



Capitalisation
des expériences
en promotion
de la santé

Fiche de capitalisation

Coiffure conjuguée

Comme Chez Nous ASBL



Résumé

Coiffure conjuguée est une activité portée par l'ASBL Comme chez nous (Belgique) qui propose un accompagnement socio-sanitaire aux personnes en situation de précarité et d'absence de chez soi. L'activité est née au sein d'un comité de participant.es ayant la volonté de mettre en place un projet sur l'apparence. Elle vise le bien-être global des personnes par le renforcement des compétences psycho-sociales. L'activité est proposée chaque semaine. Le choix est laissé aux participant.es d'endosser une des casquettes suivantes : « *Je me coiffe, je te coiffe, tu me coiffes* ».

Cette capitalisation s'intéresse à **la participation des bénéficiaires** dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'activité. Elle montre la genèse du projet à partir des besoins et des ressources des personnes qui en sont à la fois les bénéficiaires et les dispensatrices des services.

Carte d'identité de l'intervention

Intervention	Coiffure conjuguée
Porteur	Comme Chez Nous ASBL

Thématique	Compétences psycho-sociales, santé mentale, bien-être, estime de soi
Population cible	Le public concerné par l'intervention sont des personnes en grande précarité (désaffiliation sociale, errance, sans-domicile fixe...) – toute orientation sexuelle et tout sexe, belges ou sans titre de séjour, vivant avec un faible revenu, voire sans revenu. Ces personnes sont accueillies et/ou accompagnées en journée par l'ASBL Comme Chez Nous à Charleroi.
Dates du projet	Initié en 2023
Milieu d'intervention	Espace communautaire, le « Rebond » - Centre d'accueil de jour
Région	Charleroi, ville de plus de 200 000 habitant.es, située dans la province de Hainaut, en région wallonne (Belgique)
Niveau géographique	Local
Principaux partenaires	Bénéficiaires, pairs-aidants, intervenants sociaux, Relais santé de Charleroi, écoles d'esthétique

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les compétences psychosociales en impliquant les bénéficiaires dans les démarches <i>d'encapacitation</i> - Renforcer l'estime de soi - Favoriser, voire renforcer le lien social - Offrir un moment de bien-être et sensibiliser à l'importance du soin de soi - Réduire les cas de violences générées par le mal-être des personnes accueillies.
Stratégies mobilisées	Santé communautaire, co-construction, <i>empowerment</i> , travail sur les déterminants de la santé

Contributeur	<p>Manu Condé Chargé de projet Promotion de la santé – Comme chez nous ASBL m.conde@asblcommecheznous.be ASBL Comme Chez Nous Charleroi</p>
--------------	---



Accompagnatrice	<p>Georgin Estelle Chercheure – ESPR1st-ULiège Estelle.georgin@uliege.be https://www.esprist.uliege.be/</p>
-----------------	---



Méthodologie	Fiche réalisée sur la base d'un entretien de capitalisation conduit en mars 2025, en présentiel, dans le cadre des missions d'ESPR1st-ULiège en tant que Centre d'expertise en Promotion de la Santé (AVIQ)
--------------	---

Présentation de l'intervention

Présentation de la structure

Comme Chez Nous est une Association Sans But Lucratif (ASBL) située à Charleroi (Belgique). L'ASBL a été créée en 1995 par et pour les personnes démunies. L'association s'est progressivement professionnalisée et compte aujourd'hui une équipe multidisciplinaire d'une trentaine de travailleurs (assistants sociaux, éducateurs, psychologues, infirmiers, titulaire de master en santé publique, personnels administratifs...). Des bénévoles et des stagiaires viennent également renforcer l'équipe de salariés.

Comme Chez Nous lutte contre toute forme d'inégalité sociale, depuis sa création. Il s'agit d'une valeur centrale qui guide en permanence l'ensemble des actions de promotion de la santé, en ce compris la prévention. Les actions se déploient également en intervenant sur les déterminants sociaux de la santé mentale (logement, lien social, citoyenneté, ...).

