



# Association Joséphine Rapport d'utilité sociale

1<sup>ère</sup> étape:  
Qualification des impacts



Joséphine

pour la beauté des femmes

Joséphine est une  
association du



**GROUPE SOS**

# Sommaire

<b>1. Présentation de la démarche d'évaluation d'utilité sociale</b>	1
1.1 L'origine de la démarche	1
1.2 La méthode privilégiée	2
1.3 La mise en œuvre de la démarche	3
<b>2. Première étape : La phase de qualification</b>	4
2.1 Les modalités de réalisation	4
2.1.1 Les focus groupes	4
2.1.2 Les entretiens individuels	5
2.1.3 La recherche documentaire	6
2.2. Les résultats de la phase de qualification	8
2.2.1 Le cœur de l'utilité sociale de Joséphine	9
2.2.2 Les expériences vécues chez Joséphine	13
• <i>Vivre un temps pour soi</i>	14
- Un temps entre parenthèse	14
- Un temps à soi	14
- Un temps accordé par l'autre	14
- Une expérience sur la durée	16
• <i>Investir un espace qui sort du quotidien</i>	16
- Un havre de paix	16
- Une bulle de légèreté	16
• <i>Etre en lien et retrouver une place parmi les autres</i>	17
- Etre considérée	17
- Echanger et partager des moments de convivialité	17
• <i>Se réapproprier son corps</i>	18
- Recevoir des soins qui impliquent le toucher	18
- Apprendre à regarder son corps et à accepter son image	18
- Prendre soin de son corps	19
• <i>Trouver un bien-être intérieur</i>	20
- Se réconcilier avec soi-même	20
- Exprimer et ressentir des émotions	20
2.2.3 Les pratiques de Joséphine qui permettent de faire vivre ces expériences : « un cadre hors cadre »	21
• <i>Un statut de cliente - « hors obligation »</i>	23
- Etre accueillie quelles que soient ses difficultés	23
- Avoir le choix	24
- Bénéficier de soins de qualité prodigués par des professionnels	25

• <i>Une qualité d'accompagnement - « hors norme »</i> .....	26
- Proposer différents types d'accueil .....	26
- Ecouter sans juger et faire preuve de bienveillance .....	26
- Proposer un parcours personnalisé .....	26
- Accorder un temps long et sur la durée .....	27
- Accompagner la personne dans sa globalité .....	27
- Donner des conseils pour apprendre à faire par soi-même .....	27
• <i>Un lieu beau et chaleureux – « hors quotidien »</i> .....	28
Un lieu unique .....	28
Un endroit protégé et réservé aux femmes .....	28
<b>2.2.4 Les impacts de Joséphine</b> .....	29
<b>3. Les étapes à venir de la démarche</b> .....	33
<b>3.1 La phase de quantification</b> .....	33
<b>3.2 La phase d'apprentissage</b> .....	33
<b>Conclusion</b> .....	34
<b>Bibliographie</b> .....	35
<b>Annexe</b> .....	36

# 1. Présentation de la démarche d'évaluation d'utilité sociale

---

## 1.1 L'origine de la démarche

Cela fait maintenant plus de 10 ans que nous sommes convaincues que porter un regard positif sur soi-même est primordial pour se reconstruire socialement et accéder à l'emploi. Cet engagement, nous le partageons avec nos partenaires et les équipes de professionnels qui travaillent à nos côtés .

Depuis l'intégration de Joséphine au GROUPE SOS en 2016, nous avons entamé une réflexion de fond sur notre projet social et la pérennisation de nos actions. Ainsi, dès 2017, nous nous sommes interrogées sur les apports de Joséphine dans le parcours d'insertion sociale et professionnelle des femmes accompagnées. De cette première étape, nous avons préconisé la mise en place d'une évaluation de notre impact social.

Avec cette évaluation nos objectifs sont:

- d' **identifier et faire connaître le sens de notre projet, mesurer son impact et ses apports** dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle
- de **fédérer l'ensemble des acteurs internes et externes** de l'association et **valoriser notre action** auprès de ses partenaires.

Pour mettre en place cette démarche, nous avons fait appel au Groupe de recherches sur l'Evaluation d'Utilité Sociale ( le GREUS). Le GREUS a été constitué au sein de l'Institut Catholique de Paris en 2013. Il est constitué de chercheurs et de professionnels. Le GREUS a pour objectif de développer des méthodologies d'évaluation de l'utilité sociale, d'aider les structures de l'économie sociale et solidaire à appréhender les enjeux de l'évaluation de leur utilité sociale ainsi que de contribuer à la réflexion académique sur le concept d'utilité sociale. Le GREUS propose une méthode socio-anthropologique.

L'association Joséphine est accompagnée par deux de ses membres:

- **Elena Lasida**, maître de conférence, directrice du Master « Economie solidaire et logiques de marché ». Vice-Doyen à la Recherche au sein de la Faculté des sciences sociales et économiques de l'Institut Catholique de Paris. Elena nous accompagne tout particulièrement sur la phase d'identification de l'utilité sociale de Joséphine.

- **Hélène Duclos**, consultante-experte et chargée d'enseignement, spécialisée sur l'évaluation de l'utilité sociale. Hélène est l'interlocutrice privilégiée de Joséphine sur la phase de mesure d'impact.

## 1.2 La méthode privilégiée

L'évaluation d'utilité sociale du GREUS s'inscrit dans une démarche collective. Aussi la méthodologie proposée respecte 3 principes de base:

- ❖ **l'association de l'ensemble des parties prenantes de l'organisation** : la méthode est participative. Le but est de récolter les points de vue et les perceptions de toutes les personnes œuvrant avec l'organisation.
- ❖ **La co-construction de la démarche entre acteurs et intervenants externes** : la démarche réunit des acteurs internes à l'organisation qui vont mobiliser des savoirs tirés de leurs expériences professionnelles et des intervenants externes qui peuvent jouer le rôle de chercheurs et mobiliser des savoirs plus théoriques et éventuellement académiques.
- ❖ **Une démarche progressive et repensée à chaque étape**: Bien que la méthodologie soit constituée de plusieurs étapes, la démarche nécessite des questionnements et des aller-retours continuels.

La méthode est composée de 3 grandes étapes:

- ❖ La **phase de qualification**: l'objectif est de mettre en valeur ce qui, dans son identité et ses activités, distingue l'organisation des autres structures de l'ESS. Il s'agit d'identifier l'utilité sociale de l'organisation : quels sont effets sur les individus et sur la société ?
- ❖ La **phase de quantification**: cette phase consiste à mesurer les effets préalablement définis. Pour cela, il s'agit de construire des indicateurs de mesure, des outils de collecte, puis d'aller récolter les données.
- ❖ La **phase d'apprentissage** : C'est la phase d'appropriation des résultats de la démarche. Il s'agit d'en tirer des enseignements et de communiquer les résultats aux partenaires.

## 1.3 La mise en œuvre de la démarche

- ✓ L'association Joséphine :
  - Organisation de la démarche
  - Création et animation des groupes de travail
  - Production des différents supports
- ✓ Le GREUS :
  - Elaboration et suivi méthodologique
  - Validation des productions

Un comité de pilotage a été constitué afin de suivre toute l'avancée de la démarche d'évaluation d'utilité sociale.

Son rôle est à la fois de fixer des objectifs, ajuster les outils méthodologiques et de valider les résultats.

Il est composé de personnes ayant une bonne connaissance du fonctionnement de l'association et ayant un rôle clef dans l'organisation de celle-ci.

Ses membres sont les suivants : Aude Desanges (Fondation L'Oréal), Jadwiga Frassoni (Coordinatrice du salon Joséphine), Jil Gross (Chargée de projet Joséphine), Maud Leblon (Directrice de l'association Joséphine), Nadège Moniez (Responsable des salons solidaires), Valérie Podeur (Bénévole coiffeuse de l'association Joséphine) et Claudia Saccaro (Responsable Identité Direction des Projets GROUPE SOS).

