

Femme 2 : on peut avoir de l'assurance parce qu'on est belle...euh

Femme 1 : Et on peut être belle sans en avoir aussi...

Nadège : On est belle quand on a confiance en soi ?

Femme 2 : ben oui, je repense toujours à cette amie qui est très très sûre d'elle tout en aillant beaucoup de failles...ou beaucoup de choses...elle est tellement sûre d'elle que quand elle arrive, on la regarde parce qu'elle est tellement sûre de sa beauté...et de sa jeunesse...qui est quand même relative parce que le temps passe...Elle a tout le temps des petits piques avec l'âge...L'autre jour pour vous faire rire, elle est comédienne, l'autre jour elle arrive, elle dit « oh un de moins ! un de moins ! un de moins ! »...C'était un garçon de moins à pouvoir épouser...C'était le jeune Garrel, elle voulait épouser Louis Garrel...Il ne la connaît absolument pas...elle, elle est personne...Elle dit il vient d'épouser « Mamie Casta »...Mamie Casta, c'est quand même Laetitia Casta qui est quand même une très belle, très, très belle fille qui n'a que 40 ans...

A. : Ca veut dire que finalement on est beau si on n'attache pas d'importance à l'âge qu'on a...ce n'est pas l'âge qui fait la beauté...On n'est pas beau à 20 ans et moche quand on a 40 ans...

Femme 2 : Non mais cette fille a une assurance folle qui fait que tout le monde la trouve belle alors que si on la scrute un peu elle n'est pas si jolie de ça...mais elle a tellement d'assurance, tellement d'assurance !

Nadège : Parce qu'elle a confiance en elle et qu'elle est sûre de ses qualités

Et vous aussi (*aux autres*), vous pensez comme Femme 2, que quand on a confiance en soi, on est

belle ?

Femme 4: Ça aide

Nadège : La dernière fois, on a demandé à une cliente qui était au salon son avis sur la beauté. Elle nous a dit : « la beauté c'est avant tout les cheveux ! » Qu'est-ce que vous en pensez ?

Femme 1 : c'est une des parties, je ne dirai pas la plus importante, c'est un tout : **c'est être correcte, propre, bien coiffée, bien habillée, pas dégueu, les cheveux...pas le gras...**

Femme 2 : Je sais qu'un jour j'ai perdu mes cheveux totalement après une teinture ratée...bizarrement ça ne m'a rien fait parce que je me suis dit, j'ai joué, j'ai perdu...J'avais 3 poils blonds...Il ne me restait rien sur la tête

Femme 1 : Vous les avez rasés ?

Femme 2 : non je les ais perdus...Par contre après j'ai perdu mes cheveux après une grosse contrariété et là j'étais affolée parce que je ne maîtrisais plus...L'autre fois, c'était un truc raté...d'accord

Nadège : En tout cas, toi tu n'es pas d'accord avec le fait que la beauté, c'est les cheveux

Femme 2 : Je ne peux pas résumer à une chose comme ça

Femme 3 : Comment font les gens alors qui ont des chimios ?

Nadège : Il y a quelqu'un d'autre qui nous a dit :

« La beauté c'est la personne, le reste vient après, c'est l'être humain qui passe en premier »

Femme 2 : ben oui, c'est le tout

Nadège (*reformulation*) : C'est le tout, être correct, propre...

Femme 2 : La façon de se tenir, la façon d'être, l'âme...tout...enfin c'est un tout

Femme 1 : **d'être gentille, d'être en empathie avec les autres**

Femme 4: Etre gentille, c'est être belle ?

Pour moi ça reste physique la beauté...

Femme 1 : **Vous êtes dans un métro bondé, avec une vieille dame avec sa canne...le moindre des trucs c'est vous lever...lui offrir gentiment...**

Nadège : Oui, mais c'est sa vision....

(à Femme 4) Pourquoi ça reste physique ?

Femme 4: C'est la tête, le corps, c'est la première image qu'on a d'une personne

Nadège : d'accord, c'est la première image qu'on donne

Femme 2 : Il peut émaner quelque chose d'une personne même si elle n'est pas totalement réussie physiquement...Elle peut émaner quelque chose

Femme 4: Ca, c'est le charme !

Nadège : Il n'y a pas une vision de la beauté, chacun a sa propre vision de la beauté....

Du coup par rapport à tout ce que j'ai mis (*au paper-board*), est-ce qu'il manque quelque chose ?

(*reformulation*)

- être belle, c'est ne pas le savoir,
- ce qu'on a à l'intérieur se reflète à l'extérieur,
- ça reste physique le corps, c'est la première image qu'on voit,
- être belle c'est le regard
- Etre belle, c'est un tout, c'est être correcte, propre
- Etre belle, c'est se regarder avec bienveillance
- On est belle quand on a confiance en soi
- Le regard de l'autre nous fait savoir qu'on est belle
- Etre bien dans sa peau

- Si on est bien dans sa peau, c'est être bien avec les autres
- Etre entourée
- Etre bien avec soi pour être bien avec les autres
- Pouvoir se regarder dans un miroir
- C'est l'âme
- C'est être en empathie

Vous voyez d'autre chose qu'on n'aurait pas dit ou que vous auriez envie de partager ?

A. : qu'est-ce que vous pensez de « soi belle et tais toi » !

Femme 1 : Ça me donne de l'urticaire, je préfère vivre seule

Femme 2 : Non trop belle pour toi

A. : les femmes très belles, on peut les prendre pour des potiches...C'est une phrase très macho

Femme 3 : c'est hélas vrai...Quand tu vois les émissions de télé-réalité...Ah ! Quelle horreur...c'est horrible...ils parlent mal...Ils ne connaissent rien...là je me dis, oui « sois belle et tais toi » parce que je suis tellement énervée...

Femme 2 : Quand j'étais petite dans la rue, à la maison, j'entendais : cette femme a dû être très belle...Je regardais et je me disais oui en effet cette femme a dû être très belle et elle est encore très belle ! Et j'étais fascinée par cette beauté qui avait été et dont il restait des traces malgré les années...malgré tout ça et après pendant des années, je regardais les gens...maintenant on en voit de moins en moins...mais on voyait les femmes dont on se rendait compte qu'elles avaient dû vraiment être des beautés...Ca se voyait encore même à un âge très avancé...Cette phrase me fascinait et me fascine encore et je cherche dans la rue ces vieilles dames qui ont dû être très belles.

Nadège : On garde des traces de sa beauté...

Femme 1 : Pas toujours, **on peut avoir été très belle et être amochée par la vie et devenir.... « inshouffable » (= irregardable)**

---

## ECHANGES SUR DES EXPERIENCES BENEFIQUES AU SALON JOSEPHINE

Nadège : Je vais demander à chacune d'entre vous de réfléchir à un moment particulier chez Joséphine qui a été pour vous particulièrement agréable, particulièrement fort, particulièrement réussi, un bon souvenir que vous avez chez Joséphine, un moment où vous êtes venues vous faire coiffer ou un moment où vous étiez en soin...Réfléchissez-y. Quand chacun aura trouvé son petit moment, il nous expliquera justement pourquoi ça a été un bon moment.

(...)

Est-ce que vous avez tous un moment en tête ? Un moment particulier ?

A. : ça peut peut-être plus facile si vous parlez de la première fois

Femme 2 : **Ça a été le choc, le choc bénéfique de la première fois...quand je suis entrée là...Je me disais ...l'adresse Barbès...qu'est-ce que je vais trouver...J'arrive ici, je trouve l'endroit beau...Vous êtes accueillie, vous voulez un thé, vous voulez un café par des gens bienveillants comme ça...et là je me suis dit, dans quel havre de paix, je suis tombée !**

Nadège : alors, si je reformule : endroit beau, accueil, havre de paix...

Chacun va pouvoir exprimer son moment.

Bienveillance...

Femme 2 : **On a l'impression tout d'un coup d'exister**

A. : Et est-ce que ça a été difficile de venir ? Est-ce que c'était ce que vous imaginiez ?

Femme 1 : **Moi je ne connaissais pas, personne ne m'avait donné cette adresse, je l'ai eue par la télévision...dans une émission...au programme le matin...la quotidienne...sur France 5 et j'entendais parler de Joséphine, la beauté des femmes, association magnifique...qui devrait être reconnue d'utilité publique...et moi j'étais là avec mes papiers, j'écrivais, j'écrivais...pour l'insertion des femmes, pour la beauté des femmes...un vrai havre de paix comme tu disais...et je n'osais pas...**

Et un beau jour, j'étais pas bien du tout, pas les moyens, RSA...tout le monde sait ce que c'est...pas

les moyens...voilà...assez seule...et je me suis dit : allez, j'y vais, j'appelle ! J'ai appelé et vous savez quoi **la première fois j'ai éclaté en sanglots, j'ai pleuré...**

Nadège : Pourquoi vous avez pleuré ?

Femme 1 : **C'était un moment d'émotion, je me suis dit mais enfin ! pourquoi tu as eu tellement peur, pourquoi tu ne l'as pas fait avant ! C'est un endroit sympa, j'étais époustouflée...Je me retrouvais un petit peu comme chez moi...Un lieu où on pouvait parler...**Je me demandais pourquoi j'avais eu peur, j'avais eu du mal à franchir le pas...

Femme 3 : c'est au téléphone que vous avez pleuré ?

Femme 1 : Non c'est en venant ici, en découvrant un jolie endroit...**En plus à Barbès, on ne s'attend pas à trouver un endroit rose fuchsia...franchement des couleurs qui redonnent le sourire**

Nadège : Du coup, c'est ça qui vous a frappé, que c'était un lieu où vous pouviez parler, où vous vous sentiez comme chez vous

Femme 1 : Il y avait Lucia, grande

A. : vous l'avez vu grande, ça ne m'étonne pas...non, parce qu'elle n'est pas très grande

Femme 1 : accueillie agréablement...

Nadège (*reformulation*) : c'est l'accueil aussi

Femme 1 : oh oui franchement la sympathie, la simplicité, la gentillesse...Je me suis dit pourquoi je ne l'ai pas fait plus tôt...

On se met beaucoup de barrière...C'est pour ça que j'essaie de faire durer le plaisir

Nadège : Est-ce que l'une de vous peut nous parler ou de la première fois ou d'un autre moment si elle préfère ?

Femme 3 : **Moi j'avais vu un article dans un magazine...je ne me sentais pas prête...j'étais vraiment dans un cercle familial...c'était vraiment...je ne me sentais pas prête du tout à prendre soin de moi...Et un jour j'ai ma sœur qui m'a poussé à venir...Elle est venue avec moi parce que je n'y arrivais pas toute seule...et quand je suis rentrée...j'ai vu JA...J'arrive pas à dire son nom...je ne le prononce pas, j'y arrive pas...et là elle m'a expliqué comment ça marchait...et puis moi je ne sais pas...là où j'habitais je n'avais pas accès à l'assistante sociale...Je suis illettrée...Mais je peux me débrouiller toute seule pour faire mes papiers...et j'ai failli ne pas avoir accès...parce que je n'avais pas ce suivi là...et je l'ai quand même eu...etc. du coup la première fois où je suis venue vraiment où j'ai fait mes cheveux avec Medhi de l'époque...j'avais eu quelques expériences dans des salons de coiffure...C'est limite s'ils ne s'occupent pas de notre figure parce que...Je sais qu'une fois où j'avais pas les moyens, d'aller chez le coiffeur et de faire tout la couleur etc...j'avais un entretien l'après-midi et j'y étais allée juste pour faire un brushing...Elle m'a regardé : mais faut faire la couleur ! Vous avez une grosse racine...et tout ça ! J'ai fait oui mais j'ai pas les moyens...enfin...et puis ce côté superficiel des professionnels de la coiffure, moi je me sens tout le temps mal à l'aise...dans un salon de coiffure normal...et ici je me sens à l'aise...**

Nadège : Vous êtes à l'aise...et à votre avis, vous êtes à l'aise pourquoi ?

Femme 3 : Parce qu'il n'y a pas de jugement

Nadège : Qu'est ce qu'il y a d'autre que tu as apprécié...J'oscille entre le vous et le tu...

Femme 1 : On se tutoie

Femme 3 : Ca a déjà été dit : l'accueil, le lieu...**Je trouve que c'est paisible...c'est serein...Ici quand on passe la porte, on oublie les problèmes de la vie quotidienne...**

Femme 4: Moi par contre je suis surprise par...Je pensais trouver plus de monde que ça ici...

Nadège : Plus de monde, c'est-à-dire ? Là cet après-midi ou en général ?

Femme 2 : C'est vrai qu'il y a souvent des rendez-vous de femmes qui doivent venir, qui ne viennent pas...

Nadège : Oui, mais vous (à Nai.D) vous avez identifié un moment agréable...ou la première fois...à part le fait d'avoir été surprise qu'il n'y avait pas beaucoup de monde...un moment agréable

A. : qu'est-ce que ça veut dire pour vous le fait qu'il n'y ait pas beaucoup de monde ?

Femme 4: un endroit comme ça, qui s'occupe de nous...Je pensais...enfin au départ j'avais mis du temps aussi à prendre un rendez-vous...Je me suis dit...Je vais avoir un rendez-vous dans 6 mois...c'est pas possible...On propose quand même des choses aux femmes...enfin voilà...Je me suis dit...et puis quand je suis venue, finalement non il n'y avait pas ...les femmes ont peut-être plus de mal...ou je ne sais pas

Femme 1 : Il y a le phénomène des femmes qui prennent rendez-vous et qui ne viennent pas...et qui n'annulent pas...Il y a beaucoup de femmes qui franchement n'ont pas les moyens, qui ne sont pas bien et tout ça...qui auraient besoin de ça et qui n'y accèdent pas parce qu'il y en a d'autres qui ne prennent même pas la peine d'annuler...

Nadège : En tout cas, il y a une volonté de prendre le temps avec chaque personne qui vient ici...De toute façon ici, à moins d'avoir beaucoup de personnes qui s'occupent de beaucoup de clientes...il n'y aura jamais beaucoup de clientes en même temps...On prend le temps, ça ne sera jamais bondé...Après c'est vrai qu'il y a des jours où il y a plus de personnes que d'autres...

Femme 4: Les moments agréables c'est sûr c'est quand je viens voir Anne

A. : c'est trop gentil...

Nadège : Pourquoi c'est agréable quand vous venez voir Anne ?

Femme 1 : Comment ça se passe ça ? oui...

Femme 4: c'est agréable parce que j'ai beaucoup avancé avec Anne...vraiment...Elle m'a beaucoup aidée

A. : Ca m'a fait très plaisir de vous écouter

Femme 4: Vraiment, il y a des choses qui ont changé...dans mon comportement...il y a pas mal de choses qui m'ont...Avec elle, j'ai appris...un petit peu...à prendre du recul...même s'il y a encore des choses à travailler...C'est vrai que...Je prenais vraiment plaisir à venir la voir les mardi...

Femme 2 : Moi aussi les mardis où je vois Anne...Elle est belle et elle est intelligente

A. : Je vais vous dire, j'adore...c'est une passion pour moi d'écouter comment les femmes racontent leur vie...C'est toujours absolument...même si la vie est difficile...c'est extraordinaire pour moi de voir comment chacune bricole sa vie...parce que c'est un chemin...et c'est un vrai plaisir pour moi

Femme 1 : Et vous êtes là souvent ? (à Anne)

Femme 2 : Tous les mardis ?