Plusieurs services composent l'association :

- **Le Rebond** peut être considéré comme la porte d'entrée principale de l'ASBL à partir de laquelle les autres services existants peuvent être accédés. Le Rebond est un centre d'accueil de jour et d'accompagnement pour personnes sans domicile fixe ou en précarité sociale aiguë qui offre un accueil collectif et divers espaces consacrés à l'accompagnement psycho-social, à l'hygiène, au repos et aux soins de santé. Ouvert 365 jours par an, il constitue en soi un milieu de vie communautaire où se côtoient au moins 1750 personnes sur l'année.
- **Toudi Boudji** (TBJ – Toujours en mouvement-originé : langue wallonne) est un service d'insertion sociale basé sur le développement de projets collectifs variés avec, en complémentarité, la possibilité d'un accompagnement individualisé. Ces services s'adressent à toute personne majeure confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine. La majorité des personnes arrivent par le Rebond, quelque fois, directement par le bouche-à-oreille.
- **Chez Toit** est un service d'accompagnement à domicile pour des personnes sans-abri ayant retrouvé un logement dans une visée de maintien durable dans un logement.
- **Parent'elles** est un service dédié aux femmes en situation de grande précarité, axé sur la parentalité, la petite enfance et la vie affective. Il propose des ateliers collectifs et un accompagnement psycho-social personnalisé et sous différentes formes dans le but de favoriser l'insertion sociale et de répondre aux problématiques spécifiques des femmes. Dans cette optique, il accorde beaucoup d'importance au maintien durable et à la qualité de la relation entre l'enfant et la figure parentale.
- Le service **Promotion de la santé** est plutôt un programme transversal qui coordonne l'opérationnalisation d'activités de prévention et de promotion de la santé dans l'ensemble des services de l'ASBL. L'ensemble des actions réalisées partent des demandes et besoins relevés sur le terrain et/ou auprès des populations accueillies/accompagnées, dans une approche inclusive, avec une attention portée sur l'autonomisation et la co-construction. *Coiffure conjuguée* est une activité coordonnée par l'équipe de Promotion de la santé, elle est intégrée dans un projet plus vaste appelé « Soupape ».

Structure des services de l'ASBL Comme chez nous



Contexte

Le projet **Coiffure Conjuguée** s'inscrit dans un contexte marqué par une précarité croissante dans la région de Charleroi, où de nombreuses personnes rencontrent des difficultés socio-économiques majeures. Ces personnes, qui peuvent être sans domicile fixe, ou mal-logées, bénéficiaires d'aides sociales ou médicales (travailleurs précaires), ont un accès limité aux soins de première nécessité, notamment en matière d'hygiène et de bien-être personnel.

Depuis la crise de la Covid-19, l'ASBL a vu sa population évoluer. Alors qu'elle accueillait uniquement une population d'origine belge, l'ASBL a ouvert les portes aux populations migrantes sans papier qui représentent en 2025, la moitié des personnes accueillies.

Si l'ASBL et plusieurs associations locales interviennent déjà pour répondre à ces besoins essentiels, en particulier par la distribution alimentaire, l'accès aux soins médicaux ou l'accompagnement vers l'insertion professionnelle, l'offre de services liés à l'image de soi reste insuffisante. *Coiffure Conjuguée* vient ainsi compléter ces initiatives solidaires en mettant à disposition un espace dédié à la coiffure, accessible et bienveillant, permettant de redonner confiance et dignité aux bénéficiaires.

La population qui fréquente l'ASBL rencontre une série de problématiques diverses : souffrances psychologiques, désaffiliation sociale... La problématique à laquelle répond *Coiffure Conjuguée* repose sur l'impact souvent négligé de l'apparence et du bien-être sur l'estime de soi et l'insertion sociale des personnes en grande précarité. Bien que l'aide alimentaire, l'hébergement ou l'accompagnement vers le logement et l'emploi soient des priorités, l'importance de l'image personnelle est trop souvent mise de côté. Or, l'apparence joue un rôle crucial dans la perception de soi et dans la manière dont on est perçu par les autres.