# 2. Première étape: la phase de qualification

---

## 2.1 Les modalités de réalisation

La phase de qualification de la méthode a pour objectif d'identifier le sens du projet de Joséphine et ses apports dans le parcours d'insertion sociale et professionnelle des femmes accompagnées et sur la société de manière plus générale. Pour cela, nous avons interrogé l'ensemble des parties prenantes de Joséphine. Nous avons organisé aussi bien des focus groupes que des entretiens individuels.

### 2.1.1 Les focus groupes

Ces groupes de travail ont été composés de 3 ateliers:

- un **atelier sur les représentations de la beauté** : Afin de faciliter la prise de parole, nous avons utilisé un photolangage. Chaque participant a pu s'exprimer sur ses représentations de la beauté à partir du choix d'une photo.
- un **atelier sur les expériences vécues au salon considérées comme positives** : Les clientes de Joséphine se sont exprimées sur des moments particulièrement positifs qu'elles ont vécus au salon. Les autres parties prenantes ont, quant à elles, témoigné d'une expérience positive vécue au salon par une femme. Tous les participants ont ensuite cherché à définir pourquoi l'expérience avait été positive.
- un **atelier « A quoi sert Joséphine ? »** : Nous avons interrogé les participants sur les apports de Joséphine pour les femmes, pour leur entourage, pour les professionnels du salon, pour les partenaires de Joséphine et pour la société en général.

Lors du dernier focus groupe regroupant différents partenaires de Joséphine, cet atelier a été remplacé par le « **Procès de Joséphine** ». Nous avons demandé aux participants d'imaginer qu'ils étaient les avocats de l'association. Nous leur avons annoncé: « Joséphine est menacée de fermeture car elle n'a aucune utilité. Votre mission est de défendre l'association ». Ils ont alors préparé en sous-groupe des arguments et proposé une plaidoirie en faveur de Joséphine.

Au total ce sont 5 focus groupes qui ont été organisés:

- un le 16 mai 2017 en présence de **7 professionnels du salon** ( bénévoles et stagiaire): 2 coiffeuses, 2 conseillères en image, 1 esthéticienne, 1 psychologue, 1 maquilleuse
- un le 28 juin 2017 en présence de **4 clientes de Joséphine**
- un le 6 mai 2017 en présence de **12 professionnels de structures prescriptrices**
- un le 29 janvier 2018 en présence de **9 professionnels du salon** ayant rejoint l'association à la rentrée 2017 (salarisées, bénévoles et stagiaire): 3 coiffeur.se.s, 2 socio-esthéticiennes, 1 esthéticienne, 2 sophrologues et 1 conseillère en image
- un le 1<sup>er</sup> février 2018 en présence de **13 professionnels de 8 structures partenaires**: 1 partenaire financier, 1 acteur institutionnel du territoire, 6 structures prescriptrices

### 2.1.2 Les entretiens individuels

Afin de renforcer le lien avec les associations qui orientent des femmes vers Joséphine et d'intégrer Joséphine au mieux dans leur accompagnement, nous avons aussi interrogé individuellement les référents professionnels des structures d'accompagnement social et professionnel partenaires de Joséphine.

Nous leurs avons demandé quel était le profil des femmes accueillies, leurs problématiques, comment se travaillait la question de l'estime de soi au sein de la structures, quels étaient les besoins de la structure, etc... Nous les avons aussi interrogés sur leurs motifs d'orientation des femmes vers Joséphine.

Nous avons réalisé **23** entretiens téléphoniques avec des référents professionnels et recueilli le témoignage écrit d'un éducateur spécialisé partenaire de Joséphine.

Nous avons aussi interrogé individuellement :

- **4 clientes du salon Joséphine**
- **2 professionnels du salon Joséphine** (la coordonnatrice salariée du salon et une sophrologue bénévole)

Au cours de ces entretiens, nous avons questionné les personnes sur leurs visions de Joséphine, ses apports, les expériences vécues au salon ainsi que leurs représentations de la beauté.

Au total ce sont **75 personnes** qui ont été interrogées sur les apports de Joséphine dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle.

### 2.1.3 La recherche documentaire

Ces entretiens de groupes et individuels ont été éclairés par des recherches scientifiques sur la précarité, la lutte contre la pauvreté, le développement de la capacité d'agir et le processus d'empowerment.

Nous avons ainsi choisi de nous appuyer sur les auteurs et organismes suivants ( par ordre d'apparition dans le rapport):

- **Joseph Wresinski:** Fondateur du mouvement ATD Quart-Monde, Joseph Wresinski propose dans les années 1980 une définition de la précarité, comme étant l'absence de plusieurs sécurités dont l'emploi. Cette absence de sécurité affecte un grand nombre de domaines (le travail, les revenus, le logement, l'accès aux soins, l'éducation etc...), et peut mener à la grande pauvreté. Selon Joseph Wresinski la précarité prend la forme de différents visages, et témoigne de situations et réalités différentes.
- **Etude Femmes et Précarité:** Cette étude publiée en 2013 et menée par le Conseil économique, social et environnemental fait un état des lieux en France des facteurs à risques de la précarité chez les femmes. L'étude préconise des mesures de prévention afin de lutter contre cette précarité.
- **Robert Castel:** Spécialiste de sociologie du travail et des questions liées à l'exclusion sociale, Robert Castel propose un éclairage sur les mécanismes qui peuvent amener progressivement une personne à se retrouver en situation de précarité. L'approche de Robert Castel définit deux axes fondamentaux d'intégration à la société: le travail et le réseau relationnel.
- **Martha C. Nussbaum:** Philosophe engagée dans la lutte contre la pauvreté, Martha C Nussbaum a développé une liste de 10 capacités combinées (voir annexe) qui déterminent si un individu peut accéder à une vie pleinement humaine. L'approche par les capacités s'intéresse non seulement aux ressources des individus mais aussi à la manière dont ces ressources peuvent ou ne pas être utilisées par chacun. Nous avons fait l'exercice de reprendre la liste de des capacités de Martha C. Nussbaum pour préciser les manques observés chez les femmes rencontrées chez Joséphine. Nous n'avons pas eu l'ambition d'être exhaustifs sur l'ensemble des capacités affectés par la précarité et la pauvreté mais plutôt de mettre l'accent sur quelques une d'entre elles qui nous semblent importantes par rapport à l'action de Joséphine. En nous appuyant sur cette liste, nous montrons en quoi les soins de beauté et de bien-être peuvent renforcer certaines capacités et répondre à des besoins essentiels pour des femmes en situation de précarité.