---

## **A QUOI SERT JOSEPHINE ?**

Nadège : On arrive au troisième atelier qui va dans la continuité des précédents...Si aujourd'hui on vous demandait à quoi vous sert Joséphine dans votre vie au quotidien ? Qu'est-ce que ça vous apporte ? Si Joséphine n'existait pas, qu'est-ce qu'il vous manquerait ? Vous avez le temps de prendre un peu de temps pour y réfléchir...Qu'est-ce que Joséphine vous apporte ? A quoi ça vous sert dans votre vie ?

Femme 2 : **un pilier de soutènement**

Nadège : un pilier de soutènement

Femme 4: **un étrier**

Femme 1 : De soutènement ?

A. : Ca soutient

Femme 1 : ah oui, ok

A. : comme des poutres

Femme : oui, oui

Nadège : (*reformulation de Femme 4*) Un étrier

Femme 4: **dans la vie sociale** et même...

Nadège : c'est-à-dire

Femme 4: Ça aide à avancer

Femme 1 : moi, sans connaître A., **déjà en venant ici, je sais que j'aurai des sourires, je pourrai parler, comme vous l'avez vu toute à l'heure...blablablablabla...du lien social...pouvoir parler avec des personnes...être une personne...avec d'autres personnes...exister...**

Nadège : (*reformulation*) Etre une personne, exister

Femme 3 : rencontrer des gens aussi...parce que j'avais rencontré So...

Femme 2 : Oui on avait sympathisé...

Nadège (*reformulation*) : pouvoir parler, rencontrer des gens...un étrier dans la vie sociale...du lien social...

Tout ce qui est coiffure, esthétique... ?

Femme 2 : Ça fait du bien

Femme 1 : **Ça aide à avoir une image un peu plus positive de soi**

Femme 2 : ah oui ! Parce que quand on se sent avec une gueule de raie...

Nadège : (*reformulation*) : ça aide à avoir une image positive, ça fait du bien....

Femme 2 : Si Joséphine n'existait pas...Avant qu'il existe, je n'en souffrais pas parce que je ne savais pas que ça existait...Mais si maintenant, il n'existait plus j'en souffrirais

Nadège : Qu'est-ce qu'il te manquerait ?

Femme 2 : Tout ! Je me sens comme dans un **cocon** ici

Nadège : C'est un cocon...

Femme 4: c'est presque familial

Femme 1 : oui complètement...

Femme 2 : oui...

Nadège : Est-ce que ça sert sur la durée ce que vous faites ici ?

Femme 2 : De voir A., de voir L., la jeune sophrologue et naturopathe...elle est extraordinaire

Femme 3 : Après il faut en avoir envie...Il y a des personnes qui n'ont peut-être pas envie que ce soit sur la durée...moi je trouve que c'est dommage, parce que c'est là où on arrive à connaître les gens vraiment...si on vient juste pour la coiffure...et puis merci...Au-revoir...

Nadège : Est-ce que vous pouvez dire que ça change quelque chose dans votre vie de venir ici et comment?

Femme 2 : **En bien ! Les jours où je sais que je dois venir là, déjà je me réveille tôt...même si le réveil sonne et que je dors, je suis contente de me réveiller, je suis contente de franchir la porte, je suis contente de voir JA, je suis contente !**

Nadège : C'est de la motivation, c'est ça ? arriver à te lever...

Femme 2 : J'ai un but ! et un but qui me fait plaisir !

Femme 1 : on sait qu'on va passer un moment agréable...qui débouchera sur quelque chose...de positif...bienveillant

Femme 2 : Le travail que j'ai fait avec A., que j'ai fait avec L. en sophrologie...maintenant je dors beaucoup mieux, je suis arrivée à maîtriser mon trac...à retrouver du plaisir à jouer...C'est quand même énorme !

A. : la question de Nadège, c'est ça ne dure pas dans le temps parce que c'est 6 fois dans l'année, mais est-ce que...l'ambiance de ce salon, fait que c'est une expérience sur le long terme...quand on va chez le coiffeur normal...on va chez le coiffeur...ensuite voilà...

Femme 2 : moi déjà j'aime pas aller chez le coiffeur...et en plus financièrement c'est horrible pour moi...J'ai toujours détesté d'aller chez le coiffeur...Quand j'étais enfant et qu'on m'y emmenait et qu'on me disait « elle est jolie la petite fille », je partais en courant du salon de coiffure, il fallait me rattraper...Je partais, je ne supportais pas qu'on m'adresse la parole...Je déteste aller chez le coiffeur

Femme 4: moi je voulais juste recouper peut-être l'expérience positive et ça...parce que moi par rapport à la coiffure, je ne suis venue qu'une fois...Et une fois ça m'a suffi...parce que la personne qui m'a coiffée a été extraordinaire...vraiment...un grand coiffeur qui coiffait les stars à Canne...etc...

Nadège : Peut-être S., qui travaille au salon de Lucia, justement...

Femme 4: Et c'est vrai que c'était la première fois que je me faisais coiffer...par un homme en plus...et quand il m'a coiffé et qu'il m'a dit que mes cheveux étaient fantastiques, merveilleux...que c'était machin...et qu'il m'a coiffé...que je suis sortie et que je me suis dit...ah ouais...finalement, si j'ai envie, je peux être belle...C'est-à-dire...en fait même si je ne me coiffe pas...Je sais, je garde toujours en mémoire ce qu'il m'a dit...une fois et ça a suffi...Moi, j'ai un problème avec la beauté, j'aime pas trop...

Nadège : Pourquoi il ne faut pas être trop belle ?

Femme 4: C'est aussi pour ça que j'ai du mal à aller chez le coiffeur, parce que je n'aime pas être belle...Je suis un peu...

Femme 1 : C'est la première fois de ma vie que j'entends ça !

Nadège : Chacun a son ressenti et son vécu

Femme 4: J'ai une image un peu...j'aime pas avoir...pour moi une belle personne, elle a forcément tous les regards sur elle et moi j'aime pas avoir les regards sur moi

A : il ne faut pas qu'on vous voit trop

Femme 4: C'est un peu compliqué...

Nadège : Non, non, chacun...

Femme 4: Mais je sais que je peux être belle grâce à Stéphane

Nadège : D'accord...et là j'ai des phrases de clientes qui nous ont dit ici : « quand on est bien dans sa peau, on trouve plus facilement du travail » Est-ce que vous êtes d'accord avec ça ?

Tous : oh oui

Nadège : Est-ce que justement ce que vous avez fait chez Joséphine ça vous aide dans vos démarches sociales, professionnelles...

Femme 2 : oui

Nadège : Comment ?

Femme 2 : **L'atelier où j'ai rencontré Aurélie...Il y avait des auditions auxquelles je ne pouvais pas aller parce que j'avais trop le trac...Elle m'a donné...Elle m'a dit il faut y aller, j'y suis allée...Elle m'a insufflé le courage de le faire alors que j'étais paniquée...que j'avais le trac...que je ne voulais pas y aller...**

Femme 1 : moi je me rends compte que je n'ai pas exploité...toutes les ressources de Joséphine...et je le regrette...vraiment...genre Anne...sophrologie...Ca m'aurait vraiment apporté énormément...

Nadège : A l'époque vous n'étiez peut-être pas prête...

Femme 1 : non, je me suis arrêtée...à qui, que, quoi...j'avais voulu voir une sophrologue...et j'avais appris que ça se passait là-bas dans un nuage d'encens...et...rien que de le sentir d'ici...je ...j'avais une crise d'asthme...

Nadège : Vous aviez un peu d'appréhension pour aller tester les autres choses...

Femme 1 : oui...

Nadège : Et est-ce que comme Sophie, parmi vous, vous avez un exemple comme ça où ça vous a aidé dans vos démarches, dans vos projets...

**Femme 3 : Moi je ne sais pas si c'est vraiment lié à ça, mais quand je suis arrivée chez Joséphine, j'étais au RSA, j'étais chez mes parents, j'avais aucune perspective...enfin c'était vraiment...enfin voilà...et peut-être un an après mon arrivée...en un été, j'ai trouvé un logement, un petit boulot...et voilà...Je ne sais pas si c'est uniquement lié à Joséphine mais ça a certainement aidé**

**Femme 1 : Ça aide beaucoup d'être bien, d'être propre sur soi...ça aide énormément...Ça paraît futile mais ça aide vraiment : être propre sur soi, coiffée, pas avoir les cheveux...Ça aide à avoir plus le moral**

**A. : En fait elle est arrivée dans un endroit où on l'a prise en considération...une fois la considération d'elle-même acquise, elle a pu faire des démarches parce que « je ne suis pas si transparente que ça, on m'a vu, on m'a regardé, on s'est occupé de moi »...Bien sûr que la coiffure, être propre...Mais ce n'est pas suffisant...c'est quelque chose d'intérieur « on s'est occupé de moi, donc je vau quand même quelque chose, donc je vais pouvoir trouver quelque chose »**

Femme 1 : oui, oui je suis entièrement d'accord

Femme 4: Ce qui est bien ici, ce n'est pas que la beauté, c'est le bien être global...Tout est pris en...On peut aussi emprunter des vêtements...c'est vraiment...enfin c'est...global

Femme 1 : il n'y a que des petites tailles...

Femme 2 : Non, non il y a plein de choses

Femme 4: Ca va jusque quelle taille ?

Femme 1 : 40

Nadège : Ca dépend aussi des arrivées de vêtements

Femme 2 : Non, non moi j'ai vu aussi des grandes tailles

Nadège : et alors, je voulais vous demander, parce que vous l'avez dit quand c'est quoi être belle pour vous : On est belle quand on a confiance en soi

C'est quoi la confiance en soi pour vous ?

Femme 4: c'est...pas avoir peur...c'est parler facilement...c'est ...

Femme 1 : être audacieuse, foncer

Femme 2 : oser faire les choses

Femme 4: être sûre

Femme 2 : Quand on sent bien, on est moins timide

**Femme 2 : moi je sais qu'il y a des jours, où je sais que ce n'est même pas la peine que j'entreprenne une démarche parce que ça va rater...et je sais des jours où par contre ça a un peu plus de chance de marcher...parce que je vais me sentir différemment intérieurement..**

Femme 3 : je pense aussi que la confiance en soi, c'est ne pas avoir peur du regard, du jugement des

autres...

Femme 4: Voilà, c'est foncer

Femme 3 : c'est, je m'en fous, je suis comme je suis...Et puis voilà...Ce regard là, dans la société dans laquelle on est actuellement, qui est tellement superficielle, on est obligé d'avoir ce regard d'autres alors qu'on devrait n'en avoir rien à faire...ben c'est difficile...

Femme 2 : Par exemple toute à l'heure, on parlait de la beauté, de ce qui émanait...J'ai ce souvenir de Barbara sur scène...Barbara qui était déjà assez âgée...qui n'avait presque plus de cheveux sur la tête...qui n'était pas belle...et je me disais à un moment donné...On pouvait mettre n'importe quel top modèle à côté, personne ne tenait la route, parce qu'il se dégageait d'elle quelque chose d'extraordinaire...C'était du domaine du mystique...Ses concerts, il fallait éteindre la lumière pour que les gens partent...Voilà quelqu'un qui n'était pas beau selon les normes

Femme 1 : C'est un tout, c'est le caractère

Femme 2 : Une poésie, un truc

Femme 1 : Barbara, Brel...une présence

Nadège : Au., Tu voulais poursuivre...

Femme 3 : même **la mode, c'est tellement normalisé que...on voit la mode de cet été, c'est chaussettes/claquettes...C'est moche ! C'est extrêmement moche ! Mais pour être dans le moule, tout le monde va mettre des chaussettes avec des claquettes...**et pour moi c'est des moutons...

Femme 1 : les tendances et la mode, c'est à prendre avec des pincettes

Femme 3 : **Si tu ne fais pas partie de ce moule, tu es exclu...ben je préfère être exclu que mettre des claquettes avec des chaussettes...**

Nadège : Ca veut dire avoir confiance en soi, c'est justement préférer assumer ses choix

Femme 3 : **j'ai pas trop confiance en moi, mais je sais que je ne veux pas suivre tout le monde...parce que tout le monde fait ça...Depuis toute petite, j'ai toujours été comme ça...C'est plutôt un trait de caractère...** Voilà tout le monde fait des jeux sur son téléphone, moi je lis, tant pis...je préfère lire...

A. : c'est quand même une force de caractère ! Est-ce qu'avoir confiance en soi et être fort, c'est pareil ?

Femme 3: ben non parce que je ne me sens pas trop confiante en moi...

Nadège : (*reformulation*) : est-ce qu'on voit d'autres choses à part ces choses-là qui sont déjà beaucoup : oser faire les choses, parler facilement, être moins timide, ne pas avoir peur notamment du regard des autres qui parfois est difficile...

Est-ce qu'il y a d'autres éléments que je n'aurai pas relevés... ?

Femme 1 : Il y aussi les moyens financiers, ça aide énormément pour avoir confiance...Ça aide énormément...Déjà venir à Joséphine et pouvoir se faire coiffer...bon je n'ai fait que la coiffure, j'aurais aimé apprendre à bien me maquiller...ça participe à vous construire...

Nadège : (*reformulation*) Quand on a les moyens on a confiance en soi

Femme 1 : On s'habille, on choisit les choses...je ne sais pas...on ne met pas toujours la même chose, on se sent belle avec des habits dans lesquels vous vous sentez bien...ça aide énormément

Nadège : On a confiance en soi quand on se sent bien habillé...

Femme 1 : C'est un tout, c'est mental et également physique

Femme 1 : Je sais que je préfère le temps où je m'achetais des habits que je voulais parce que j'avais travaillé, que je savais que je pouvais me les offrir, j'étais bien dedans... j'étais tellement bien, j'avais le sourire, je me sentais belle...C'est vrai...même dans les entretiens de boulot, je faisais rire les recruteurs...Ils se lâchaient...Ils me donnaient encore plus de boulot...Ça aide énormément dans les relations...

Ça paraît futile...

Nadège : En quoi ça paraît futile ? C'est essentiel...

Femme 2 : A un moment donné, j'étais très mince et je pouvais...

Femme 3 : Parce que là t'es grosse ?

Femme 2 : non mais...34...Je pouvais m'acheter tous les modèles de défilé. Et à un moment donné, je faisais un stage de théâtre et il y a des gens qui...déjà quand j'étais chez Cochet, au cours de théâtre où j'étais... Pourquoi So. elle s'habille tous les jours différemment, pourquoi So...Ca amenait une haine ! Moi ça m'amenait du bien être de me sentir bien dans de jolies vêtements, mais ça m'a amené une haine des autres... ;

Femme 3 : Une jalousie...

Femme 2 : Ca m'a apporté aussi beaucoup de haine à ce moment là

Femme 1 : Ca il y en a partout...

Des gens bienveillants, malveillants il y en a partout...il y a cette part négative chez l'être humain. On n'aime pas que l'autre soit mieux que soi...On est méprisant...

Femme 3 : J'en vois beaucoup, il y a des amies, elles sont jalouses l'une de l'autre parce que l'une a ci, l'autre a ça...Moi des amies comme ça je n'en veux pas...Je suis heureuse pour mon amie si elle réussit, je suis triste si elle perd...Et...