Ce projet répond donc à une question fondamentale : comment intégrer le bien-être et la dignité dans l'accompagnement des plus démunis pour favoriser leur retour vers une vie plus stable sur le plan social et professionnel ?

Cette capitalisation s'intéresse plus particulièrement à **la participation des bénéficiaires** dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'activité. Comment le projet a-t-il été construit de telle sorte que les personnes auxquelles s'adresse l'activité y participent effectivement ?

Objectifs

Restaurer l'estime de soi

L'hygiène et l'apparence personnelle, souvent reléguées au second plan face aux besoins vitaux comme se nourrir ou se loger, jouent pourtant un rôle essentiel dans la dignité et l'intégration sociale. Pour les personnes en situation de précarité, l'image de soi peut devenir un facteur d'exclusion ou, au contraire, un levier puissant de reconnaissance et de valorisation. Un simple changement de coiffure peut transformer le regard porté sur soi et par les autres, influençant la confiance en soi, les interactions sociales, et même l'accès à l'emploi ou aux démarches administratives.

Les travaux en psychologie sociale (Cash, 2002) confirment ce constat : les recherches sur l'estime de soi, montrent que les expériences valorisantes liées à l'apparence ou au soin corporel renforcent le sentiment de valeur personnelle. De plus, les études sur *l'empowerment* (Bacqué et al., 2015) soulignent que la réappropriation de soi — même à travers des gestes simples — peut accroître le sentiment d'efficacité personnelle. Parallèlement, les approches de promotion de la santé rappellent, à la suite de l'OMS, que la conscience de soi, la gestion des émotions et l'image corporelle positive constituent des déterminants majeurs de santé. Les travaux de Le Breton (2016) montrent en outre que le corps est un médiateur identitaire essentiel, parfois fragilisé par la précarité ou la stigmatisation ; le restaurer, même symboliquement, devient alors un acte de reconstruction et de réaffirmation de soi.

C'est dans cette optique que *Coiffure Conjuguée* affirme que prendre soin de soi n'est pas un luxe mais un droit fondamental, levier d'émancipation. L'atelier propose un espace collectif et bienveillant, où se mêlent

coiffure, écoute active et création de lien social. Il ne s'agit pas seulement de coiffer, mais de redonner aux participant·es un sentiment d'existence, d'estime de soi et de capacité d'agir sur leur parcours de vie.