- **Axel Honeth:** Philosophe et sociologue, il est depuis 2001, le directeur de l'Institut de Recherche Sociale à Francfort. Axel Honeth a développé la théorie de la lutte pour la reconnaissance et a modélisé 3 modes de reconnaissance: affective, juridique et culturelle. Nous nous sommes appuyées sur ses travaux afin de montrer que la reconnaissance est un besoin essentiel pour tout individu, et que celle-ci est intrinsèquement liée au regard de l'autre.
- **Rapport Parquet :** Commandé par Dominique Versini, alors secrétaire d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion et sous la direction du psychiatre Philippe- Jean Parquet, le rapport, publié en 2003, éclaire sur les souffrances psychiques vécues par les personnes les plus démunies, les manifestations de ces souffrances et leur impact sur les habilités sociales.
- **Gisèle Dambuyant-Wargny:** Sociologue spécialisée dans le champ de la précarité et du travail social, Gisèle Dambuyant-Wargny a mené une étude en Seine et Marne entre 1988 et 1992, auprès de 630 bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion. A travers cette étude, la sociologue explique comment la précarité affecte le corps.
- **Relais-Femmes:** Organisme féministe sans but lucratif implanté au Québec, Relais-Femme œuvre dans une perspective de changement social et de promotion des droits des femmes et de leurs organisations. Relais-Femmes fédère différents acteurs sur le territoire national. En plus de ces actions de formation et d'accompagnement des groupes de femmes qui constituent le réseau, Relais-Femme est un laboratoire de recherches et il assure le lien entre les réflexions des mouvements des femmes et le milieu universitaire. Nous nous sommes appuyées sur la réflexion exploratoire de Relais-Femmes visant à identifier les pratiques d'empowerment mises en place dans les groupes de femmes. Cette recherche a retenu 4 éléments incontournables à la mise en place d'une démarche d'empowerment: le temps, les accès complémentaires au projet ou aux activités (en groupe ou en individuel), le respect des choix des personnes et le travail en groupe. Nous mettons en résonnance les pratiques identifiées par cette recherche avec les pratiques mises en place par Joséphine afin de renforcer la capacité d'agir des femmes.
- **Naila Kabeer:** Economiste et également présidente de l'Association internationale pour l'économie féministe, Naila Kabeer travaille principalement sur les questions de pauvreté, de genre et de politique sociale. L'économiste s'interroge sur le concept d'empowerment et le définit comme « le développement de la capacité à faire des choix de vie stratégiques dans un contexte où cette capacité ne pouvait s'exercer ». Naila Kabeer pense l'évolution de cette capacité à choisir à partir de « l'évolution de dimensions interdépendantes qui définissent le choix »: les ressources, la capacité d'action et les résultats. Nous nous inspirons de ses recherches afin d'expliquer en quoi le fait de permettre aux femmes d'avoir le choix participe au renforcement de leur capacité d'agir.



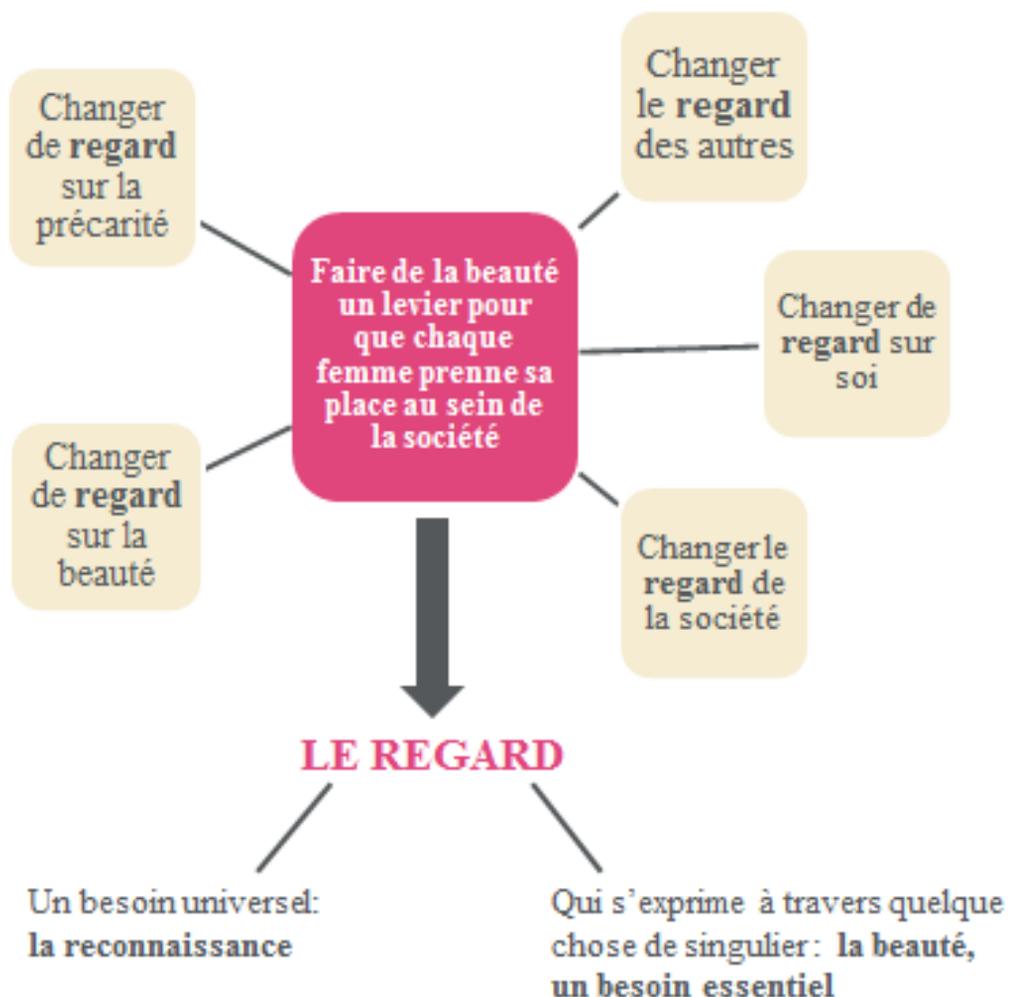
Les expériences vécues

---

chez Joséphine

## 2.2.1 Le cœur de l'utilité sociale

# Quelle est le cœur de l'utilité sociale de Joséphine ?



Faire de la beauté un levier pour que chaque femme prenne sa place au sein de la société

## Notre constat

### ✓ La précarité touche plus durement les femmes que les hommes.

Joseph Wresinski définit la précarité comme « l'absence d'une ou plusieurs 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.<sup>1</sup>»

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

70% des travailleurs pauvres sont des femmes<sup>2</sup>. Les femmes sont celles qui subissent plus le chômage, occupent quatre fois plus souvent des postes à temps partiel et les emplois les moins qualifiés.

Ces situations précaires ont un impact sur la santé de ces femmes qui sont plus exposées aux troubles musculo-squelettiques ou aux risques psychosociaux au travail.

Elles conditionnent également leur niveau de retraite et on constate un phénomène de paupérisation chez les femmes âgées.

Face à des conditions de travail contraignantes et peu compatibles avec la garde d'un enfant, les mères les moins qualifiées et les moins rémunérées optent pour un congé parental plus long. A leur issue, elles sont un tiers d'entre elles à ne pas reprendre une activité.

La situation des mères isolées est également particulièrement alarmante. 33% des familles monoparentales ont un revenu inférieur au seuil de pauvreté.

---

<sup>1</sup>Wresinski.Joseph. Grande pauvreté et précarité économique et sociale. Paris, Journal officiel, 1987. Page 6

<sup>2</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

**En 2017, sur les 657 femmes accueillies chez Joséphine, 73% d'entre elles étaient célibataires dont 31% avec des enfants et 86 % d'entre elles étaient sans emploi.**

✓ **La précarité affecte la confiance en soi et l'estime de soi et est un frein à l'activité et l'emploi**

L'insécurité liée à la précarité 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>3</sup>. Sentiment d'inutilité, d'infériorité, disqualification envahissent le quotidien des personnes et entraînent une perte profonde des capacités et repli sur soi.

Les recherches montrent comment les personnes à faible estime de soi s'engagent avec beaucoup de prudence et réticence dans l'action et renoncent plus vite en cas de difficulté. Tout échec est vécu comme une catastrophe personnelle et sociale, utilisée comme frein à de nouveaux projets.

Les associations et structures spécialisées qui accompagnent les femmes en situation de précarité ont repéré ce besoin croissant de travailler la question de l'estime de soi et sur une approche globale de la personne.

Agir sur l'estime de soi et la confiance en soi est un moyen d'aider ces femmes à surmonter les obstacles qui rendent difficile, en situation de précarité, la prise de décisions voire la volonté d'accéder aux services d'assistance.

## **Notre action**

Face à ces constats, Joséphine porte un projet social unique de réinsertion et d'inclusion, complémentaire aux dispositifs prévus par les structures d'accompagnement.