Femme 1 : moi à force je me suis retrouvée toute seule

Femme 3 : la jalousie, c'est souvent entre les filles...les garçons il y a moins de jalousie

### **JOSEPHINE, C'EST...**

Nadège : Si vous deviez trouver juste un mot ou une phrase pour résumer Joséphine, pour compléter cette phrase : Joséphine c'est...Un mot ou une phrase...

Femme 2 : **Un havre de paix... au milieu de l'enfer**

Nadège : Vous avez le temps...

Femme 1 : Un moment de relaxation, de relâchement mental et physique parce que je me laisse aller...

Nadège : alors une phrase...

Femme 1 : je ne sais pas...**Moi je suis tout le temps contractée, tendue...c'est un moment où je me laisse aller, un moment de relâchement... dans un monde où on est toujours obligé d'être sur ses gardes...toujours sur ses gardes...à craindre qu'une tuile vous tombe sur la tête, qu'on vous vole votre sac, qu'on vous trucidé ou qu'on vous bombarde...j'en sais rien...un moment de lâcher prise...**

Femme 4: un lieu de bien être

Femme 3 : la positive attitude !

Nadège : Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous aimeriez dire ? que vous n'auriez pas forcément ... .? que vous aimeriez bien transmettre sur ce que vous vivez chez Joséphine ?

Femme 4: Moi il y a juste un truc qui me dérange...si Joséphine n'existait pas...Il ne faut que Joséphine n'existe plus !

Nadège : Que vous manquerait-il ?

Femme 4: Plein de choses !

Nadège : c'est quoi plein de choses ?

Femme 4: C'est tout ce qu'on vous a dit...On peut pas tout résumer...

Femme 1 : le personnel de Joséphine...c'est des gens super sympas...simples...gentils...qui ne jugent pas...

Femme 2 : on n'est jamais dans le jugement ici

Femme 1 : vous vous sentez accueillie comme dans les bras de votre maman

Femme 2 : ça dépend des mamans...

Nadège : Il manquerait donc les professionnels de Joséphine...

Femme 1 : professionnels, c'est à mettre entre parenthèse, l'équipe...

Femme 4: la chaleur

Femme 1 : une simplicité, un accueil

Femme 3 : le sourire et l'accent de JA... On la reconnaît tout de suite quand on l'a au téléphone

Femme 4: la bienveillance

Femme 4: On irait où après pour se rencontrer, entre femmes

Nadège : (*reformulation*) un lieu pour se rencontrer

Femme 1 : oui...pour se parler

A. (à Femme 4) : En fait vous voyez, pour vous la beauté, vous avez dit que c'était physique, mais tout ce que vous dites tout le temps, c'est pas du tout physique, c'est drôle... Ce n'est pas une critique, vous avez dit « pour moi la beauté, c'est physique »...

Femme 4: oui c'est vrai

A. : Et vos collègues essaient de dire que c'est aussi intérieur... Vous vous dites non, non pour moi c'est physique, mais tout ce que vous dites c'est intérieur...

Femme 4: oui parce que pour moi ce qui est important c'est la beauté intérieure...

Anne : c'est que vous ne faites pas le lien entre la beauté intérieure et la beauté extérieure

Femme 4: non

Femme 2 : c'est aussi une politesse envers les autres... d'être belle

Nadège : être belle, c'est une politesse les autres ? c'est-à-dire ?

Femme 2 : oui

Femme 1 : et envers soi

Femme 2 : on leur offre une image...moi je sais que ma mère avait deux trucs...par moment elle sombre dans la clochardisation...alors qu'elle est très belle...c'est horrible de donner cette image-là !

Femme 4: Après là c'est l'extrême.

Femme 2 : Ça peut être très violent quelqu'un qui...ça peut être très violent

(silence)

Nadège : est-ce que vous voyez d'autres choses ?

Femme 1 : c'est un effet de feedback...je veux dire...vous êtes bien, vous vous faites jolie, vous vous sentez bien, vous renvoyez l'image d'une personne propre qui vous le renvoie...

Femme 4: par contre moi j'ai une question, vous nous apportez beaucoup, mais nous qu'est-ce qu'on vous apporte ?

Nadège : Qu'est-ce que vous nous apportez ? Est-ce que tu veux répondre Anne ?

Femme 1 : moi j'ai proposé de faire du bénévolat

A. : vous nous apportez...on peut vous remercier de la confiance que vous nous faites et de pouvoir vous aider...vous savez bien on en tire quelque chose pour soi...

Vous m'apportez des pensées différentes de la vie que j'aie, vous m'apportez une ouverture absolument incroyable quand vous racontez vos vies. On n'a pas la même...Et c'est extraordinaire...C'est pour ça que je vous dis que j'aime bien vous écouter, c'est parce que j'apprends beaucoup, du mode de fonctionnement de chacun, ça m'apprend beaucoup parce que ça m'ouvre...tous les possibles...Tout est possible, quand je vous entends, tout est possible. Grâce à vous, je n'ai plus de cliché dans la tête.

Femme 1 : formidable, c'est un enrichissement

Nadège : moi si je devais dire quelque chose...C'est pas que Joséphine...C'est propre au parcours que j'ai dans différentes associations...Je pense que je n'aurais pas pu faire un travail où je sentais pas que je servais à quelque chose d'important...et pour moi que ce soit avec vous, quand j'entends le bien que ça peut vous faire de venir ici, que ce soit avec les enfants avec lesquels j'ai travaillé, de sentir, en tout cas, au moins par mon travail, j'arrive à apporter ma petite contribution au lien qu'il y a entre nous...et ça c'est important...et puis après effectivement, ça c'est très très général...et puis je crois qu'on ne fait pas ce genre de travail, si on n'aime pas être avec les autres, échanger avec les autres, les rencontrer...quel que soit...voilà...d'apprendre des autres, c'est d'aller aussi à la rencontre de plein de gens qui ne nous ressemblent pas forcément, de s'enrichir, de...

Femme 4: vous êtes dans le don...

Nadège : Non, ce n'est pas du don...c'est pas du don... c'est important pour moi aussi que ce que je fais, ait du sens, c'est important pour moi de croire aussi...Moi j'ai plus confiance en moi quand je fais des choses qui pour moi servent à quelque chose...Je ne dis pas que les autres métiers ne servent pas à quelque chose...par exemple j'adore le théâtre...Le théâtre m'apporte aussi énormément de choses parce qu'il me permet d'exprimer des choses que je ne pourrai pas exprimer dans ma vie par exemple, mais je crois...on passe beaucoup de temps au travail et c'est important de faire quelque chose qu'on aime...et pour moi c'est être en lien avec les autres...

A. : d'ailleurs, ça ne peut fonctionner que comme ça, parce que si on ne faisait que vous donner, ça nous assécherait...De fait, ça se passe comme ça, on donne et on reçoit...et vous vous recevez et vous donnez...sinon ce n'est pas possible une relation

Nadège : On termine...Moi j'ai pas forcément d'autres choses à vous demander, sauf si vous avez d'autres choses à nous faire partager...

Donc toutes ces choses c'est important parce que voilà, on a fait un premier atelier avec l'équipe ici, qui nous a partagé sa vision de la beauté, qui nous a partagé aussi...qui a répondu aux mêmes questions que vous...

A. : c'était un peu différent

Nadège : c'était un peu différent mais après on retrouve des choses...

Femme 1 : L'équipe, c'est-à-dire ?

Nadège : il y avait 8 bénévoles ...On a fait un groupe, dont Anne. Et c'est Anne qui a dit à la fin du groupe, on va faire la même chose avec les clientes. On a eu la même démarche avec eux : pour vous c'est quoi être belle, une expérience positive, et à quoi sert Joséphine...

C'est différent dans la manière d'exprimer des choses mais je trouve qu'il y a beaucoup de choses qui se rejoignent...

A. : Bien sûr

Nadège : comme être en lien avec les autres, le fait d'être en harmonie, le corps et l'esprit, le fait que ce soit un lieu accueillant, le fait qu'on soit une équipe de professionnels ensemble pour travailler avec tout le monde...

La semaine prochaine, on fait la même chose avec les associations qui orientent des personnes chez nous et on va leur poser les mêmes questions. C'est quoi être belle pour vous ?

On n'a pas encore la liste définitive des quelques associations qui vont venir. On va leur demander de nous parler, peut-être de manière un peu interposée, vous pensez que ça a apporté quoi à la personne que vous avez envoyée chez nous ? A quoi ça sert dans la manière dont vous accompagnez les personnes ?

L'idée c'est de pouvoir un peu croiser un peu les choses pour pouvoir dire voilà, Joséphine c'est ça, pour pouvoir mieux en parler. On a déjà commencé à travailler à partir de ce que l'équipe a dit ici...On est en train de construire des plaquettes de présentation pour les associations, mais aussi pour les femmes...pour que quand elles viennent ici, qu'on leur explique...elles sachent...voilà il y a la coiffure, il y a la socio-esthétique, il y a plein de choses...

Et puis ça va probablement servir à un autre travail qu'on va faire plus dans le long terme...où il y aura peut-être des questionnaires qui seront donnés aux personnes pour nous dire justement...parce qu'aujourd'hui en fait pour réussir à continuer à vivre en tant qu'association, en tout cas pour pouvoir parler des choses, il va falloir qu'on mette des mots...de pouvoir dire que telle personne estime qu'elle a repris confiance en elle...même si pour nous ça peut paraître évident qu'en venant ici on vient trouver ça...on a besoin de parler pour qu'on y fasse attention, pour qu'on en prenne compte...

A. : Il faut aussi que les sponsors soient assurés...on est obligé d'écrire ce qu'est Joséphine...pour qu'ils aient envie de participer financièrement

Nadège : Plus en parlera au plus vrai de ce qui se passe ici, de à quoi ça sert, plus il y aura des gens qui nous suivront. Ça a des implications aussi ici, ça veut dire qu'on va essayer de mettre en place ici des petits outils de suivi, pour savoir aujourd'hui quand une femme arrive ici, elle est dans quelle situation, quand elle repart, elle est dans quelle situation...On va avoir besoin de valoriser tout ça et il y a plein de manière de le faire...et moi je pense que la meilleure manière de faire, c'est de partir des gens...

Femme 1 : Moi il y a une chose...**je vous ai dit que j'étais en recherche d'emploi mais bon...à partir d'un certain âge, c'est très très difficile quand on est considéré sénior...tout ça...le fait qu'on vous demande de passer par une assistante sociale pour qu'elle vous remplisse une fiche de liaison...ça m'a...surtout que mon assistante sociale à qui je demande ça..pfff....**JA. pourra vous dire...jamais elle fait, jamais elle envoie...ou elle n'arrive pas à trouver...Elle ne savait même pas que ça existait...c'est vrai en parler au niveau des mairies...des assistantes sociales...les appeler pour éventuellement...je ne sais pas si je suis très claire...

Nadège : Oui, oui, j'ai bien compris...ce qu'il faut savoir c'est que souvent quand même, vous vous êtes directement arrivées à nous, mais généralement nous c'est les associations ou les assistantes sociales qui nous envoient. Donc la question de la fiche de liaison est plus naturelle.

Après, effectivement, comme vous le savez, aujourd'hui on a une capacité d'accueil limitée et nous on a la volonté de demander le minimum ici aux clientes...on n'a pas besoin de papier ou quoi que ce soit...donc c'est vrai que la priorité on la réserve à toutes les associations qui accompagnent déjà des femmes et qui nous disent...on aimerait bien que vous accueilliez cette femme que nous on accompagne.

Et même pour nous, derrière, comme nous, on ne demande pas grand-chose, ça nous permet aussi de mieux savoir à quoi on a servi. C'est important pour nous le lien qu'on a avec les structures. Et ça ça ne changera pas. Si on veut continuer à vous accueillir comme des clientes sans vous poser de question, il faut qu'à un moment on puisse quand même savoir...

Femme 2 : faut pas qu'il y ait d'abus

Nadège : ce n'est pas la question des abus...

Femme 1 : oh si quand même

Nadège : en tout cas ce n'est pas la démarche.

Si on arrive mieux à suivre aussi ce qui se passe ici, on peut peut-être aussi développer d'autres ateliers, avoir plus de fonds pour pouvoir développer d'autres choses...et c'est vrai que c'est plutôt rare d'arriver dans ce sens-là...

Femme 2 : moi je suis arrivée dans le même sens que vous...

Nadège : Ah oui...

Femme 1 : Mais je suis passée par l'assistante sociale...mais elle ne répond pas toujours...je lui ai donné le mail... et malgré ça

Nadège : Ca on ne peut pas faire le travail des assistantes sociales en plus...

Femme 1 : c'est pour ça que c'est un peu pénible...

Nadège : en plus ça permet d'organiser les rdv, l'activité ici...

A. : il y aurait des abus aussi...parce qu'il y a tout le temps des gens qui viendraient...pour bénéficier d'un coiffeur à 3 euros...

Nadège : Peut-être...en tout cas la priorité, c'est travailler avec les associations qui vous accompagnent

Femme 1 : Je pense que c'est un peu de la mauvaise foi de mon assistante sociale...parce que franchement je lui donne les coordonnées....tout...elle n'arrive pas à trouver

Femme 2 : **moi la mienne, ça faisait 8 ans que je la voyais, elle ne pensait qu'à une chose, c'est à me faire pleurer, elle y arrivait à chaque fois...**

Femme 1 : Votre assistante ?

Femme 2 : Ça a été 8 ans de cauchemar

Femme 1 : **elles ne sont pas toujours très agréables ou très efficaces...**

Femme 2 : elle était psychologue clinicienne...un jour je lui demande un truc administratif, elle me dit je ne suis pas votre scribe...une adresse de sécurité sociale ou quelque chose comme ça...ça a été ....elle m'a dit...Moi je suis psychologue clinicienne !

Femme 1 : Mais elle a quel statut ? Assistante sociale ?

Femme 2 : les deux

Femme 1 : ça fait partie de son boulot, je suis désolée

Femme 2 : non, mais c'était une ordure...je suis désolée...

Femme 1 : ne soyez pas désolée, il y en a

Femme 2 : c'était vraiment le cas...**je n'ai pas osé rien dire parce que comme à l'époque c'est elle qui s'occupait de mon RSA, j'avais peur de perdre mon RSA...donc j'ai pas osé dire...j'ai vécu 8 ans de cauchemar absolu avec cette femme...en plus me rabaisait... tout pour que j'aille de plus en plus mal...affreux, affreux...**

Nadège : Ce que je vous propose ...on peut continuer à échanger, mais c'est juste pour clôturer... peut-être qu'on en fera d'autres à l'avenir, peut-être sous une autre forme...parce que je pense que d'avoir des groupes par moment pour discuter, c'est une bonne idée...

A.: vous avez beaucoup dit, vous avez été parfaites

Nadège : En tout cas je vous remercie vraiment beaucoup, beaucoup, d'avoir été généreuses, d'avoir partagé avec nous tout ça...

Femme 1 : C'est normal. On donne, on reçoit. On reçoit, on donne

Nadège : En tout cas, merci ! J'ai passé un moment très agréable et j'espère que vous aussi.

Toutes : nous aussi !

Femme 1 : on s'est senti un petit peu utile...d'apporter notre vision des choses

Nadège : Anne, tu veux conclure, ajouter quelque chose ?