Favoriser le lien social

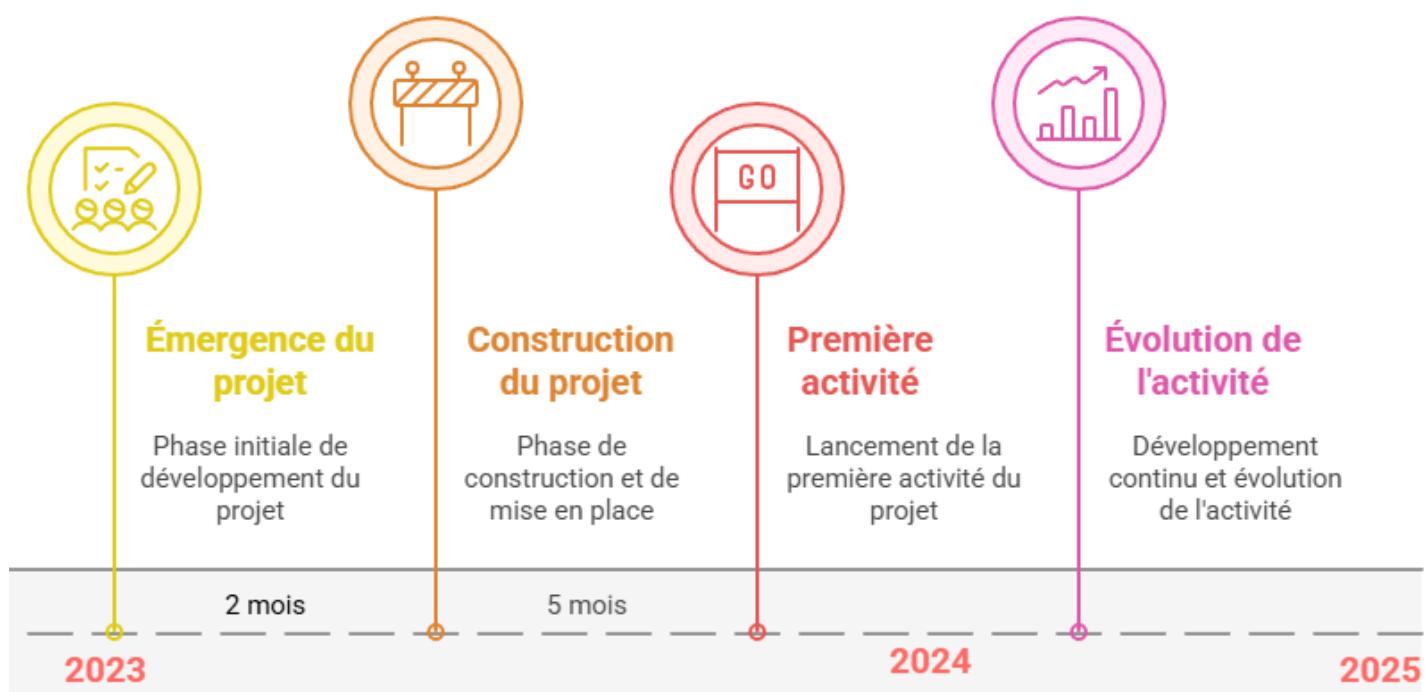
Loin d'être une simple coupe de cheveux, chaque séance est pensée comme un instant de répit dans un quotidien souvent marqué par l'instabilité et l'urgence. Se faire coiffer ou coiffer son voisin, c'est aussi se sentir pris en compte, se sentir écouté, et bénéficier d'un geste attentionné ou de reconnaissance. En organisant des séances de coiffure dans un lieu accessible et inclusif, le projet favorise les échanges entre bénéficiaires, bénévoles et professionnels. Ce moment de partage peut ouvrir la porte à d'autres accompagnements et créer des opportunités de rencontre qui, petit à petit, participent à la reconstruction du lien social.