Dans une démarche d'innovation sociale, elle a pour ambition de proposer dans ses salons, des soins de beauté et de bien-être à des femmes fragilisées dans leur parcours de vie, pour qu'elles reprennent confiance en elles et qu'elles puissent se remobiliser dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle.

Elle fédère un réseau de salons constitué aujourd'hui du salon de Paris dans le 18<sup>ème</sup>, géré directement par l'association Joséphine, et deux autres salons portés par des structures locales : le salon de Moulins par l'association Viltais et le salon de Clermont-Ferrand par le C.C.A.S de Clermont Ferrand.

---

<sup>3</sup>Castel Robert. L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Editions du Seuil et de la République des Idées. 2003

## Le cœur de l'utilité sociale de Joséphine

Les focus groupes et entretiens réalisés avec les différentes parties prenantes du salon de Paris témoignent du fait que les soins de beauté et de bien-être prodigués chez Joséphine et la manière dont ils sont prodigués répondent à des besoins essentiels pour les femmes.

Parce que les professionnels qui les accueillent au salon leur manifestent de l'intérêt et de l'attention pour ce qu'elles sont, les regardent comme des personnes à part entière, indépendamment de leur situation et de leur statut, prennent soin d'elles, ces femmes peuvent commencer à changer alors de regard sur elles-mêmes, se trouver dignes d'intérêt et prendre soin d'elles.

En cela Joséphine, répond à un besoin universel pour tout individu et développé par le philosophe et sociologue Axel Honeth : celui de la reconnaissance, besoin qui conditionne l'acquisition de la confiance en soi, le respect de soi et l'estime de soi.

Martha C.Nussbaum, philosophe engagée dans la lutte contre la pauvreté, notamment des femmes parle, elle, d'une capacité essentielle à tout être humain pour qu'il puisse accéder à une vie digne et qu'elle nomme « affiliation ». Elle y souligne l'importance de la relation aux autres, et l'acquisition des bases sociales du respect de soi.

Par son action Joséphine propose en fait un autre regard sur la beauté, qui la rend indispensable à tout être humain, non parce qu'elle vient souligner l'apparence physique d'une personne, mais parce qu'elle peut répondre à des besoins fondamentaux.

Elle vient également bousculer les représentations sur la précarité en rendant la beauté indispensable même quand elle n'apparaît plus comme une priorité au quotidien.

**Parce que les femmes qui viennent au salon Joséphine peuvent vivre un temps pour elle, investir un espace qui les sort de leur quotidien, être en lien et retrouver une place parmi les autres, se réapproprier leur corps et trouver un bien-être intérieur, Joséphine fait de la beauté un levier pour que chaque femme prenne sa place dans la société.**

## 2.2.2 Les expériences vécues chez Joséphine

L'utilité sociale de Joséphine se décline en 5 expériences spécifiques vécues par les femmes au salon



# Vivre un temps pour soi

Chez Joséphine, la question du temps apparaît comme un élément fondamental dans l'accompagnement proposé aux femmes. En fréquentant le salon, les femmes vivent dans un rapport au temps différent de celui connu au quotidien.

## Un temps entre parenthèse

---

D'après les différents témoignages, le salon apparaît comme une « parenthèse » dans la vie des femmes, parfois insécure. Ici, elles peuvent couper avec le monde qui les entoure et mettre de côté, pendant le temps passé au salon, les aléas du quotidien. Le temps passé au salon est une pause dans les difficultés, dans la précarité.

---

## Un temps à soi

Dans leur quotidien, les femmes sont soumises à de nombreuses pressions et rôles : celui de mère, celui d'épouse, de sœur, d'aidant etc... En franchissant la porte du salon Joséphine, les femmes investissent un terrain oublié voir inconnu: se donner le temps de prendre soin de soi et retrouver leur identité de femme. Au-delà des soins de beauté et de bien-être, les femmes peuvent s'accorder un moment où elles lisent un magazine, prennent un café ou un thé et discutent avec les professionnels et les autres femmes.

## Un temps accordé par l'autre

---

Il y a aussi le temps que les professionnels du salon passent aux côtés de chaque femme pour « comprendre comment elle vit, ce qu'elle veut », « pour l'écouter »; 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. Les professionnels prennent le temps d'accueillir la personne, la mettre à l'aise et de créer un lien de confiance.

Toutes les femmes peuvent bénéficier d'un parcours d'une durée de 1 an. L'accompagnement dans le temps est fondamental dans la (re)construction d'une personne.

La question du temps est citée comme essentielle dans l'accompagnement des personnes en souffrance psychique et en situation d'exclusion dans le rapport Parquet de 2003. Le rapport 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 ne plus être soumise à la peur de retrouver cette situation. Si l'accompagnement dans la durée 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 en fonction de son projet.

Dans tous les cas, quelle que soit la durée fixée, il s'agit avant tout de soutenir l'autre dans sa capacité d'agir. Relais-Femmes, organisation féministe qui promeut le changement sociétal et la promotion des droits des femmes, cite le temps comme un élément clef de tout processus d'« empowerment » : prendre le temps avec chaque personne permet de s'adapter aux situations et ressources de chacun.

# Investir un espace qui sort du quotidien

Intimement lié au temps passé au salon, le lieu joue également un rôle crucial pour l'accueil des personnes interrogées. Il est décrit comme un lieu de quiétude et de détente.

La sociologue Gisèle Dambuyant-Wargny a orienté ses recherches sur les lieux fréquentés par les personnes les plus démunies et sur la manière dont elles s'approprient ces lieux. Elle s'interroge sur la manière dont ils peuvent devenir des lieux ressources pour une personne. L'auteur parle d'une « véritable socialisation par les lieux lorsque les autres types de socialisation s'amenuisent voire s'annihilent ».

## Un « havre de paix »

---

Dans un univers qualifié d'hostile par les femmes, les femmes soulignent à leur arrivée chez Joséphine, une espace dans lequel elles peuvent baisser leur garde. Le salon est « beau », il est accueillant et paisible, « il n'y a pas ça à l'extérieur », c'est « un havre de paix au milieu de l'enfer ». Ici, chez Joséphine, les femmes se sentent à l'abri, elles peuvent retrouver une sensation de « maîtrise de leur propre environnement », capacité essentielle pour Martha C. Nussbaum.

---

## Une bulle de légèreté

Au sein du salon, Joséphine ne propose que des soins de beauté et de bien-être dans un véritable salon de beauté. Ici, la futilité apparente associée à des soins de beauté et de bien-être permet de vivre quelque chose d'extraordinaire. Les partenaires de Joséphine parle de « futilité utile » : c'est un moment, pour les personnes qui viennent au salon, de partage et de discussions qui peuvent être légères. [...] Dans un quotidien où l'on parle en permanence de ses problématiques, où l'on est toujours face à la souffrance qui est difficile à surmonter, peut-être que disposer de ce moment de légèreté est essentiel. D'autant plus que, ce moment de légèreté peut aussi amener des personnes à s'ouvrir et à parler de choses qu'elles n'auraient pas pu aborder avec d'autres travailleurs.»

# Etre en lien et retrouver une place parmi les autres

En poussant la porte du salon, les femmes rompent l'isolement vécu au quotidien. Les femmes interrogées expriment se sentir considérées et pouvoir être en lien non seulement avec l'équipe mais aussi avec les autres femmes.

## Etre considérée

---

Dans la théorie de la reconnaissance développée par Axel Honeth, le regard sur soi est indissociable du regard de l'autre. Chez Joséphine, l'accueil et l'accompagnement proposés par les professionnels apparaissent comme essentiels pour les femmes, qui reconnues par les professionnels, ont le sentiment d'être considérées, et d'être une personne digne d'intérêt. Il est exprimé que tout le monde est avenant, bienveillant et accepte la personne telle qu'elle est, s'adapte à ses besoins, écoute ses appréhensions, suit son rythme. Les femmes parlent de « gentillesse », « d'absence de jugement ». Une femme nous dira : « On a l'impression d'exister »; une autre exprimera : « Qu'est-ce que ça fait du bien d'être traitée comme un être humain ! ».