A. : bonnes vacances !

Femme 4: ben longue vie à Joséphine, et si vous avez besoin de nous on est là...

Femme 2 : longue vie à Joséphine !

## **6. Guide d'animation focus groupe structure prescriptrices de Joséphine du 06/07/17**

**(13h45 – 15h45)**

---

### **Objectifs de l'animation :**

Afin de communiquer sur l'association Joséphine (auprès des femmes, associations prescriptrices, partenaires, grand public) et de valoriser au mieux son action/impact :

- Partager les différentes représentations que les associations prescriptrices de Joséphine ont de la beauté
- Partager des expériences de femmes au salon que les associations considèrent comme positives
- Identifier les apports de Joséphine pour les associations, pour les femmes orientées par les associations, pour la société en général

1 objectif = 1 atelier

### **Personnes présentes :**

- 12 professionnels
- 2 animateurs (coordinatrice du salon + Nadège)

### **Prérequis :**

- Installation en cercle (dans espace accueil), table basse au milieu
- pas d'ordinateur/powerpoint pour ne pas impressionner le groupe
- Outils utilisés : feuilles de paper-board (qui seront collées au mur), post-it, feutres

### **Les différentes étapes (détaillées dans le tableau ci-après) :**

- Une Introduction
- Un « brise/glacé »
- 3 ateliers dont l'ordre et le contenu ont été construits dans une logique de progression. Le deuxième atelier a notamment été ajouté pour faciliter la transition entre les thématiques et favoriser la créativité.

- Un atelier photolangage sur la beauté
- Un atelier « partage d'expériences considérées comme positives » au salon
- Un atelier : « A quoi sert Joséphine ? »
- Une conclusion : « Joséphine, c'est... »

Timing	Etapes	Configuration / moyens	Contenu
13h45 – 13h50	Introduction	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle)	<p>« Merci beaucoup de vous être inscrit à ce petit groupe avec nous.</p> <p>Pour rappel : L'association Joséphine pour la beauté des femmes a rejoint le groupe SOS pour renforcer son projet et son organisation, suite à ses difficultés en 2015/2016.</p> <p>Le Groupe SOS est un groupement d'associations qui ont toutes un objectif social ou qui visent l'intérêt général.</p> <p>Rejoindre le groupe permet notamment aux associations de mutualiser différentes fonctions nécessaires à leur fonctionnement (réflexion sur leur projet, comptabilité, communication, recherche de partenariats...).</p> <p>Comme vous le savez, l'association Joséphine pour la beauté des femmes fonctionne exclusivement en partenariat avec les associations ou les services sociaux qui accompagnent par ailleurs ces femmes sur leurs différentes problématiques.</p> <p>Il n'y a pas de travailleur social au salon. Notre volonté est d'accueillir les femmes et de les considérer comme des clientes, de leur proposer un temps « hors cadre de l'accompagnement », tout en leur proposant des soins de beauté, qui nous le souhaitons, les soutiennent dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>Nous souhaitons aujourd'hui <b>comprendre, évaluer et valoriser l'utilité sociale de Joséphine.</b></p> <p><b>Nous avons besoin de savoir quel impact Joséphine peut avoir au quotidien pour ces femmes, dans leur</b></p>

			<p><b>parcours. Et pour ce faire, on a besoin de vous puisque vous accompagnez ces femmes au quotidien.</b></p> <p>Nous avons de la même manière mis en place des petits groupes avec l'équipe de professionnels bénévoles qui interviennent au salon et groupe avec des femmes la semaine dernière.</p> <p>On va donc réfléchir ensemble aujourd'hui sur <b>ce qu'est la beauté pour vous, sur ce que ces femmes vivent comme expérience au salon et sur ce que ça leur apporte.</b></p> <p>Pour ce faire, on ne va pas travailler de manière scolaire.</p> <p>On a préparé 3 petits ateliers, participatifs, qu'on voudrait convivial et ludique et qui devraient nous aider à être créatifs tous ensemble.</p> <p>On vous expliquera au fur et à mesure comment chaque atelier va se dérouler avec quelques principes importants pour tous les exercices : <b>on s'écoute, on est bienveillant envers chacun, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, chacun doit pouvoir s'exprimer...et on essaiera d'être vigilant à tout ça tout au long des ateliers.</b></p>
13h50 – 14h05	Brise-glace / présentation	Installation en cercle à l'espace accueil (les animateurs sont dans le cercle et participent)	<p><b>Brise-glace : Présentation inversée :</b></p> <p>« Pour se mettre en route, on va déjà tous se présenter rapidement.</p> <p>Et ce qu'on vous propose, puisque vous ne vous connaissez pas tous forcément entre vous, c'est d'abord d'échanger avec votre voisin, de vous présenter à votre voisin, et c'est voisin qui vous présentera et inversement.</p> <p>Vous dites ce que vous voulez de vous : <u>au minimum votre prénom et l'association ou la structure pour laquelle vous travaillez</u>...le reste c'est ce que vous voulez...(ex : quelque chose que vous aimez, d'où vous venez, ce que vous avez fait avant d'arriver à ce petit groupe...etc.).</p> <p>Vous avez 2/3 minutes pour échanger avec votre voisin et</p>

			<p>ensuite chacun présente son voisin en 1 minute maxi. »</p> <p><i>Chacun présente son voisin à tour de rôle, y compris les animateurs</i></p>
14h05-14h30	1 <sup>er</sup> atelier : Photo-langage autour de la beauté	<p>Installation en cercle à l'espace accueil autour de la table basse</p> <p>Les animateurs ne participent pas : prise de note et/ou approfondissement des réponses des participants</p> <p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 photolangage (50 photos)</li> <li>-1 feuille de paper-board collée au mur : « c'est quoi être belle pour vous ? »</li> <li>-des post-it + feutre pour un animateur</li> <li>-Liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté (en réserve)</li> </ul>	<p><b>PREMIER ATELIER :</b></p> <p><b>Partager les différentes représentations que les associations prescriptrices de Joséphine ont de la beauté.</b></p> <p>« On va commencer un premier atelier pour réfléchir à vos représentations sur la beauté et à la question : « <b>C'est quoi être belle pour vous ?</b> »</p> <p><i>L'animateur dispose les 50 photos sur la table basse de façon désordonnée :</i></p> <p>« Vous avez devant vous des photos volontairement très différentes et pas forcément en lien avec des femmes.</p> <p>Je vais vous demander de répondre chacune à cette question « <b>c'est quoi être belle pour vous ?</b> » en choisissant une photo, celle qui vous inspire le plus, qui pourrait correspondre le plus à ce que vous ressentez par rapport à la question.</p> <p>Je vais vous demander pendant que vous choisissez votre photo de ne pas parler, de ne pas montrer au groupe la photo que vous avez choisie, et d'attendre que tout le monde ait choisi une photo avant de commencer à parler. »</p> <p><i>Quand tout le monde a choisi une photo, chacun explique pourquoi il a choisi cette photo pour répondre à la question : « C'est quoi être belle pour vous ? ». Qui veut, commence.</i></p> <p><i>On prend le temps de valider avec la personne que ce qu'on note sur les post-it correspond bien à ce qu'elle veut dire. Laisser les autres personnes interagir si la photo les inspire (noter leurs apports : 1 post-it = 1 idée) tout en cadrant le temps en général et par personne.</i></p>

			<p><i>Quand tout le monde a fini de s'exprimer, l'animateur colle sur la feuille de paper-board au mur tous les post-it.</i></p> <p><i>Quand tout est affiché au paper-board, on demande au groupe s'il y a des choses auxquelles on n'aurait pas pensé...</i></p> <p><i>On peut les faire réagir à des phrases de clientes et /ou leur poser des questions sur des choses qui n'auraient pas été évoquées (cf. liste de phrases de clientes et de questions sur la beauté en réserve) pour compléter.</i></p>
14h30-15h00	2 <sup>ème</sup> atelier	<p>Installation en cercle à l'espace accueil autour de la table basse</p> <p>-1 feuille de paper-board au mur.</p> <p>- Feutre pour l'animateur.</p> <p>- Post-it pour l'animateur</p> <p>- Phrases clientes en réserve</p>	<p><b>DEUXIEME ATELIER :</b></p> <p><b>Echange sur expériences de femmes (vécues au salon) considérées comme réussies/positives</b></p> <p>« Vous accompagnez sur différentes problématiques les femmes que vous orientez au salon, vous les voyez probablement plus souvent que nous et dans un autre cadre.</p> <p>Je vais demander à chacun(e) d'entre vous de réfléchir à une personne que vous accompagnez et que vous avez orientée chez Joséphine pour qui il vous semble que sa venue au salon a été particulièrement positive pour elle.</p> <p>Une fois que vous aurez une personne en tête, je vais demander à chacun(e) d'entre vous de nous en parler...Pourquoi vous trouvez que c'était positif pour la personne ? Qu'est-ce qui a fait selon vous que c'était positif ?</p> <p><i>L'animateur écrit sur paper-board (ou sur post-it puis paper board) les idées clés de chaque expérience et aide à creuser.</i></p> <p><i>Il peut afficher également une phrase de cliente pour faire réagir les participants.</i></p>

<p>15h00-15h30</p>	<p>3<sup>ème</sup> atelier : « A quoi sert Joséphine ? »</p>	<p>Installation en cercle à l'espace accueil</p> <p>1 feuille de paper-board au mur avec titre / 3 colonnes</p> <p>Post-it de 3 couleurs différentes + feutres pour les 2 sous-groupes</p> <p>Liste phrases de clientes et de questions sur l'utilité de Joséphine (en réserve)</p>	<p><b>TROISIEME ATELIER :</b></p> <p><b>A quoi sert Joséphine ?</b></p> <p>« Vous avez au mur une feuille « A QUOI SERT JOSEPHINE ? » avec 3 catégories : <b>Pour les associations, pour les femmes, pour...</b> (une dernière catégorie volontairement vide : ce que vous voulez)</p> <p>Vous vous mettez en 2 sous-groupes pour réfléchir à cette question. Chaque sous-groupe a des post-it de 3 couleurs différentes (1 couleur / catégorie) + feutres et a entre 5 et 10 minutes pour noter sur les post-it ses réponses.</p> <p>1 post-it = 1 idée</p> <p>A la fin de la réflexion, chaque sous-groupe vient coller ses post-it sur la feuille paper-board au mur et faire partager ses remarques»</p> <p><i>Une fois que les 2 groupes se sont exprimés, l'animateur demande aux 2 groupes s'il manque des choses et complète éventuellement avec d'autres réponses. L'animateur peut aussi creuser en faisant réagir à des phrases de clientes et/ou avec des questions supplémentaires pour enrichir (cf. liste de phrases et de questions en réserve).</i></p>
<p>16h45 – 17h00</p>	<p>Conclusion</p>	<p>1 feuille de paper-board au mur</p>	<p>« On arrive à la fin de l'atelier.</p> <p>Est-ce que pour conclure chacun pourrait choisir 1 phrase ou un complément, pour compléter la phrase « <b>Joséphine, c'est...</b> », ce qu'il a envie de dire en fin d'atelier, vous avez un petit temps pour réfléchir. Qui veut, commence. »</p> <p><i>L'animateur les note au paper-board.</i></p> <p>Est-ce que vous avez des questions ? Des remarques sur ce qu'on vient de faire ?</p> <p>Dans la continuité de ce qu'on vient de faire à travers ce petit groupe, on pense que c'est important de pouvoir travailler plus étroitement avec vous, dans une vraie logique de partenariat pour mieux comprendre en amont</p>

dans quel cadre vous orientez des femmes chez Joséphine, pour mieux accompagner les femmes accueillies et mieux les suivre, pour voir comment Joséphine peut s'intégrer au mieux dans leurs projets, pour développer des ateliers individuels ou collectifs adaptés à leur besoin... On pense que c'est important de pouvoir continuer à leur proposer cette bulle hors cadre au salon, tout en réfléchissant plus en amont avec vous comment ça peut s'intégrer dans leur parcours. De la même manière, on souhaite aussi pouvoir de manière plus formalisée, évaluer en fin de parcours avec vous pour chaque femme, ce que ça a pu lui apporter, pour pouvoir valoriser notre action.

On est en train de construire différents outils, de faire différents supports de communication pour que vous puissiez parler de Joséphine aux femmes que vous accompagnez. On va construire également des questionnaires qui permettront en fin de parcours de voir ce que Joséphine apporte. On souhaite pouvoir en fin de parcours, faire des bilans avec vous. Dans les semaines, mois à venir, on reviendra vers vous de manière plus individuelle pour vous présenter les différents supports, pour peut-être reprendre avec vous les différentes possibilités que Joséphine peut proposer aux femmes...

Peut-être que certains ont déjà eu la nouvelle fiche de liaison ? N'hésitez pas, vous de votre côté à nous solliciter pour un échange au salon avec J. Il y a beaucoup d'associations partenaires qui travaillent avec Joséphine...

En tout cas on vous remercie beaucoup pour votre participation et n'hésitez pas à revenir vers nous pour toute question !

## **7. Retranscription focus groupe structures prescriptrices du 6 juillet 2017**

Remarque : Ce document ne retranscrit pas la totalité des échanges de ce groupe mais les principaux échanges et l'intégralité des commentaires sur lesquels notre mémoire s'est appuyé (que nous avons surlignés en gras).

Certaines personnes de ce groupe n'ont pas une pratique courante de la langue française et/ou sont étrangers; nous avons retranscrit leurs propos tels quels.

### **Groupe de 13 personnes + 1 animatrice (Nadège)**

- ✓ La coordinatrice du salon
- ✓ Structures et leurs représentants :
  - CSAPA Clichy – Ci.
  - CHRS Pouchet– B.
  - Espace 19 – A.
  - CASVP poterne (CHRS) – M.
  - CASVP poterne (CHRS) – Al.
  - CASVP poterne (CHRS) – Ant.
  - CASVP poterne (CHRS) – Jam.
  - CSAPA de St Ouen : Co.
  - CSAPA de St Ouen : N.
  - Communauté Emmaüs Paris : An.
  - SAMSAH Rosny-Sous-Bois – L.
  - SAMSAH Rosny-Sous-Bois – Au.

NB :

C.S.A.P.A = Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

C.H.R.S = Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

SAMSAH = Service d'Accompagnement Médico-social pour Adulte Handicapé

---

**Introduction :**

Merci beaucoup d'être là, d'avoir répondu présent à notre invitation. C'est important pour nous de vous avoir. A priori, il y a des personnes qui ne connaissent pas forcément encore Joséphine. On va avoir l'occasion de tous se présenter mais juste avant de se présenter, on va parler peut-être de ce qu'on a envie de faire cet après-midi.

Je ne sais pas si vous êtes tous au courant mais l'association Joséphine a rejoint le groupe SOS qui est un groupement d'association qui ont tous un objectif social ou une vocation d'intérêt général. En rejoignant le groupe, l'idée c'est de mutualiser toutes les fonctions supports : communication, comptabilité, ressources humaines ...pour pouvoir justement répondre aux besoins des différentes associations et donc l'association Joséphine a rejoint le groupe dans cette idée de renforcer son projet et qui dit renforcer, dit pouvoir bien expliquer ce qu'on fait ici, et pour pouvoir bien expliquer ce qu'on fait ici, pour pouvoir bien en parler, évidemment on a besoin de vous, parce que vous orientez les femmes qui viennent chez Joséphine.

On a fait la même chose la semaine dernière avec un groupe de femmes. On l'a fait aussi avec l'équipe du salon. C'est à votre tour...

Comme vous le savez, on accueille des femmes uniquement sur prescription des associations et des structures parce qu'on a la volonté d'accueillir ici des femmes comme des clientes parce qu'on pense que c'est important dans leur parcours mais on souhaite que ce qu'on fait ici puisse servir aux projets que vous mettez en place avec les femmes.

L'idée cet après-midi c'est d'échanger sur votre vision de la beauté, car nous sommes un salon avec des soins de beauté, et sur ce que vous pensez que ça peut apporter aux femmes que vous accompagnez.

On va le faire avec des petits ateliers participatifs, il n'y pas besoin forcément d'écrire ou quoi que ce soit. On essaie de faire en sorte, tout le monde de s'écouter, de respecter la parole de chacun, d'être bienveillant. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. C'est vous, votre expérience du vécu des femmes que vous accompagnez. Voilà dans les grandes lignes...

S'il y a des questions plus sur le fonctionnement de Joséphine, comment ça fonctionne ici, ou sur d'autres choses plus techniques... sur le groupe, à ce moment-là on prendra un temps à la fin de l'atelier ou on reprendra un rendez-vous pour ça mais l'idée aujourd'hui c'est plus que vous nous parliez que l'inverse...

---

## **BRISE GLACE /PRESENTATION INVERSEE**

Pour commencer on va se présenter et on va essayer de le faire de manière un peu différente, on ne

va pas faire un tour de table...Ce que je vous propose c'est que vous discutiez avec votre voisin quelques secondes et que ce soit votre voisin qui vous présente à votre place et inversement. Les seules contraintes, c'est votre prénom, votre nom si vous voulez et la structure de laquelle vous venez et une phrase que vous avez envie de dire...ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas, ce que vous avez fait avant de venir...bref ce que vous voulez...pour vous présenter, mais c'est votre voisin qui le fait et inversement...

Vous prenez un peu de temps pour discuter avec votre voisine...

B. : Alors, je vous présente M., éducatrice au CHRS les poternes, elle est venue pour découvrir comment mettre les femmes en beauté.

M. : Alors, moi j'ai rencontré B., qui travaille au CHRS Pouchet, qui accueille des familles monoparentales et elle, elle est venue pour le bien être des résidentes

A. : Moi je suis Ci., elle travaille dans un CSAPA. Le jeudi elle aime bien se faire un japonais et aussi elle ne connaît pas forcément très bien ce que fait la structure.

Ci. : C'est A., qui travaille à l'espace 19, qui accompagne des familles pas uniquement du 19<sup>ème</sup>, mais de tout Paris...Ça lui arrive d'orienter des personnes qui ont besoin de cette petite touche de féminité qu'on peut trouver ici...

An.: Alors je vous présente Ja., qui est coordinatrice au salon, qui a commencé en tant que bénévole et qui ensuite est devenue coordinatrice

Ja. : Je vous présente An., qui vient d'Emmaüs paris et qui travaille surtout avec les hommes mais elle essaie aussi d'élargir son activité pour les femmes et il y a déjà eu des femmes orientées par Emmaüs chez nous.

N. : Moi je vous présente Co. qui travaille au CSAPA de Saint Ouen et qui a entendu parler de Joséphine et qui a souhaité venir aujourd'hui découvrir le lieu et ce qu'on y fait, ce qu'on propose dans ce lieu

Nadège : Sachant que ce n'est pas ce qu'on va forcément faire aujourd'hui...

Co. : Je vous présente N., qui est assistante sociale au CSAPA de Saint Ouen et qui est amenée à rencontrer des patients, notamment des femmes qui ont besoin de vos soins, pour retrouver du travail...

Nadège : Moi je vous présente Jam qui est étudiante à Chicago et qui fait actuellement son stage au CHRS les peupliers, étudiante en épidémiologie, en stage avec vous...

Jam : Je vous présente Nadège, qui était travailleuse sociale, avec des enfants, des migrants, des familles et qui aujourd'hui travaille au groupe SOS...

Ant. : Je vous présente Al., elle est étudiante psychologie appliquée, spécialisation violence conjugale et sexuelle, nous sommes ici pour un stage

Al. : Je vous présente Ant., il est psychologue appliqué aussi, il travaille avec les enfants...épidémiologie aussi...

---

## **REPRESENTATIONS SUR LA BEAUTE**

On va commencer par un atelier tout simple qui est : pour vous c'est quoi être belle ? et pour y répondre, je vais vous demander de choisir une photo pour répondre à la question, celle qui vous semble correspondre à la question...Vous pouvez prendre la photo.

Pendant que vous la choisissiez, vous ne parlez pas...une fois que tout le monde aura choisi, on partagera les raisons qui vous ont fait choisir cette photo...Vous pouvez vous déplacer pour choisir une photo...C'est quoi être belle pour vous ?

A. : S'il n'y a pas la photo ?

Nadège : Vous choisissiez la photo qui se rapproche le plus de ce que vous pensez

Vous pouvez choisir la même photo ! Vous ne pourrez pas la prendre tous les deux, mais vous la partagerez...

A. : Non, je ne veux pas partager ☺

Co. : c'est des ateliers que vous faites avec les usagers ?

Nadège : oui, on l'a fait avec l'équipe, avec les usagers...L'idée c'est aussi à un moment de pouvoir croiser...de faire les mêmes choses et de pouvoir croiser les différentes visions de tout le monde et généralement on retrouve quand même un peu les mêmes choses...dites de manière différente...

Tout le monde a une photo ? Qui veut commencer à m'expliquer pourquoi il a choisi cette photo ?

Co. : Moi, je veux bien commencer...J'ai pris cette photo de la maternité...Pour moi c'est ça la beauté, la maternité, donner naissance à un enfant...

Nadège : C'est ça être belle, c'est donner naissance ?

Co. : **oui et c'est aussi vivre la maternité...Il y a quelque chose de beau...souvent les femmes sont très épanouies...en tout cas pour moi ça a été le cas...donc pour moi voilà ça fait partie de la beauté...la beauté de la vie**

Nadège (*reformulation*) : être épanouie

Co. : exactement

Nadège : Quelqu'un veut réagir sur cette photo ou enchaîner ?

B. : Moi, c'est un mariage...Pour moi c'est le plus beau jour un mariage...le plus beau jour de sa vie...C'est la journée où la plupart des personnes qui sont invitées sont beaux...Ils s'habillent bien...Tout le monde est élégant...

Nadège : C'est être élégant ?

B. : Il y a l'élégance...la beauté...et puis il y a le bien-être...Je ne sais pas comment expliquer...

Nadège : avec vos mots...être élégant...le bien être

B. : être bien ce jour-là...la dame elle a un grand sourire...elle est heureuse et elle est belle...Ils sont

beaux

Nadège : Quelqu'un d'autre ?

M. : Moi ma photo...c'est un chapeau ...des lunettes de soleil...un appareil photo et un verre de jus...euh...comment l'exprimer...euh...la beauté ça passe par des accessoires...l'appareil photo...c'est par le regard de l'autre et le regard qu'on renvoie...la beauté c'est pour moi quelque chose qui a besoin de repos je pense aussi...par moment on n'est pas toujours...

Nadège : être belle, c'est être reposée ?

A. : ça, ça fait penser à des vacances !

M. : oui... et en vacances, on est toujours...on a plus de soleil... une mine plus radieuse

Nadège (*reformulation*) : vous disiez...par le regard de l'autre...Etre belle, c'est être regardée ?

M. : non...euh oui...dans les deux sens...dans tous les cas, je pense que la société veut qu'on regarde...et on se fait belle aussi pour être regardée

Nadège (*reformulation*) : on se fait belle pour être regardée

M. : Je pense que la beauté, c'est aussi personnelle...et les vacances peuvent être personnelles...

Nadège: c'est personnel, c'est-à-dire ?

M. : c'est pour soi

Nadège : C'est pour soi ?

M. : son bien être...son estime de soi

Nadège : quelqu'un d'autre ?

N. : Je trouve que la beauté de la femme est représentée chez cette femme...c'est-à-dire par le regard, le sourire, la prestance...On sent qu'il y a une élégance chez cette femme

Nadège (*reformulation*) : une prestance, le regard, le sourire, l'élégance

INTERRUPTION : ARRIVEE DE 2 NOUVELLES PERSONNES EN RETARD : SAMSAH

Nadège : Bonjour...Il y a de la place...

On a déjà commencé les ateliers...

L'idée en 2 mots de cet après-midi, c'est de pouvoir avoir un échange avec les associations qui accompagnent les femmes ici, à quoi on sert et qu'est-ce que ça peut leur apporter et là on était en train de demander à tout le monde c'est quoi être belle pour vous et d'y répondre en choisissant une photo...Je vous laisse choisir une photo et puis on va continuer à avancer avec les personnes qui ont déjà choisi leur photo...

J'ai mis ici les idées clés (*cf paperboard*) de ce que vous m'avez dit, si vous pensez que ce n'est pas juste ou si vous pensez qu'il faut rajouter des choses, n'hésitez pas...

An. : Moi je veux bien poursuivre...**J'ai choisi cette photo...Ces femmes...Elles sont assez âgées...Pour moi elles représentent bien la beauté, parce qu'elles sont naturelles, elles ont l'air elles-mêmes, peut-être amies, peut-être de la même famille donc...pour l'entourage, ne pas se sentir isolé...**

Nadège : être entourée ?

An. : et le naturel...

Nadège : Etre belle, c'est être naturelle ?

An. : et aussi pour leur culture qui est mise en avant...

Nadège : être belle, c'est refléter sa culture aussi ?

An. : oui

Ant. : **j'ai choisi la photo avec une femme endormie...elle est belle pour moi...parce que quand on est endormi...c'est un moment de tranquille...et c'est important pour la bonne santé...pour les décisions claires. C'est un moment de naturel de chaque personne...**

Nadège : C'est être tranquille et pouvoir se reposer ?

Ant. : oui

Nadège (*reformulation*): être reposée

Jim. : J'ai choisi la photo de quelqu'un qui est en dehors...moi j'aime parce que j'ai un jardin quand j'étais petit...Et aussi c'est bon pour la santé mentale de quitter un endroit...de visiter la nature

Nadège : être belle, c'est pouvoir prendre l'air ?

Jim. : oui

Nadège : pouvoir être dans la nature ?

Jim. : aussi d'être seule pour penser

Nadège : pour se ressourcer ? Etre seule pour se ressourcer ?

Jim. : oui

L. : Moi comme ma collègue, j'ai choisi l'appareil photo aussi...Moi j'ai choisi cette photo-là, parce qu'il y a un appareil photo mais aussi un homme qui prend la photo et moi je pense que c'est subjectif...ça dépend du regard de l'autre la beauté...ça dépend de soi, de la façon dont on voit la beauté en tant que tel... c'est peut-être aussi parce que mon copain fait de la photo...ça aide aussi...c'est peut être ça aussi qui m'a attiré...j'en sais rien...Enfin moi je trouve ça très...c'est subjectif voilà...pour moi c'est vraiment le terme...On peut trouver quelque chose de beau...et la personne à côté de moi peut trouver cela complètement moche

Nadège : Et ça dépend du regard de l'autre ? On ne peut être belle que sous le regard de l'autre ?

L. : non pas forcément...notre regard aussi également...J'ai hésité avec la photo de l'œil également...parce que ça dépend du regard de l'autre, mais ça dépend également de notre regard...

Nadège : du regard qu'on porte sur soi ?

A. : moi j'ai choisi ça...

Nadège : la terre dans les mains (*en parlant de la photo*)

A. : Quand je vois une certaine beauté...**c'est quand j'associe ça à quelque chose de très naturel...et pas formaté...d'équilibré...et pas forcément très fabriqué.** Si j'ai le sentiment que ça été fait exprès pour être belle, moi ça ne me renvoie pas ça...c'est quand je vois quelque chose qui me fait penser à un truc nature...être frais...quelque chose qui m'évoque la santé...

Nadège : A la santé, c'est-à-dire ?...C'est être en bonne santé aussi être belle ?

A. : Oui

Nadège : De sain peut-être ?

A. : aussi

N. : On a entendu beaucoup le terme de la santé

Nadège : Vous pouvez réagir sur les photos qui ont été choisies, si vous voulez compléter, sur votre vision de la beauté...c'est quoi être belle pour vous ? ou être beau ☺

Au. : Moi j'ai choisi cette photo...c'est une balance avec un mètre...Ca me parle beaucoup, moi la première...ça me renvoie qu'il faut savoir être belle à sa façon, sans vouloir forcément **rentrer dans les cases de la société, c'est-à-dire être mince, être maquillée, être bien coiffée comme tout le monde...Je pense qu'il faut s'accepter comme on est...être belle à sa façon**

Nadège : être belle, c'est accepter comme on est ?

Au. : même si ce n'est pas facile je pense...

Al.:Ma photo...une affiche « love not hate »...J'aime ça parce que c'est important d'accepter tout le monde

Nadège : être belle, c'est accepter tout le monde ? être en empathie ?

A. : être généreux

Nadège : être généreux ?

A. : non ...moi en général ça ne me renvoie pas ce sentiment là, mais je rebondissais par rapport à ce qu'elle disait...

L. : Moi, j'ai choisi les mains avec le piano, parce que pour moi être belle aussi ça ne peut pas qu'être un visage ou un corps, **ça peut être aussi pratiqué quelque chose qu'on aime, s'épanouir au sein d'une activité...là faire du piano...**Peut-être qu'elle se sent belle parce qu'elle fait quelque chose qu'elle aime et qu'elle sait faire et c'est peut être aussi être joli dans quelque chose qui nous plaît, pas forcément un habit mais une activité...ou même peut-être là la beauté des mains...là c'est ce qui est mis en avant

Nadège : Vous pensez que dans la beauté les mains sont importantes ?

L.: on peut avoir de très belles mains en faisant attention...en mettant du vernis...Il y a des femmes, je sais qui préfèrent être belles aux mains et qui préfèrent être naturelles au niveau du visage, des habits...mais mettre en avant les parties du corps qu'elles préfèrent...elles se sentent jolies avec ça

Nadège : Et les mains, pour vous donc sont importantes ?

L.: oui, très

Nadège : on n'a pas eu beaucoup d'éléments physiques justement ? Pour vous la beauté...

N. : oui c'est ça, on n'est pas beau qu'à travers le physique...heureusement d'ailleurs.

Nadège : on n'est pas beau qu'à travers le physique...c'est secondaire ?

Là dans ce que vous nous avez dit, vous parlez beaucoup, si je reprends les éléments, je les étale un peu pour que tout le monde puisse voir...Il y a beaucoup la beauté intérieure...Si je me trompe, vous m'arrêtez...le bien être global...il y a ce qu'on dégage...Il y a le regard de l'autre qui semble important, la tranquillité, la sérénité, s'accepter comme on est...

A. : pour être honnête avec vous, pour moi c'est physique d'abord

Nadège : C'est d'abord physique ?

A. : après on peut voir d'autre chose, l'intelligence

N. : ça c'est la vision de la société

A. : non je parle pour moi

Nadège : il n'y a pas une vision de la beauté

A. : je parle pour moi

Personnellement je vois quelqu'un...après s'il y a un coefficient intellectuel derrière tout ça, c'est très bien, ça rajoute...mais moi personnellement je vois d'abord physique...