---

## Echanger et partager des moments de convivialité

Les femmes expriment la possibilité de parler, d'échanger avec les professionnels du salon et les autres femmes : « En venant ici, je sais que j'aurai des sourires, je pourrais parler, comme vous l'avez vu toute à l'heure...du lien social... pouvoir parler avec des personnes...être une personne... avec d'autres personnes...exister ». Les structures prescriptrices font également ce constat et témoignent du fait que passer un moment au salon, peut permettre de nouer des relations entre les femmes : « On allait chercher quelque chose à manger le midi dans la rue, c'est au-delà de la coiffure et des soins qui peuvent être proposés, c'est aussi un moment de partage et de convivialité ». Certains référents professionnels interrogés nous ont dit que ce temps passé au salon pouvait aussi apaiser des relations entre les femmes au sein des structures : « Quand elles passent ici, après leur passage, elles redeviennent un peu des copines ».

Nous retrouvons dans le discours des participants aux focus groupes, l'évocation d'une des capacités centrales selon Martha C. Nussbaum « l'affiliation » et ses deux aspects : le respect de soi et la relation aux autres.

# Se réappropriier son corps

Les soins de beauté et de bien-être nécessitent un travail sur le corps, qui permet aux femmes de renouer avec celui-ci.

## Recevoir des soins qui impliquent le toucher

---

Chez Joséphine, les femmes ont la possibilité de bénéficier de soins de beauté et de bien-être. Ces soins ont 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. Une bénévole coiffeuse partage son expérience avec les femmes accompagnées : « C'est profond parce qu'il y a le toucher, il y a le ressenti 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 ».

Cette approche par le toucher peut d'ailleurs être très complexe pour beaucoup de femmes qui viennent chez Joséphine, tant le rapport au corps est affecté. Pour Gisèle Dambuyant-Wargny qui étudie les manifestations de la précarité à travers le corps, il s'agit de repartir de ce corps abîmé et marqué par la précarité pour permettre à la personne de se le réapproprier et de se reconstruire avec.

## Apprendre à regarder son corps à accepter son image

Chez Joséphine, les femmes accompagnées ont une image négative d'elles-mêmes. Pour certaines, se regarder dans un miroir est devenue une véritable épreuve. Ainsi, pendant les soins de coiffure ou de mise en beauté, il n'est pas rare que les femmes fuient le miroir. Néanmoins, à travers le regard de l'autre, le toucher et les exercices proposés par les professionnels, les femmes sont amenées à renouer avec leur propre corps et à accepter leur image.

Par exemple, une sophrologue bénévole nous explique les bénéfices d'un exercice proposé à l'une de ses clientes : « (...) pendant la séance de sophrologie, je lui ai demandé de faire un exercice, de se toucher le visage. C'est un exercice que l'on fait pour reprendre contact avec son visage, la chaleur de la peau... donc elle a pris le temps de se toucher le visage, les cheveux. Et après je lui ai demandé comment elle se sentait, et elle m'a dit qu'elle avait oublié comment sa peau était douce, elle avait oublié qu'elle avait un beau visage. J'ai eu l'impression, d'après ce qu'elle m'a dit, qu'elle s'était réattribuée ses atouts et qu'à partir de ce moment elle s'est dit : "ok, le passé c'est le passé, je sens encore mon visage, il est beau, (...) je sens quelque chose qui peut me faire avancer ". »

## Prendre soin de son corps

---

Lorsqu'on évoque les représentations de la beauté avec les participants des focus groupes, 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 prendre soin de soi, ne pas apparaître négligée, « être correcte, propre, bien coiffée, bien habillée, pas dégou, les cheveux... pas le gras ».

Chez Joséphine, les femmes apprennent ou réapprennent à prendre soin de leur corps. A travers, les soins de beauté et de bien-être, et les conseils apportés par les professionnels, les femmes retrouvent la volonté de faire attention à elles. Une bénévole réflexologue nous dira : « Elles font plus attention à elle, c'est plus que l'aspect physique, c'est plus profond. Elles refont attention à elles au travers d'un maquillage, d'une coiffure, c'est ce que l'on voit en premier, mais elles refont aussi attention à elles en reprenant une hygiène corporelle.»

Une éducatrice d'un SAMSAH (Structure d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés psychiques et physique) nous a fait part de son observation sur une femme qu'elle a accompagnée chez Joséphine : « Moi je vais vous faire 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 au mois de mai(...) 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 vu sous un autre angle... Elle bien habillée, elle était maquillée, c'était la première fois en 4 ans que je la voyais maquillée chez elle ».

Si les femmes peuvent se réapproprier leurs corps chez Joséphine, cette expérience est étroitement liée à la redécouverte d'un bien-être intérieur.

## Trouver un bien-être intérieur

Lors des échanges avec les participants sur les représentations de la beauté, la « beauté intérieure » est celle qui est le plus rapidement et le plus simplement citée. Les participants évoquent cette « beauté intérieure » comme expression d'un bien-être intérieur qui passe par l'estime de soi. Chez Joséphine, il est question pour les femmes de s'accepter telles qu'elles le sont, de se réconcilier avec soi-même, d'exprimer et ressentir des émotions.

### Se réconcilier avec soi-même

---

En arrivant au salon, une grande partie des femmes ont le visage fermé. A mesure du temps passé au salon et à travers les soins et le regard de l'autre, les femmes s'ouvrent, les traits du visage s'adoucissent et se dessine un sourire sur leur visage. Des bénévoles témoignent dans ce sens-là : « Il y a une espèce de réconciliation avec soi-même à ce moment-là...c'est pour ça qu'elle sourit ». Il y a une véritable transformation qui s'opère entre le moment où la personne est arrivée au salon et celui où elle repartira. Cette transformation n'est pas que physique, elle est plus profonde. C'est un bouleversement intérieur, « un déclic », une prise de conscience de la situation, une acceptation de celle-ci, et une réconciliation avec soi-même, nécessaire pour avancer.

---

### Exprimer et ressentir des émotions

Chez Joséphine, les femmes sont apaisées et plus sereines quand elles viennent profiter des soins de beauté et de bien-être. Elles sont également capables d'exprimer de la gratitude parce qu'elles trouvent respect de soi et estime de soi. 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 les personnes qui sont bienveillantes envers elles ».

Une autre bénévole commente cette déclaration : « Quelqu'un qui a de la reconnaissance, c'est quelqu'un qui va bien (...) Cette femme qu'elle avait maquillée, elle était tellement à l'aise, elle s'est trouvée tout d'un coup belle, donc elle a pu donner ».

Chez Joséphine, les femmes vivent des moments de bonheur, elles peuvent exprimer leurs « émotions », capacité essentielle selon Martha C. Nussbaum.

A modern interior scene featuring a vibrant teal wall. In the foreground, a clear acrylic chair stands on a dark grey, wood-grain patterned floor. Behind it, a dark teal desk holds a white vase with white branches, a folded purple towel, and a small white box. A rectangular mirror with a dark frame is mounted on the wall, reflecting the vase and branches. The overall aesthetic is clean and contemporary.