**Au. : je pense que la société dans laquelle on vit actuellement, la majorité du peuple a toujours ce premier abord physique que ce soit dans le milieu professionnel, personnel, amoureux, social...C'est toujours le physique...On va voir une belle femme bien habillée, élégante et une moins bien, qui ne sent peut-être pas forcément très bon, qui a les cheveux un peu gras...Ben forcément on ne va pas la regarder alors que peut-être elle est très belle à l'intérieur**

Nadège : Mais est-ce que vous pensez déjà que en dehors des normes, être belle c'est quand même faire attention à son apparence, même un peu ?

Au. : bien sûr, moi pour moi oui

Ja. : les femmes qui entrent chez nous, ne sont pas toujours belles mais c'est vrai au moment que le temps il passe, on s'occupe d'eux...elle devient très belle, qu'elle a un sourire, elle a les yeux...c'est vrai...Elle n'est pas belle, mais elle est belle.

Nadège : c'est la beauté intérieure et quand on fait attention à la mettre en valeur...

Ja.: Tout à fait et on voit les changements quand elle est entrée et quand elle sort...coiffée, maquillée...sans faire la star de Hollywood

Nadège : c'est-à-dire en étant naturelle et pas fabriquée si je comprends bien

B. : en fait elles prennent confiance en elle

Ja. : tout à fait

Nadège : Etre belle, c'est avoir confiance en soi ?

B. : oui, moi je dirai ça

**L.: il y a beaucoup de femmes qui n'ont pas confiance en soi...on le voit, elles n'ont pas d'assurance en soi...elles peuvent être très belles, très bien habillées, mais quand elles vont marcher, elles vont baisser la tête, avoir le regard fuyant parce qu'elles n'ont pas confiance en soi...et ça se voit sur un visage...On voit les femmes qui peuvent éviter...niveau apparence, elles seront peut-être très belles, très minces, elles seront dans un code bien dressé par la population, mais au fond d'elle, elles ne seront pas bien...et on le verra forcément...elles seront plus en retrait. ...Elles seront peut-être en avant par des habits mais elles ne seront pas à l'aise en elle-même**

Ja. : Dès fois, elles voient pas...qu'ils sont belles...c'est après quand elles se regardent dans la glace...elles se disent « Je suis belle ! »

Nadège : Et être belle (je rebondis sur ce que vous disiez), du coup être belle, c'est être belle à l'intérieur ? On est belle quand on est déjà belle à l'intérieur ? C'est ça ?

**L. : Déjà quand on a confiance en soi, c'est-à-dire quand on se dit : ben oui j'ai des défauts mais je suis quand même jolie, je peux être jolie, sans mettre tant d'artifice mais en faisant attention à moi...déjà c'est important parce que sinon...vous avez des femmes...c'est vrai qu'on le voit quand elles se disent : oui je suis moche, c'est vrai qu'elles le portent sur le visage, elles sont plus fermées...elles ont un visage plus éteint...moins...ça passe par les traits du visage aussi...ça parle beaucoup**

Nadège : Juste pour reformuler...La beauté ça passe par le visage, et ce qu'il exprime ? Etre belle, c'est avoir un visage qui exprime le bien être ?

L. :Je pense aussi...Ca en fait partie oui

B. : c'est vrai quand on voit une personne, la première chose qu'on voit c'est son visage.

L. : Le regard

B. : Le regard

M. : Ca dépend si on la voit de dos !:)

N. : si on se décale un peu de la population qu'on voit et qu'on accompagne de manière générale...je pense qu'il y a une sensibilité à la beauté...On y est sensible ou pas...de mon point de vue...c'est-à-dire quand je dis sensible...pour certaines personnes au croisement comme ça d'autres personnes, elles vont tout de suite dire « ah quel bel homme ou ah quelle belle femme » alors que d'autres vont pas... « ah, j'ai pas fait attention, tu trouves qu'il est beau, qu'elle est belle »...Il y a déjà une sensibilité à la beauté avant de s'interroger sur ce qu'est la beauté

M. : et l'observation du coup

N. : et du coup...il y en a par exemple qui sont sensibles aux mains...qui vont regarder les mains...d'autres ça va être plutôt la dentition, le regard...Quand tu dis (à A.) je regarde le physique d'abord et l'intellect après...C'est vrai qu'une personne peut dégager du charme avant même d'ouvrir la bouche et à l'inverse elle peut aussi tout gâcher en ouvrant la bouche...

Nadège : Alors vous vous êtes sensible à quoi ?

N. : à plein de choses, je suis sensible à la beauté, mais la beauté n'est pas forcément esthétique

Nadège : alors c'est quoi ?

N. : elle n'est pas forcément esthétique, c'est-à-dire je ne vais pas seulement dire que la femme est belle quand elle est sur son 31...ou que l'homme est beau parce qu'il est sur son 31...Il y a plein de choses, tout ce que je viens de vous énumérer : un regard, une attitude, une façon de marcher...un geste ! **Un geste lié à l'éducation, c'est de la beauté aussi !** vous laisser passer devant...un homme vous ouvrant la porte... (Ils sont rares mais !:))

Après si on parle de la population qu'on côtoie...

Nadège : Non pour vous, c'est quoi votre vision de la beauté...

C'est vrai qu'on a les mêmes questions qu'on a posé aux femmes. On parle beaucoup de beauté intérieure évidemment mais avec le fait que oui dans notre société, il y a aussi des normes, mais du coup comment on fait avec ces normes, qu'est ce qui est le plus important, c'est déjà de s'accepter soi-même...tout le travail que vous pouvez faire avec les personnes que vous accompagnez...

Il n'y a pas une vision de la beauté, je dirai qu'à travers les temps, la beauté n'a jamais représenté la même chose...

M. : du coup je rajouterai moi sur l'aspect physique, une femme belle c'est une femme qui met en valeur les côtés qu'elle aime...

Nadège : c'est mettre en valeur ses atouts, c'est ça ?

(...)

Nadège : une femme nous a dit : « la beauté chez une femme c'est avant tout les cheveux ? »  
Qu'est-ce que vous en pensez ?

An. : moi quelque fois quand je vais pas chez le coiffeur, je me sens moins belle

N. : je trouve effectivement quand on est mal coiffé, c'est vrai qu'on a beau s'habiller

(...)

Si vous êtes bien coiffés, je pense qu'avec un jean, un T-shirt ça marche. L'inverse ne passe pas.

A. : c'est vrai qu'il y a beaucoup de femmes qui passent beaucoup de temps à ça...je pense qu'il y a un truc culturel par rapport à la sensualité des cheveux

(...)

---

## 2<sup>ème</sup> atelier

**Nadège : On va passer au deuxième temps. Vous accompagnez des femmes qui viennent ici. Je vais vous demander de réfléchir à une expérience qui vous a semblé bénéfique pour une femme, celle qui vous a semblé la plus particulière, la plus spécifique ou en tout cas qui vous a le plus interpellé, d'y réfléchir et puis après de nous dire pourquoi vous pensez que pour cette femme l'expérience au salon a été bénéfique ou positive, agréable...**

(...)

M. : moi je veux bien commencer...j'ai jamais orienté de femmes ici, mais ma collègue qui a orienté une femme ici...m'a dit qu'elle avait retrouvé du travail !

Elle est allée chez le coiffeur avant son entretien d'embauche et elle se sentait peut-être mieux et elle a retrouvé du travail !

(...)

N. : nous on rencontre des personnes qui sont assez fragilisées sur le plan physique..., quand je dis fragilisées, c'est-à-dire marquées par les addictions, que ce soit sur le facies , sur les dents...et quand on passe par le soin dentaire déjà, c'est énorme...J'ai une situation que nous avons en commun...cette personne a mis du temps à faire le pas, ne serait-ce que vers la CMU complémentaire et une fois la CMU complémentaire obtenue, elle a décidé de prendre en charge ces dents et à partir de là elle s'est mises à revivre...et voilà...il y a des choses qui viennent avant de se faire pouponner ici, de se faire belle...elles ont besoin de passer par des soins médicaux avant de passer aux soins esthétiques.

M. : il y a besoin de réparer avant

N. : et ça ça met énormément de temps avant de venir faire un brushing, se faire maquiller...Je trouve qu'en cela ce salon est un énorme atout...Quand on leur présente Joséphine, elles sont prêtes à aller au-delà

Nadège : alors justement quand elles viennent ici ?

N. : elles ne sont pas venues encore, mais elles attendent ce moment en tout cas.

Au. : moi je vais vous parler d'une dame qui est venue au salon Joséphine une seule fois. Moi avec ma collègue, on fait partie d'un SAMSAH (structure d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés psychique et physique) on a beaucoup de femmes qui n'ont pas d'estime de soi, qui ne savent peut-être pas comment se coiffer, comment prendre soin de soi...

**Cette dame est assez isolée, elle vit seule dans son logement, elle n'a pratiquement pas de vie de famille, elle ne sort pas de chez elle de la journée, elle ne se lave pas, elle ne s'habille pas...enfin elle ne prend vraiment pas soin d'elle et donc on lui avait proposé deux années de suite de venir, elle a toujours refusé. Elle a accepté de venir cette année. On est venu au mois de mai.**

Nadège : Vous l'avez accompagnée ?

Au. : oui, on avait accompagné un groupe de trois femmes

**Et donc elle s'est fait coiffer, elle s'est fait maquiller et à ma grande surprise les visites que j'ai pu lui rendre après à domicile, je l'ai vue sous un autre angle...elle était habillée, bien habillée, elle était maquillée, c'était la première fois en 4 ans que je la voyais maquillée chez elle.** Même si elle ne sortait pas, mais elle était belle pour elle, elle s'était apprêtée. Et ça m'a fait un choc de voir comment elle pouvait se maquiller, se parfumer...Ca a vraiment marqué cette journée, elle en reparle d'ailleurs en disant qu'elle aimerait revenir, que c'était super...

Nadège : Et donc vous pensez que c'était lié juste au fait qu'elle soit venue ici ?

Au. : **Il y a de fortes chances. Franchement en 4 ans, je ne l'ai jamais vu maquillée. Elle ne se coiffait pas ! Elle avait des nœuds dans les cheveux. Là elle était coiffée, elle a demandé à aller faire du shopping aussi, on ne l'avait jamais fait avec elle...Elle prenait plaisir à essayer, à choisir la couleur de ses vêtements...ça paraît banal mais pour cette personne-là, c'est énorme vraiment** et toutes les autres femmes qu'on a pu accompagner aussi ont toujours été ravies de pouvoir venir...En plus pour elle **c'est un peu un milieu ordinaire, elles sortent un peu de ce contexte structure spécialement pour les personnes en situation de handicap**

Nadège : C'est hors cadre...

Au. : **C'est hors cadre ...Elles sont dans un salon de beauté comme tout le monde**

L. : Ca les met en avant, ça leur permet d'échanger et de voir des gens qui prennent soin d'elles, sans être jugées forcément...parce que **une fois j'ai accompagné une dame dans un salon de coiffure ordinaire, le contact a été un peu difficile au début...c'était un peu compliqué : « vos cheveux ils sont sales, avec beaucoup de pellicules...il faut faire attention »...Dans le jugement finalement..** Et puis souvent c'est à la chaîne donc il faut faire vite...Il n'y a pas trop de dialogue...et moi du coup j'ai vu mon usagère, elle était très fermée finalement et elle a aimé parce qu'elle a eu ce qu'elle voulait une belle couleur, une belle coupe mais en soit, elle m'a dit « je ne veux pas y retourner parce que j'avais l'impression d'être une bête, d'être regardée différemment » et c'est ce qui arrive souvent...Avec certains vendeurs ou quand on fait certains magasins...Du coup quand elles viennent ici, elles sont bien et en plus quand elles sortent, elles sont contentes parce qu'elles sont toutes belles, maquillées, chose qu'elles ne font pas tous les jours, même qu'elles ne peuvent pas acheter... même aller chez le coiffeur ça coûte cher...c'est pas des choses qu'elles font régulièrement...C'est difficile pour elle.

Au. : **On aurait peut-être même l'impression qu'elles oublient pendant le temps de cette journée qu'elles sont malades, qu'elles ont un handicap**

L. : elles se sentent ordinaires

Nadège : c'est une pause dans les difficultés...

Au. : dans le regard des autres bien sûr...

Elles sont comme tout le monde, toujours bien accueillies, et puis elles se permettent de discuter aussi pendant cette journée...On est en groupe, donc elles discutent aussi entre elles...Je pense que c'est des choses qu'elles n'ont pas forcément l'occasion de faire, de discuter avec quelqu'un tout simplement...la différence...quelques heures

(...)

B. : Moi j'accompagne souvent, elles sont contentes de venir là. Il y en a une qui est venue, après elle a eu un travail. Pareil.

Nadège : elle est venue se faire coiffer avant un entretien ?

B. : vous l'avez coiffée, vous lui avez prêté des vêtements, elle était bien habillée. Moi quand elle est revenue au centre, je ne l'ai pas reconnue.

Elle a passé son entretien d'embauche, et ça s'est bien passé.

**Nos résidentes elles aiment bien venir ici, parce que c'est l'échange, ce n'est pas comme un salon de coiffure classique où tu arrives, on te prend, on te coiffe et après tu pars.**

**C'est l'échange, elles se posent, elles discutent entre elles et...**

N. : c'est un lieu de sociabilité...

**B. : et même ça se ressent au centre parce que...il y a tout le temps des histoires entre elles. Quand elles passent ici, après leur passage, elles redeviennent un petit peu des copines**

Nadège : ça pacifie les relations entre elles

**B. : ça pacifie les relations entre elles au centre**

(...)

A. : moi ce que j'ai remarqué, c'est la possibilité d'investir un terrain, un peu inconnu...c'est-à-dire se donner un temps pour elle déjà, parce qu'elles sont très centrées « je suis maman »...c'est leur identité...et après cette possibilité-là d'avoir un temps centré sur elle-

**même...Ça les fait au moins explorer ça...**et aussi ça enchaine...Il y a des personnes que j'ai orientées ici qui n'étaient même pas dans des démarches d'insertion professionnelle...et c'était comme des actions de remobilisation...et par ailleurs on le fait nous-mêmes, on a des ateliers avec une socio-esthéticienne, par exemple, on travaille les couleurs, comment se maquiller, comment...voilà...c'est ça la possibilité de leur donner un temps pour elle...

Après elles sont sensibles...moi je suis très observateur, je me rends compte...il y avait un changement de couleur...elles apprécient énormément...Quelqu'un leur a renvoyé...a vu ce changement...Pour elle c'est important, quelqu'un ...

Nadège : On leur fait le retour que quelque chose a changé chez elle, c'est ça ?

A. : oui

(...)

---

### **Atelier 3 : A quoi sert Joséphine ? Pour les femmes, pour vous (structures), pour...**

Nadège (lit) : alors...

Pour les femmes,

- Joséphine sert à regagner estime et confiance en soi,
- C'est un espace de détente,
- **C'est un moyen de mobilisation**, c'est-à-dire ?

N. : **c'est un support d'insertion...**

A. : introduire une dynamique

Nadège : pour vous c'est un support d'insertion?

N. : même pour la personne, elle se sent mobilisée...faut qu'elle ait envie de venir sinon elle ne viendra pas

Nadège (lit) :

- Etre belle, se sentir belle, réveiller sa beauté
- Sentiment d'existence et non rejetée
- Du lien social
- Confiance en soi
- Un moment pour soi
- Le bien être
- L'estime de soi
- Etre sur un même pied d'égalité

Nadège : c'est quoi pour vous la confiance en soi ? Comment ça se manifeste pour vous ?

B. : on regarde les gens dans les yeux, on ne baisse pas la tête

An. : ça dépend des cultures, ça peut être mal élevé de regarder dans les yeux

Nadège : mais ça peut être ça : avoir un regard affirmé

L. : peut-être parler sans chercher ses mots ou bégayer aussi

Nadège : oser parler c'est ça ?

L. : voilà, prendre la parole

M. : c'est compliqué, on n'a pas forcément confiance en soi dans toutes les parties...

Nadège : non, mais qu'est-ce qui vous fait dire que quelqu'un a confiance en soi, on est comment quand on a confiance en soi ?

N. : on avance

Au. : on paraît assuré, on est souriant

N. : on n'appréhende pas les situations

Nadège : on n'a pas peur c'est ça ?

B. : oui, c'est ça

Au. : on dégage une assurance

An. : on soigne sa tenue

Au. : se mettre en valeur

Au. : il y en a qui en font trop, il y en a pas assez...

Nadège : pour vous la confiance en soi et l'estime de soi, c'est la même chose ?

Au. : Moi je dirai : être quelqu'un

Nadège : l'estime de soi, c'est être quelqu'un c'est ça ? plus que la confiance ?

Au. : oui pour moi, ma vision de la chose

Nadège : quand on s'estime, on est quelqu'un ?

Ci. : Moi je pense que ça rejoint l'amour de soi, pas dans le sens arrogance...

Nadège : quand on s'accepte et qu'on s'aime c'est ça ?

Ci. : oui...L'épanouissement personnel

Nadège (lit):

Ensuite pour vous, c'est :

- Un espace de mobilisation
- Des outils supports, c'est-à-dire ?

N. : c'est un outil pour travailler, c'est un moyen de proposer aux personnes quelque chose, ça rentre dans un projet d'insertion

Nadège : vous venez travailler quoi chez Joséphine avec ces personnes ?

N. : si la personne est déjà en capacité, ne serait-ce que de faire la démarche de venir ici...

Nadège : l'autonomie c'est ça ?

**N. : déjà...parce qu'au début, on peut venir les accompagner une première fois pour leur permettre derrière de revenir elle-même. Si on arrive à ce que la personne revienne une deuxième fois ou même une troisième fois, c'est déjà pas mal**

**Ça veut dire que le reste...petit à petit...elle va pouvoir aller à son rendez-vous chez le conseiller**

Nadège : la remettre en route dans ses actions

N. : complètement

Nadège (lit): ensuite il y a :

- Voir son public sous un nouveau jour, ça c'est quand vous les accompagnez c'est ça ?

B. : oui

Ils sont différents, ils sont plus ouverts, ils discutent plus alors qu'au centre...parfois ce sont des femmes très fermées...et quand elles arrivent là, moi je vois 2 personnes

Nadège : un moment de partage entre l'équipe et les femmes accompagnées pour vous ?

L. : on va au restaurant, ça renforce le lien entre les personnes, les professionnels et les femmes

Nadège (lit): on continue : un partenaire, une ressource, de nouvelles perspectives...

Qui a mis de nouvelles perspectives ?

Ant. : Une nouvelle perspective de vie

Nadège (lit) : Pour retrouver un statut dans la société

N. : à tous les niveaux je dirai, à commencer par sa propre famille, au sein de son couple, auprès des enfants, se préparer à aller vers l'emploi, dans la société

Nadège : tendre la main ?

Au. : c'est dans l'idée de la relation à l'humain...je mets un point d'honneur pour les bénévoles qui viennent faire ça, ils aident des personnes qui sont défavorisées et en grande difficulté...et pour la société, qu'il y ait des choses comme ça qui existent, c'est vraiment formidable

Nadège : ça sert à être ensemble ?

Au. : à aider son prochain

Nadège : à véhiculer des valeurs de solidarité ?

Au. : voilà c'est ça, c'est un message de paix j'ai envie de dire

Nadège : ça sert au vivre ensemble ?

Au. : oui, voilà, on pourrait dire ça comme ça

Nadège (lit) : ça sert à se projeter

- Pour créer un futur projet ? ah oui..
- Pour sortir un peu de la structure, pour retrouver un statut social
- Pour être comme les autres
- Une nouvelle idée pour avoir la paix dans le monde

Au. : une satisfaction personnelle

Quand je passe une journée ici avec les femmes de mon service, je suis contente, ça me fait plaisir de les voir comme ça, je me sens bien.

Après moi je suis croyante, tout ce qui peut aider son prochain, ça me fait plaisir, et ça me fait du bien.

Nadège : vous avez l'impression de les accompagner dans quelque chose qui est bien ?

Au. : oui... même en retrait, j'observe et ça me fait une satisfaction personnelle de voir qu'elles n'auraient jamais pu connaître ça et qu'elles l'auront vécu le temps d'une journée

M. : en fait il a mis la paix dans le monde, parce que ça n'existe pas du tout aux Etats Unis ce genre d'association. C'est quelque chose qui serait très beau chez eux.

---

**Pour terminer, je vais vous demander de compléter avec un mot ou une phrase, Joséphine, c'est...**

- Pour la femme
- du partage
- L'autonomie
- un moment de plaisir
- l'échange
- Un lieu ressource
- Un partenaire original
- Un ami
- un tremplin
- se sentir être
- un temps pour elle
- c'est beau
- c'est fermé aux hommes et c'est dommage

## 8. Entretiens individuels clientes du salon Joséphine (mai 2017)

Cette annexe contient une grille d'entretien et la retranscription partielle de ces entretiens.

Cette grille d'entretien a été construite par une personne avec laquelle je travaillais pour les outils de communication de l'association Joséphine.

4 entretiens ont été menés de manière individuelle par cette même personne auprès des clientes du salon en complément des focus groupes.

Une partie de ces entretiens est retranscrite après la présentation de la grille d'entretien.

Nous avons utilisé une partie des commentaires surlignés dans le corps du mémoire.

---

### Grille d'entretien

*Présentation: Bonjour, je travaille pour l'association Joséphine sur des questions de communication. En ce moment, nous essayons de présenter au mieux ce qu'est Joséphine, ce que le salon apporte aux femmes. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ?*

#### A. CE QU'EST JOSEPHINE

*Est-ce la première fois que vous venez au salon ?*

*Si oui :*

- Comment en avez-vous entendu parler ?
- Pour vous c'est quoi Joséphine ?
- Comment vous a-t-on présenté l'association Joséphine /qu'est-ce qu'on vous a dit de Joséphine avant de venir?
- Qu'est-ce qui vous a donné envie de venir ?

*Si non :*

- Pouvez-vous me dire ce qu'est Joséphine ?
- Comment décririez-vous un moment passé chez Joséphine ?
- Joséphine en 1 mot ? Quels mots vous viennent spontanément quand vous pensez à Joséphine ?

- Si Joséphine était une couleur ? un objet ? Une forme ?...

## **B. APPORT DE JOSEPHINE**

- qu'est-ce que vous aimez chez Joséphine ?
- qu'est-ce qui vous a donné envie de revenir ?
- Comment vous sentez-vous quand vous êtes chez Joséphine ? après être passée chez Joséphine ?
- est-ce que ces moments passés chez Joséphine ont changé quelque chose ? dans votre quotidien ? Dans votre vie professionnelle ?

## **C. LES SOINS**

- Comment ça s'est passé/ Qu'est-ce que vous avez fait lors de votre (dernier) rendez-vous ?
- Qu'est-ce que vous avez aimé ?

*Rebondir sur l'apport spécifique de chaque soin (coiffure, esthétique, sophrologie, psychologie...)*

## **D. LA BEAUTE**

- Pour vous ça veut dire quoi *être belle* ? (ou *les mots qu'elles ont utilisés pour décrire l'expérience ex. avoir confiance en soi* ?)
- Si je vous dis le mot « *beauté* » à quoi pensez-vous ?
- Si je vous dis que « *Joséphine s'engage pour la beauté des femmes* », ça vous parle ?
- A quoi cela vous fait penser si je vous dis « *la beauté des femmes* » ?

---

## **Retranscription partielle des entretiens**

### **Cliente 1**

C'est x qui m'en a parlé. Je trouve cela très positif. C'est dommage qu'ils ne fassent pas chez nous en banlieue. On est obligé...moi j'habite Passy...

*Si je vous demande de présenter Joséphine en quelques phrases ?*

« Je trouve ça très bien, dommage que ce ne soit pas plus répandu, faut déjà connaître, ce n'est pas

évident, moi si je n'avais pas eu ma copine pour m'en parlé...

La bénévoles : oui, il y a un manque d'informations, quand j'ai cherché à faire du bénévolat, il n'y avait pas un choix immense ! Les gens ne se rendent pas compte de l'importance de tout ça, ils s'en rendent compte que lorsqu'ils viennent ici. Quand on vient c'est évident !

La cliente : oui, c'est quand on est dans le bain

Par exemple, quand vous cherchez du travail... bon moi j'ai été exempté de travail. Moi j'étais dans un CAT, un centre pour handicapés, et puis on m'a éjecté...

**Pour Les gens qui cherchent du travail, si on est mal coiffé, si on a plus de dents, cela joue ! L'employeur il va pas vous recruter ! s'il cherche une secrétaire il va prendre la plus jolie, faut être franc hein, un chat c'est un chat... après moi je sais j'ai des problèmes dentaires je n'ai plus les moyens de me refaire les dents...les soins, et encore faut avancer l'argent, donc c'est un problème quand vous cherchez du travail. C'est la réalité hein, sans faire de politique, c'est comme ça : les yeux et les dents, si vous voyiez pas vous pouvez pas conduire...et c'est comme ça qu'il y a pleins de jeunes qui n'ont pas de dents...parce qu'ils n'ont pas les moyens.**

Donc ça ce n'est pas normal

Donc je trouve que des salons comme ça c'est dommage que ce ne soit pas répandu, pour justement des gens qui cherchent du boulot...même dans la vie sociale, faut pas... faut être un peu représentatif, pour sa fierté aussi

*Qu'est-ce qui vous a donné envie de venir ?*

à l'époque je travaillais pas, je voulais découvrir à la base et puis j'ai pas été déçue, j'étais contente franchement, je serai pas revenue sinon

*Vous aviez fait quoi dans votre premier rendez-vous ?*

Une couleur, mais cela fait 4/5 ans je pense !

*Pouvez-vous me décrire un moment chez Joséphine?*

On est bien accueillie, les gens sont gentils, on est à l'aise...bon moi pour que je sois mal à l'aise il en faut beaucoup... c'est très très bien ! il faudrait que vous en parliez plus ; L'assistante sociale elle connaissait rien, elle m'a donné une lettre alors qu'il fallait une fiche de liaison.

*Un mot pour décrire Joséphine ?*

CHALEUREUX organisé, bonne ambiance

*Vous me disiez qu'un moment Joséphine cela peut servir ?*

Ben oui, comme la petite jeune là, elle cherche du boulot, c'est sûr que cela va lui servir, un employeur il regarde ça, si vous arrivez avec des pétards dans les cheveux, l'employeur il prendra la jeune fille qui sera mieux coiffée, mieux mise, il ne regardera pas son degré d'intelligence hein !

*Pour vous cela veut dire quoi être bien mise, être belle, est ce que c'est positif ?*

Et bien cela joue beaucoup, surtout quand on est secrétaire, hôtesse d'accueil...**il faut pas se leurrer...vous savez j'ai eu affaire aux chasseurs de têtes, on est jugé sur son physique, j'étais en recherche pour des postes importants, il fallait des gens bien mis, en tailleur, mince...c'est comme ça...c'est de la discrimination, qui se fait à tous les niveaux...Même moi, j'ai travaillé dans un ESAT, j'ai été victime de discrimination, car j'avais du mal à monter l'escalier...la personne a dit devant moi « de toute façon elle est trop grosse pour monter l'escalier »on m'a dit que j'aurais dû porter plainte mais moi j'aime pas... c'est la vie, il faut être beau intelligent mince jeune ! Malheureusement, depuis la nuit des temps c'est comme ça.**

(prenant à partie la bénévoles) elle dit pas ce qu'elle pense la dame, mais qui ne dit mot consent

La bénévoles : oui, le monde de dehors n'est pas un monde facile

La cliente : C'est un peu **la jungle**

*Quand je vous dis le mot beauté, vous pensez à quoi ?*

A quoi, c'est-à-dire les critères ?

*Non pas forcément, mais une vision positive de la beauté, une personne belle ?*

C'est toujours agréable, je suis pas insensible non plus... maintenant c'est vrai que c'est plus prononcé aujourd'hui ; on n'est pas insensible devant un bel enfant, un bel homme, une belle femme

*Ce que Joséphine a rapporté aux femmes du point de vue de la beauté ?*

Que les femmes se sentent mieux, c'est positif, on se sent mieux quand on sort, le regard change...

C'est primordial, surtout pour une femme c'est très important, la confiance en soi, sinon vous êtes jugée...Alors qu'ici, je suis à l'aise, c'est pour cela que je suis revenue...

*La dernière fois avez-vous fait d'autres ateliers ?*

Non...

## **Cliente 2**

*C'est la première fois que vous venez ?*

Non je suis déjà venue

*Quels soins aviez-vous fait la dernière fois ?*

Coiffeur et soins du visage

*Comment vous aviez entendu parler de Joséphine ?*

J'avais entendu parler par une amie qui est déjà venue, j'en ai parlé à mon association qui m'a à peu près expliqué, comme j'habite le quartier je suis passée pour me renseigner, je suis allée voir mon référent pour la fiche de liaison, j'ai pris rendez-vous et je me suis présentée...

*Comment l'association ou votre amie vous avait présenté Joséphine ?*

On parlait de sujets de nanas...et puis les moyens sont difficiles...et de là elle m'en a parlé...

elle m'a dit que c'était une genre d'asso qui travaillait avec d'autres assos, qu'il fallait être suivie, qu'il y avait une certaine catégorie quoi...C'est comme ça que j'ai entendu parlé de Joséphine

Mais je ne suis pas venue tout de suite, car ma tête et mes cheveux c'est...la confiance elle est venue après

*Il fallait savoir à qui vous alliez confier vos cheveux et votre tête...*

Bah oui, c'est déjà arrivé, il y a des personnes qui se disent compétentes et qui ne le sont...et puis ce n'est pas rien, c'est une teinture, cela ne part pas au bout d'un shampoing

Et puis on est bien ici, on est bien reçue, quand on est pris en main y a pas de problème... sinon je ne serai pas revenue !

*Qu'est-ce qui vous a donné envie de revenir ?*

L'ambiance, la proximité, et puis aussi ...prendre un petit peu de temps pour soi...**ce n'est pas évident de trouver des gens qui vous accordent de l'attention.**

*Cette ambiance comment vous la décrivez ?*

J'aime pas le bruit, j'aime quand c'est tranquille, donc cela me convient parfaitement  
Et puis on a toujours quelqu'un pour répondre aux questions autour du bien-être, cela fait plaisir, on en apprend tous les jours on connaît pas tout, et recevoir des conseils d'autres femmes c'est cool...  
J'aime bien aussi car c'est tous les âges, ce n'est pas fermé.