Les pratiques

---

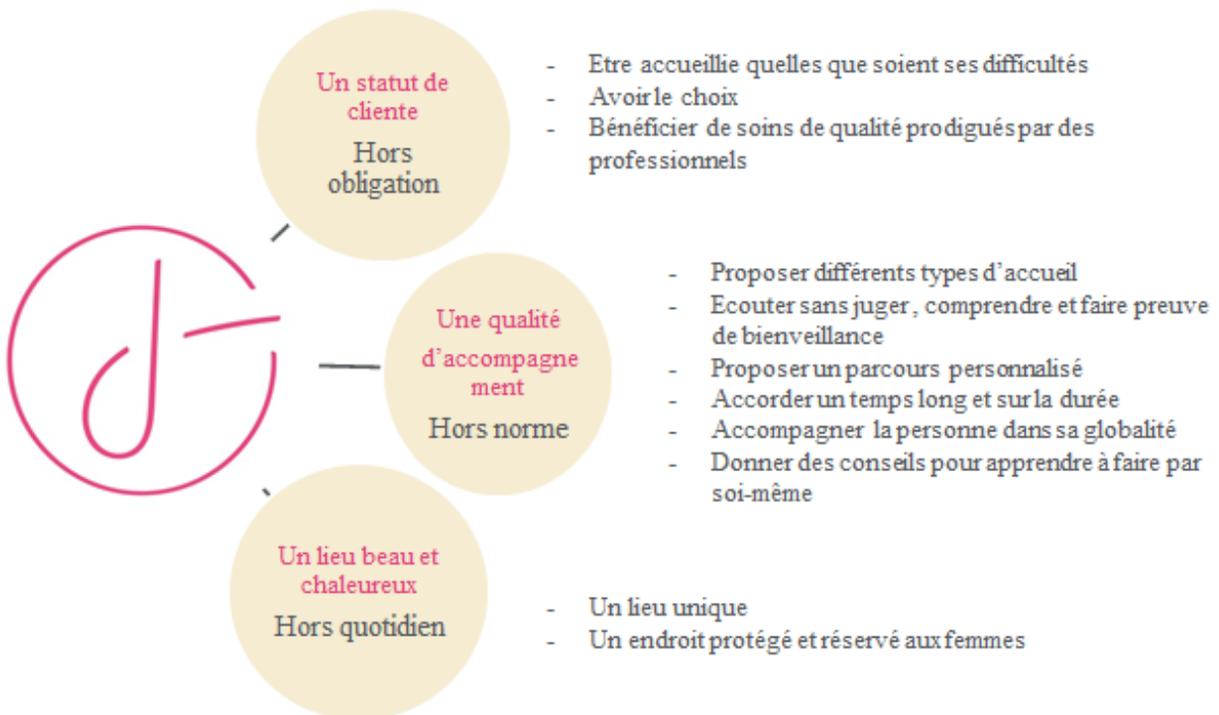
de Joséphine

## 2.2.3 Les pratiques de Joséphine qui permettent de faire vivre ces expériences : « un cadre hors cadre »

Quelles sont les pratiques mises en place par Joséphine pour faire vivre ces expériences ?

### « Un cadre hors cadre »

Derrière la futilité apparente des soins de beauté et de bien-être, l'association Joséphine a réfléchi et propose un accompagnement adapté à chaque femme pour lui permettre de reprendre confiance en elle et en ses capacités.



## « Un cadre hors cadre »

Derrière la futilité apparente des soins de beauté et de bien-être, l'association Joséphine a réfléchi et propose un accompagnement adapté à chaque femme pour lui permettre de reprendre confiance en elle et en ses capacités.

Par ailleurs, dans le cadre proposé chez Joséphine, toutes les pratiques mises en place ont de particulier qu'elles apparaissent hors du commun. Hors du commun car elles diffèrent de ce que les femmes vivent dans leur quotidien, dans la manière dont elles sont considérées, accueillies, accompagnées mais aussi car elles sont réalisées dans un lieu qui fait exception aussi bien dans le tissu associatif que dans le monde de la beauté et du bien-être.

### **Un statut de cliente : « hors obligation »**

Chez Joséphine, une fois franchie la porte du salon, les bénéficiaires deviennent clientes. Cette manière de considérer les femmes dès leur arrivée est primordiale pour les aider à retrouver, sur la durée, confiance en elles et pour une implication volontaire et active des femmes dans le projet. En dehors de la contribution symbolique demandée aux femmes pour bénéficier de ces soins (3 euros pour la coiffure, 1 euro par soin esthétique), le fait d'accueillir toutes les femmes, de respecter le choix de chacune et de proposer des soins de qualité prodigués par des professionnels, sont des éléments qui viennent signifier ce statut de cliente.

### **Etre accueillie quelles que soient ses difficultés**

---

Qu'elles que soient leurs difficultés, toutes les femmes fragilisées dans leur parcours de vie peuvent être accompagnées au salon. La seule condition d'entrée est l'orientation préalable d'une structure : associations de droit des femmes et d'inclusion, structures sociales ou médico-sociale, structure d'accompagnement vers l'emploi, etc...

Cette orientation est faite par l'intermédiaire d'une fiche de liaison remplie par un éducateur spécialisé ou une assistantes sociale. Ce document précise les coordonnées de la personne et la démarche dans laquelle elle s'inscrit (insertion sociale ou professionnelle) mais ne dévoile rien du vécu de la femme. Chacune est libre, en tant que « cliente », de partager son vécu ou pas.

Il n'y a pas non plus de restriction géographique, le salon accueille des femmes de toute l'Ile-de-France. Des partenaires s'expriment aussi dans ce sens : « C'est la seule structure à Paris, où justement, elles peuvent bénéficier de cet accueil un peu inconditionnel et de soins qui leurs sont dispensés sans avoir les ressources qui seraient nécessaires dans d'autres salon.»

Pour Joséphine, la beauté est un droit, et toutes les femmes, mêmes les plus démunies, doivent pouvoir y avoir accès.

---

## Avoir le choix

Chez Joséphine, le fait de 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.

Les femmes ont aussi la possibilité de bénéficier de soins de bien-être (écoute psychologique, réflexologie, sophrologie) ainsi que de participer à des temps collectifs. Si les professionnels les informent de cette possibilité, ce sont elles qui feront le choix de bénéficier de ces soins-là. Aucune activité ou soin au sein du salon ne leur est imposé ou n'est conditionné à des démarches spécifiques.

Offrir la possibilité d'avoir le choix, permet de renforcer les capacités de chaque personne. L'approche par les capacités de Martha C. Nussbaum ne se limite 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 ». La liberté de choisir est fondamentale dans le concept de capacité.

La possibilité d'investir un lieu comme elles l'entendent nous paraît également importante pour initier une démarche d' « empowerment ». 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 elles, pour pouvoir investir un lieu.

La question du choix fait résonnance avec les recherches de Naila Kabeer, économiste et présidente de l'Association Internationale pour l'Economie Féministe (IAFFE) sur l'« empowerment » des femmes. L'économiste insiste sur le fait que la pauvreté et l'exclusion du pouvoir sont intrinsèquement liées « car le manque de moyens pour satisfaire ses propres besoins essentiels empêche souvent de faire de véritables choix ». Naila Kabeer conceptualise alors l'« empowerment » comme un « processus par lesquels les personnes dépourvues de la capacité à faire des choix acquièrent cette capacité ».

Chez Joséphine, nous pouvons également faire des parallèles avec les travaux de l'organisation Relais-Femmes pour qui la manière dont les personnes accèdent aux ateliers et le respect des choix des personnes, sont essentiels pour initier 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 ».

## **Bénéficiaire de soins de qualité prodigués par des professionnels**

---

Chez Joséphine, tous les soins sont prodigués par des professionnels de la beauté et du bien-être, qu'ils soient bénévoles ou salariés.

En outre, les soins prodigués au salon sont réalisés avec un équipement et des produits de qualité adaptés aux clientes, qui nous sont offerts par nos partenaires. Le salon dispose aussi d'un dressing solidaire composé de vêtements neufs ou de très bonne qualité. Une contribution symbolique, liée à leur statut de cliente, est également demandée aux femmes pour bénéficier des vêtements.