*Vous parlez de bien être c'est cela que Joséphine apporte ?*

Oui, moi je sais que j'ai une santé fragile, je suis assez souvent tombée malade, les médicaments, le stress, la fatigue... cela a des répercussions sur le corps, et être conseillée par de bonnes personnes c'est important

*Comment présentez-vous à une amie Joséphine ?*

Si elle se sent perdue, exclue, qu'elle a besoin de conseils, si elle veut se remettre...qu'elle n'a pas de moyens, je lui conseillerai de se renseigner et je lui expliquerai comment ça se passe

**Je lui dirai que c'est un lieu d'écoute d'attention de tranquillité**

Cela peut aussi être un nouveau départ. A la base c'est plus se remettre sur les rails...si Joséphine existe encore c'est qu'elle est entre de bonnes mains, il faut que cela continue comme cela

*Est-ce que vous sentez que ces moments chez Joséphine vous ont aidé personnellement ?*

Oui, quand on rentre parfois on n'a pas le sourire, mais quand on sort on l'a, donc oui !

*Vous vous sentez mieux...*

on est plus jolie, on a envie de tenir tout cela dans la continuité...

j'ai une bonne tignasse quand même, je ne suis pas chauve !! c'est pour cela je ne vais pas les couper trop court car sinon cela va faire bouboule, je garde de la longueur pour allonger le visage. Les cheveux courts pour des personnes comme moi c'est pas...enfin cela dépend du visage...c'est aussi parce que je suis du cote de mon père de beaux cheveux aussi, elles ont des beaux cheveux les femmes kabyles...je les ai toujours eu longs ! Sauf quand j'avais attrapé des poux à l'école, ma mère avait tout coupé ! ( *me prenant à partie*) Comme vous peut-être, vous avez toujours eu les cheveux longs ? Et puis cela tient chaud l'hiver !

La bénévoles : oui et puis de toute façon ça repousse...

La cliente : j'ai l'impression qu'ils poussent vraiment vite les miens. Je ne sais pas quelle technique il a employé, j'ai fait les mèches au mois de juillet juin année dernière... et là au mois de mars, j'ai

fait pour les racines, je voulais faire d'autres mèches, mais il m'a dit vous n'en avez pas besoin... je vais laisser un peu reposer... ce n'est pas anodin les couleurs...

La bénévoles : sauf si il n'y en a plus, une fois par an c'est bien...

La cliente : oui, ils sont jolis, la... il faut leur donner juste un petit coup de fouet, oui j'aime les cheveux longs car on peut se permettre plus de coiffures, des chignons... avec des cheveux courts on peut rien faire ! les cheveux long c'est plus joli...

Et puis c'est ça avant tout la beauté chez une femme c'est les cheveux, c'est important !ça habille, ça a toujours été, de tout temps !

*Pour vous si je vous demande qu'est-ce que la beauté d'une femme à part les cheveux ?*

C'est la personne ! Le reste cela vient après, c'est l'être humain qui passe en premier

*Si je vous dis que Joséphine œuvre pour la beauté de toutes les femmes cela vous parle? Est-ce Joséphine fait quelque chose pour la beauté des femmes ?*

Elle fait en sorte qu'on ne s'oublie pas, ce n'est pas parce qu'on n'a pas d'argent, de travail, qu'on est malade qu'on n'a pas le droit aux même choses que les autres ; elle nous en donne la possibilité ;

*Est-ce que cela aide aussi pour la beauté de cette personne ?*

Oui car ils vous donnent des conseils, ils vous expliquent comment vous maquiller, vous habiller ce qui va ce qui ne vous va pas, la couleur, pleins d'infos qui a la base coutent chers ; comment on appelle cela une relookeuse la, et bien ça coute cher, la pour 3 euros, c'est le paradis

*Aviez-vous fait cela un atelier de conseil ?*

Non car moi je me connais, je sais que je suis pas très...je suis coquette car j'aime toujours être bien coiffée, propre, mais je ne suis pas dans la mode vestimentaire, vous voyez, à partir du moment où je suis bien je suis à l'aise, j'ai mon propre style aussi, je ne veux pas ressembler à qui que ce soit, et puis bon je n'ai plus vingt ans, il faut vivre avec son temps...et se respecter !

*Quand vous sortez de chez Joséphine avez-vous l'impression d'être belle ?*

On sait que la journée va être belle, il faut en profiter !

*Joséphine en 1 mot?*

PARFAIT

*Quels ateliers aviez-vous fait la dernière fois ?*

Que esthétique, j'avais fait bain vapeur... ah c'était classe ! C'est la première fois, je ne connaissais pas... Aujourd'hui j'étais juste partie pour la coiffure et puis on m'a proposé pour le visage : je vais me refaire les sourcils !

*Est-ce que cela change aussi quelque chose du regard de vous sur vous-même, ou des autres sur vous ?*

Non je ne sais pas ce que les gens en pensent et je m'en fiche... à partir du moment où ce que moi je ressens c'est positif, c'est ce qui compte, après je peux avoir de bons retours, « ah tu es allé chez le coiffeur... » Cela fait toujours plaisir ! Mais c'est avant tout pour soi-même !

Pour se retrouver soi-même ! Quand je passe au bac par exemple, c'est un moment... ça détend, cela fait du bien !

### **Cliente 3**

*C'est la première fois que vous venez chez Joséphine ?*

Non la deuxième fois

*Comment aviez-vous entendu parler de Joséphine ?*

C'est mon assistante sociale... elle ne m'a pas du tout expliqué, elle m'a dit vu ta situation c'est mieux que tu ailles là-bas... sans rien me dire du tout

*Vous aviez fait quoi lors de votre rendez-vous ?*

Coupe de cheveux et l'esthétique, ça date d'il y a un ou deux ans

*qu'est-ce qui vous a donné envie de revenir ?*

Les finances quoi...

*Pouvez-vous me décrire un moment chez Joséphine ?*

Les gens sont agréables, si j'ai l'occasion je repasserai !

*Un moment passé chez Joséphine en quelques mots ?*

C'est agréable, convivial...professionnel aussi, c'est important

C'est joli aussi, ce qu'ils font

*Est-ce cela vous apporte quelque chose en particulier ?*

Un peu plus confiance...oui car quand on essaye de chercher du travail, si on n'a pas confiance en soi cela commence mal !

*C'est un peu votre situation ? Cela peut vous aider à avoir plus confiance en vous ?*

Oui...

*Parfois on dit que Joséphine s'engage pour la beauté des femmes, est ce que cela vous parle ? être belle cela veut dire quoi pour vous ?*

Déjà, la confiance en soi, quand on est bien dans sa peau, on trouve plus facilement du travail, Cela ne change pas tout...Mais cela peut aider ! Et puis les coiffeurs en temps normal cela coute très cher... une coupe de cheveux cela peut couter plus de 40 euros, faut les sortir, donc c'est bien qu'il y ait une structure comme ça !

Être bien dans sa tête bien dans sa peau, enfin mieux

*C'est ce que vous aviez ressenti la première fois ? Est-ce que cela vous a apporté quelque chose dans la vie quotidienne ?*

Oui les choses ont avancé...mais bon cela ne se fait pas tout de suite...et puis ce n'est pas une coupe de cheveux qui change la vie !

*Si on vous demande de présenter l'association a une amie qu'est-ce que vous diriez ?*

Je lui donne le papier et tout de suite vas-y c'est bien. C'est pour les personnes en précarité, je présente le salon...désolée je ne suis pas... j'essaye de chercher mes mots...

*(D'elle-même)* là où c'est plutôt sympa c'est que je n'avais pas prévu de passer, je n'ai pas pris rendez-vous j'accompagnais mon amie, et puis ils m'ont proposé, je les remercierai !

#### **Cliente 4**

Je suis venue il y a 4/5 ans car j'étais au RSA maintenant je suis retraitée mais j'ai une toute petite retraite mais on m'a prise exceptionnellement car normalement c'est pour les demandeurs d'emploi

*Comment avez-vous entendu parler de Joséphine ?*

Par la résidence ou j'habite

*On vous avait présenté comment l'association ? Je ne sais plus !!*

*Vous aviez fait quoi comme soins et ateliers?*

Une couleur, une coiffure, une épilation...c'était il y a 4/5 ans donc je ne me souviens plus...

*Qu'est-ce qui vous a donné envie de revenir ?*

J'ai des difficultés ce mois-ci j'ai des dettes je n'avais pas les moyens d'aller chez le coiffeur !

*Présenter l'association en une phrase ?*

C'est de la détente, c'est assez convivial, l'accueil est agréable, c'est sympa comme atmosphère

*Si je vous demande de décrire un moment passé chez Joséphine, ce que vous ressentez?*

Je me sens détendue

*Qu'est-ce que vs aimez chez Joséphine ?*

L'atmosphère, les compétences aussi ! C'est important ...c'est rassurant !

*Est-ce que cela apporté quelque chose la dernière fois ?*

Se sentir bien coiffé, cela remonte le moral !

*(nous allons parler de la beauté...) Ça vous parle quand je vous dis la beauté des femmes ?*

C'est difficile à définir...

*Pour vous c'est quoi une personne belle ?*

Quelqu'un d'attirant qui a du charisme, qui est sympathique, parce que la beauté froide... c'est secondaire finalement...

*Qu'est-ce que vous pensez que Joséphine peut apporter à une femme ?*

C'est revalorisant

*D'autres mots pour dire la beauté ? Le charme*

*Est-ce que les mots comme la confiance, revaloriser, est-ce que pour vous c'est lié au fait d'être*

*belle ?*

Oh oui bien sûr !

*Joséphine en une couleur ?*

Vert car c'est ma couleur préférée, c'est apaisant

*Un objet ?*

Un séchoir à cheveux

*Le lieu ?*

Joli, bien décoré, très agréable, j'aime bien la déco, les panneaux, des femmes...

*Par rapport à un coiffeur normal ?*

Une ambiance spéciale, car ce sont pour des personnes avec des conditions difficiles, on est un peu mieux accueillie que chez un coiffeur normal qui fait son business.

*Est-ce que vous pensez que cela va changer quelque chose quand vous allez sortir?*

J'aurai meilleur moral !

## **9. Témoignage d'un éducateur de l'A.R.F.O.G du 07/04/2017**

Remarque : L'association « ARFOG-LAFAYETTE » est dédiée à des personnes en situation morale et sociale difficile afin de les accompagner dans leur recherche d'insertion sociale et d'autonomie pérenne.

« Au salon Joséphine :

Comme chaque année un groupe de 5 femmes accompagnées par un travailleur social a découvert le salon d'esthétique sociale « Joséphine, pour la beauté des femmes ». Ce temps est à chaque fois très riche en découvertes et en émotions car pour les femmes participantes la priorité n'est plus, depuis longtemps, de prendre soin d'elles-mêmes...

Il s'agit de cinq femmes entre 30 et 52 ans. Rapidement, la complicité du groupe a été propice à quelques « confidences » qui ont permis à Madame G. de se sentir plus à l'aise pour évoquer ses attentes quant au Salon. Mme souhaitait vivement pouvoir faire des mèches et se couper un peu les cheveux afin de prendre soin d'elle après la naissance de sa fille de 1 mois...Sa situation financière et la gestion du quotidien avaient différé cette envie à plus tard...La découverte de Joséphine tombait à pic !

Après une brève présentation de la coordinatrice du salon et des bénévoles, les femmes ont pu exprimer leurs choix entre la coiffure (coloration, coupe, brushing), les soins (gommage ou masque du visage, épilation ou manucure) et la prestation de la conseillère en image (colorimétrie).

Nous nous sommes installées dans la salle d'attente, un endroit confortable permettant l'échange car l'agencement du mobilier donne la possibilité d'être à plusieurs au même endroit. Durant l'attente, spontanément, chacune a fait part de son enthousiasme à l'idée de prendre soin d'elle, leur point commun étant de s'être oubliées face à leur quotidien. Dans une ambiance agréable, les femmes se sont interpellées entre elles, et elles ont également échangé avec d'autres « clientes » qui attendaient leur tour. Nous avons proposé de prendre des photos....toutes se sont prêtées au jeu.

Puis, l'une d'entre elles a montré ses photos de famille, suivie par deux autres. Cela a engagé un échange autour des ressemblances physiques, de l'âge réel et supposé de chacune... Ce qui a également amené l'évocation de leur vie de famille. Ainsi, Mme M. a expliqué être divorcée et

vivre seule avec ses 2 filles, âgées de 21 ans et 17 ans...elle nous a raconté sa « joie de vivre » : son petit-fils, Lyham, âgé de 10 mois, fils de sa fille aînée maintenant mariée....ce qui l'a amenée à rapporter ses difficultés relationnelles avec sa fille de 17 ans... C'est alors Mme A. qui lui a donné quelques astuces pour qu'elle puisse elle aussi se consacrer du temps et que sa fille soit plus indépendante, s'appuyant sur sa propre expérience avec ses deux fils du 24 et 13ans. Alors, Mme E. a pu dire ses propres difficultés concernant le logement, ses enfants de 17, 15 et 9 ans sont plus faciles à gérer mais elle convient d'une trop grande pression de sa part....Mme nous rapporte être consciente de cela, qu'elle essaye de rectifier cette attitude un peu trop protectrice. Quant à Mme L., elle préfère se centrer sur elle, récupérer d'une longue maladie et se consacrer à son fils avec qui elle dit avoir une relation très fusionnelle.

Mme L. a partagé son avis sur l'atelier Shiatsu. La veille, elle avait reçu pour la première fois un massage Shiatsu effectué par une praticienne bénévole. Au départ, Madame L. voyait ce massage comme un acte seulement esthétique. C'est après la séance que Madame a réalisé que celui-ci lui a été bénéfique et qu'il s'agit bien d'un massage réellement thérapeutique. Après plusieurs opérations, c'était la première fois que madame se sentait mieux physiquement. A son tour Mme M., a aussi témoigné de son expérience. Grâce à leurs témoignages, deux femmes ont exprimé le souhait de s'inscrire à l'atelier. Le lendemain, Mme E. a appelé pour prendre un RDV et Mme G. s'est déplacée pour d'une part nous montrer le résultat de sa coiffure, et d'autre part prendre RDV pour son mari à l'atelier Shiatsu. Elle a voulu lui laisser du temps, a lui aussi, pour qu'il puisse prendre soin de lui.

Comme à chaque fois, l'accompagnement d'un groupe nous a permis de découvrir ces femmes autrement. Elles ont pu se révéler d'une manière différente que lorsqu'elles viennent au service rencontrer individuellement leur référent. Nous avons constaté qu'elles étaient très à l'aise pour se raconter, l'accueil et l'environnement chaleureux favorisant sans doute des échanges riches et intéressants. Toutes étaient à l'écoute et soutenantes les unes pour les autres, sans jugement et dans la bienveillance face aux difficultés exprimées. Les sujets abordés entre elles sont vastes et divers, bien au-delà de la question esthétique. Ce temps leur a permis de se découvrir elles-mêmes, autrement, de se sentir valorisées, de reprendre confiance au travers d'échanges d'expériences riches et variées.

C'est aussi cela « l'effet Joséphine » !