# Une qualité d'accompagnement: « hors norme »

Chez Joséphine, l'accès au salon, l'attention des professionnels, la durée de l'accompagnement, l'approche globale proposée, et les conseils apportés pour apprendre à faire, sont des éléments qui contribuent à faire vivre l'ensemble des expériences présentées précédemment.

## Proposer différents types d'accueil

---

Chez Joséphine différents types d'accueil sont proposés afin d'encourager toutes les femmes à franchir la porte du salon.

Dans un environnement souvent considéré comme hostile, il peut être difficile pour des femmes, qui n'ont plus confiance en elles, d'aller à la rencontre d'un lieu inconnu, avec des personnes qu'elles ne connaissent pas et pour des soins qui bien souvent ne sont plus une priorité. Aussi, chez Joséphine les femmes peuvent venir en rendez-vous seules, ou accompagnées de leurs référents ou encore en groupe pour faciliter l'arrivée au salon.

## Ecouter sans juger, comprendre et faire preuve de bienveillance

---

Nous avons vu que les femmes qui viennent au salon se sentent considérées (« *Etre en lien et retrouver une place parmi les autres* »). Cette sensation vécue par les femmes est en partie liée à l'approche et à la bienveillance de l'équipe.

Les professionnels disent « accepter la personne telle qu'elle est », « lui donner de l'attention », « la mettre à l'aise », « la mettre en confiance ».

## Proposer un parcours personnalisé

---

Chez Joséphine, les femmes bénéficient d'un parcours « Estime de soi » spécifique à chacune afin de répondre au mieux à leurs envies et à leurs besoins. Les soins prodigués tout au long de ce parcours ne sont pas des prestations classiques mais de véritables outils d'accompagnement qui, couplés à un suivi global pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle, ont un impact réel et durable pour aider les femmes à renouer avec leurs corps, leur apporter du bien-être et leur redonner confiance.

Le parcours comprend des soins individuels de beauté (coiffure, esthétique, maquillage et conseil en image) et de bien-être (écoute psychologique, sophrologie, réflexologie) répartis sur une durée d'un an ainsi que des temps collectifs. Dans le but de favoriser la confiance en soi et de permettre à chacune de retrouver une place parmi les autres, l'alternance entre temps individuels et temps collectifs nous paraît fondamental.

## Accorder un temps long et sur la durée

---

Nous avons observé que les femmes peuvent se permettre de vivre au salon un temps pour elle. Cela est possible grâce au temps accordé par les professionnels à chacune et à la durée du parcours proposé au salon. Le temps nous paraît un élément essentiel pour soutenir des démarches d'insertion sociale ou professionnelle.

---

## Accompagner la personne dans sa globalité

Chez Joséphine, la pluridisciplinarité et le lien entre les différents professionnels qui y travaillent permettent de proposer une approche globale de la personne. Cette approche a été particulièrement soulignée lors des focus groupes organisés. Par exemple, nos partenaires ont pu nous dire : « l'un des grands avantages de ce lieu, c'est la pluridisciplinarité. » En effet, au sein du salon, différentes professions sont représentés : des coiffeur.se.s, des esthéticiennes, des maquilleuses, des conseillères en image, des réflexologues, des psychologues, des sophrologues. 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 la réappropriation de son image et son estime de soi.

Les femmes ont également le sentiment d'être accompagnée dans leur globalité. « Ce qui est bien ici, ce n'est pas 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. »

## Donner des conseils pour apprendre à faire par soi même

---

Chez Joséphine, tous les professionnels apportent une attention particulière au fait de transmettre des conseils à chaque femme afin qu'elles puissent continuer à prendre soin d'elles chez elles.

Ainsi au cours des soins et du temps passé au salon, les professionnels conseillent les femmes sur le choix des produits adaptés à leur type de cheveux ou de peau, sur des techniques et des gestes à adopter pour prendre soin d'elles.

Joséphine développe aussi des ateliers collectifs de transmission de savoir-faire. Ces ateliers sont des espaces au cours desquels les professionnels transmettent aux femmes des gestes et des techniques pour prendre soin de soi et où les femmes apprennent à faire toute seule.

Si lors de l'animation des focus groupes, ces ateliers n'existaient pas, ils ont été réfléchis et développés par les professionnels du salon suite aux échanges que nous avons eus avec les femmes:

- Atelier auto-coloration: les professionnels guident les femmes à poser leur propre couleur
- Atelier auto-maquillage: les professionnels apprennent aux femmes des techniques, des gestes et les conseillent sur des produits cosmétiques adaptés à leur type de peau
- Atelier auto-fabrication: les professionnels proposent aux femmes des recettes pour confectionner leurs propres cosmétiques à partir de produits du quotidien
- Atelier bien-être où les professionnels aident les femmes à s'approprier des techniques pour mieux respirer, gérer leurs émotions, trouver le sommeil, etc...

Exception faite de l'atelier bien-être, tous les ateliers sont proposés à des femmes en fin de parcours chez Joséphine pour accompagner les femmes vers l'autonomie.

## Un lieu beau et chaleureux : « hors quotidien »

Nous avons vu que les femmes vivaient quelque chose de spécifique au lieu : « *Investir un espace qui sort du quotidien* ». Cette expérience est notamment liée au fait que le salon n'a pas été conçu comme une structure d'accueil classique, où elle sont sous le regard d'un éducateur référent ou d'une assistante sociale : « Elles sont dans un salon de beauté comme tout le monde ».

### Un lieu unique

---

Niché au cœur du quartier de la Goutte d'Or, le salon Joséphine est un espace entièrement dédié à la beauté et au bien-être qui a été aménagé spécifiquement pour accueillir les femmes dans un cadre chaleureux et adapté aux différents soins proposés. Beau et élégant, le salon Joséphine est le seul lieu en Ile-de-France proposant des soins de beauté et des soins de bien-être à des femmes fragilisées dans leur parcours de vie dans le but de renforcer leur confiance en elles et en leurs capacités.

A propos du lieu, des partenaires nous diront : « C'est un lieu d'exception, unique. »

---

### Un endroit protégé et réservé aux femmes

Le salon Joséphine est un endroit protégé, accessible uniquement sur rendez-vous et exclusivement réservé aux femmes. A plusieurs reprises, le salon a été caractérisé de « cocon » par les personnes interrogées. L'aménagement du lieu, les professionnels y travaillant et les soins proposés en font un endroit chaleureux et paisible. Pour les femmes qui fréquentent ce lieu, le salon est un véritable lieu ressource.



Les impacts

---

de Joséphine

## 2.2.4 Les impacts de l'action de Joséphine

Après avoir identifié les expériences vécues par les femmes chez Joséphine et les pratiques mises en place pour faire vivre ces expériences, nous avons identifié les différents effets de Joséphine sur:

- Les clientes de Joséphine
- Les professionnels du salon
- Les structures partenaires
- La société de manière générale

Nous avons regroupé tous ces impacts autour de trois grandes thématiques:

- « La beauté un levier pour agir »
- « La beauté un vecteur de lien social »
- « La beauté une manière d'être au monde »



Chaque grande thématique est définie par plusieurs critères que nous avons expliqués dans les tableaux ci-dessous.

Registres	Critères	Définition des critères
<p><b>La beauté un levier pour agir</b></p> <p>Parce que <b>ces femmes</b> 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, prendre soin d'elles, se trouver digne d'intérêt et s'estimer</p>	<p><b>Reconnaissance par les autres</b></p>	<p>A travers le regard de l'autre (bienveillant et sans jugement), <b>les femmes</b> se sentent reconnues en tant qu'individu, elles retrouvent leur identité de femme, se sentent dignes, elles retrouvent alors une place parmi les autres et peuvent petit à petit prendre soin d'elles.</p>
	<p><b>Confiance en soi</b></p>	<p>En fréquentant le salon Joséphine, <b>les femmes</b> sont amenées à avoir une image plus positive d'elles-mêmes, à oser prendre plus la parole, à aller plus à la rencontre de l'autre, à oser plus aller à la découverte d'un lieu, à prendre plus soin d'elles et ainsi à se sentir en harmonie.</p>
	<p><b>Capacité à se mobiliser</b></p>	<p>Reconnues et ayant renforcé leur confiance en elles, <b>les femmes</b> commencent à avoir envie de faire des choses. Elles sont en capacité de faire des choix, de mettre en place de nouvelles actions et elles peuvent se projeter plus facilement dans l'avenir.</p>

Registres	Critères	Définitions des critères
<p><b>La beauté un vecteur de lien social</b></p> <p>Joséphine permet aux <b>femmes, aux professionnels du salon et aux référents professionnels</b> de rencontrer de nouvelles personnes aux situations variées, nouer des relations avec ces personnes et de renforcer la cohésion sociale. Pour les professionnels du salon, cela permet également de développer l'aspect relationnel de leur métier.</p>	<p><b>Des relations de qualité</b></p>	<p>En venant chez Joséphine, <b>les femmes, les professionnels du salon et les référents professionnels</b> échangent et partagent des moments de convivialité avec des personnes différentes les unes des autres. Des relations se créent entre ces individus.</p>
	<p><b>Dimension sociale des métiers de la beauté</b></p>	<p>Les relations sont au cœur des métiers de la beauté et du bien-être. Chez Joséphine, l'aspect savoir-être de ces métiers est valorisé. Les <b>professionnels</b> développent au sein du salon des capacités d'adaptation.</p>
	<p><b>Implication citoyenne</b></p>	<p>En s'engageant chez Joséphine, les <b>professionnels</b> ont la possibilité de mettre à profit leurs compétences pour des personnes fragilisées dans leur parcours de vie et d'être en accord avec leurs valeurs. Les professionnels du salon s'inscrivent dans un collectif et ils ont le sentiment d'être utiles à la société.</p>
<p><b>La beauté une manière d'être au monde</b></p> <p>Joséphine redéfinit la notion de beauté en la considérant comme un besoin essentiel à <b>tout être humain.</b></p>	<p><b>Des pratiques d'accompagnement innovantes</b></p>	<p>Joséphine utilise une approche originale pour soutenir l'insertion sociale et professionnelle des femmes en difficulté.</p>
	<p><b>Le rôle essentiel de la beauté</b></p>	<p>Joséphine met en évidence de nouvelles représentations sur la beauté: la beauté n'est pas futile, elle est essentielle pour les plus démunies</p>
	<p><b>Une Société égalitaire</b></p>	<p>Joséphine permet de comprendre les codes du monde du travail et propose un espace où les femmes en difficulté se sentent à égalité.</p>

# 3. Les étapes à venir de la démarche

La phase de qualification, première étape de la démarche, étant achevée, nous pouvons nous consacrer aux deux prochaines phases.

## 3.1 La phase de quantification

Tous les critères définis pour qualifier les registres identifiés vont être traduits en plusieurs indicateurs. Ces indicateurs pourront être mesurés à l'aide de questionnaires à destination des différentes parties prenantes.

Exemple:

Registre	Critère	Indicateur	Questions à destination des femmes	Possibilités de réponse				
				Tout à fait vrai	Vrai	Un peu	Pas du tout vrai	Ne se prononce pas
La beauté un levier pour agir	Capacité à se mobiliser	% de femmes ayant plus de facilités à mettre en place de nouvelles actions	Depuis que je viens au salon Joséphine, je fais plus de choses au quotidien					
			Depuis que je viens chez Joséphine, j'ai plus de facilités à envisager des projets personnels et professionnels					

## 3.2 La phase d'analyse et d'apprentissage

C'est la dernière phase de notre démarche. A partir des données, récoltées lors des questionnaires, nous allons pouvoir analyser les différents apports de nos actions et produire un rapport d'impact. Ce document nous permettra de tirer des enseignements sur nos pratiques et sera communiqué à nos partenaires.

# Conclusion

---

A travers les pratiques de Joséphine et les expériences vécues par les femmes au salon, nous avons observé que les soins de beauté proposés répondent à des besoins essentiels pour ces femmes fragilisées dans leur parcours de vie et qu'ils peuvent renforcer certaines de leurs capacités notamment l'affiliation et les soutenir dans leur capacité d'agir et dans leurs différentes démarches d'insertion sociale ou professionnelle.

La beauté est plus qu'utile, elle est essentielle : « Ce que nous avons dit, c'est que ce n'est pas une priorité en soi [les soins de beauté], c'est ce que ça permet de faire qui est une priorité. C'est-à-dire être mieux, se sentir mieux. Le bien-être permet d'envisager l'avenir, l'espoir, une formation, un emploi, être plus heureux et rentrer dans un parcours d'insertion.»  
(Partenaires de Joséphine)

Joséphine est ainsi présentée comme un « support d'insertion » qui aide à « regagner estime de soi et confiance en soi ». Sur la durée, il s'agit de pouvoir enclencher à nouveau des démarches. Une chargée d'accompagnement témoigne dans ce sens : « Avoir été ici une journée entière ça a déclenché derrière tout le travail qu'elle est en train de faire, d'avancer, d'aller mieux ».

Dans son roman *L'Idiot*, l'écrivain Fiodor Mikhaïlovitch Dostoïevski, fit dire à l'un de ses personnages « La Beauté sauvera le monde ». Utilisée aujourd'hui, en résonance au projet social de Joséphine, cette citation n'est pas le reflet de notre ambition à vouloir sauver le monde, mais plutôt une manière d'illustrer que la beauté est un besoin essentiel et qu'elle peut permettre d'avancer.



# Bibliographie

---

## Articles ou extraits de livre

Kabeer Naila, réflexions sur la mesure de l' «empowerment» des femmes- In *Discussing Women's Empowerment- Theory and Practise*, Sida Studies n°3, Stockholm, 2002 – Traduit de l'anglais par Emmanuelle Chauvet

Nussbaum Martha.C, Femmes et égalité: L'approche fondée sur les capacités. *Revue Internationale du Travail*, vol.128, 1999, n°3

Renault Emmanuel. « Reconnaissance et travail », *Travailler*, 2007, vol. 18, n°2, pp. 119-137.

## Guide et rapport

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

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

Parquet Jean. (dir) Rapport groupe de travail mis en place par Mme Dominique Versini, secrétaire d'Etat à la lutte contre la précarité. 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

Dambuyant-Wargny Gisèle. Quand on n'a plus que son corps. Soins et non soins de soi en situation de précarité. Armand Collin, 2006

Nussbaum Martha C. Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ? Editions Climats, un département des éditions Flammarion, 2012

## Liste des Capabilités selon Martha C. Nussbaum

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 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.

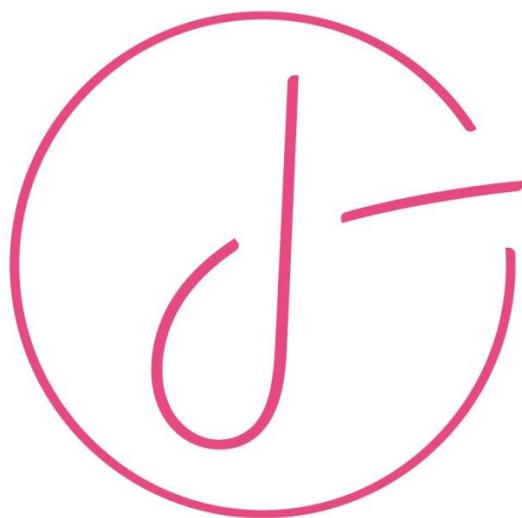
9. Jeu. Pouvoir rire, jouer, s'adonner à des activités récréatives.

## 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.

# Joséphine, pour la beauté des femmes



Joséphine est une  
association du