Soutenir l'action de l'équipe sociale

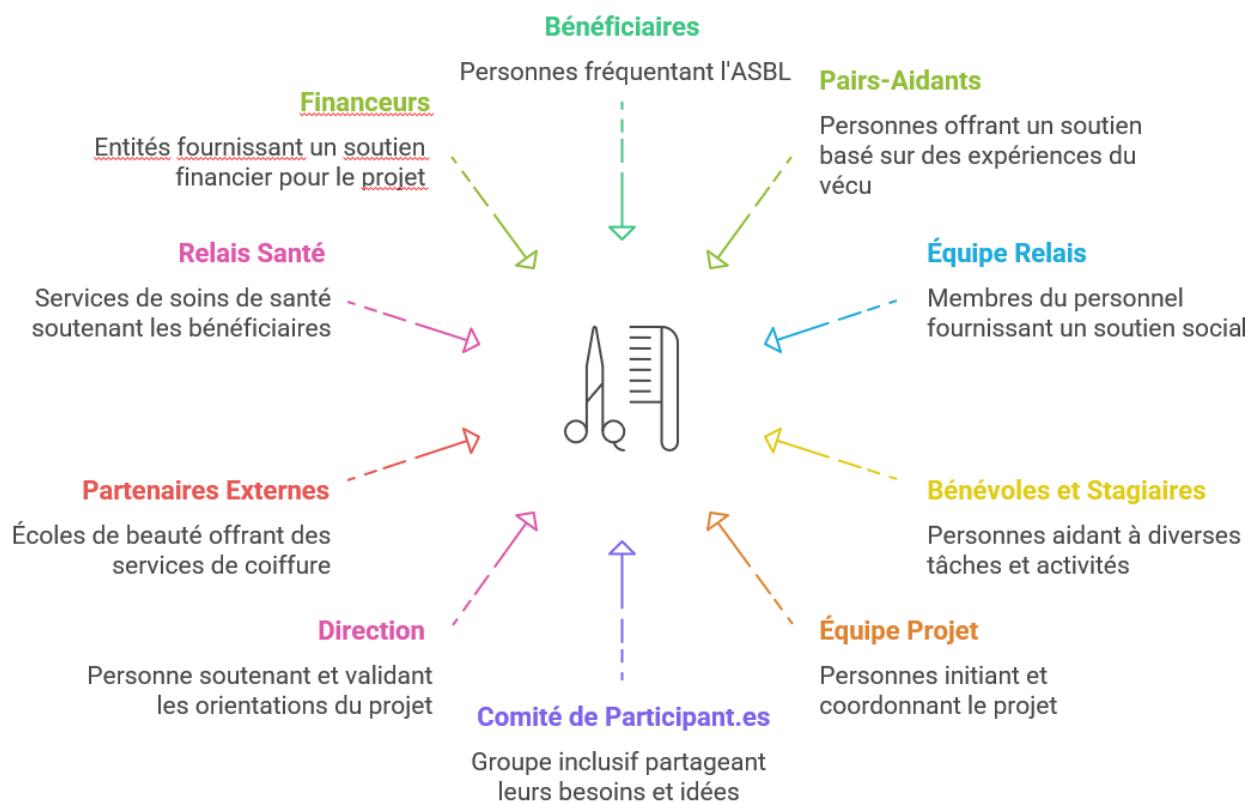
Coiffure Conjuguée ne fonctionne pas en circuit fermé, mais s'inscrit dans les autres projets et services d'accompagnement portés par l'ASBL. L'activité contribue à apaiser les tensions fréquentes qui apparaissent dans un cadre d'accueil collectif comme celui du Rebond, en proposant aux bénéficiaires un moment de calme et de détente à l'écart des préoccupations du quotidien. En proposant une activité complémentaire aux aides alimentaires, au logement ou à l'accompagnement social, le projet contribue à une approche globale du soutien aux personnes en difficulté. Il permet aussi de toucher des individus parfois éloignés des dispositifs d'aide traditionnels, en créant un premier contact dans un cadre moins formel.

Calendrier

L'action a été lancée pour la première fois en 2023 avec l'appui d'un pair-aidant puis de plusieurs pair-aidants qui, seuls, endossaient le rôle de coiffeur. Néanmoins, la forme « conjuguée » de l'activité n'est apparue que quelques mois plus tard.



Principaux acteurs et partenaires



Les parties prenantes sont essentielles à la mise en œuvre du projet, chacune apportant une contribution particulière, que ce soit en termes de compétences, de ressources humaines ou de soutien logistique.

1. **Les bénéficiaires** (appelés **accueillies et accueillis** par l'association) sont les personnes adultes accueillies au *Rebond*, de toutes nationalités et orientations sexuelles. L'activité est donc mixte.
2. **Les pairs-aidants** sont des personnes ayant vécu des situations similaires à celles des bénéficiaires, telles que l'errance ou la précarité, et qui, après avoir surmonté ces difficultés, souhaitent apporter leur aide. Il s'agit régulièrement d'anciennes personnes accueillies qui n'ont plus accès aux services du centre de par l'évolution positive de leur situation. Un pair-aidant, en particulier, a joué un rôle-clé en apportant une compétence en coiffure pour proposer ce service aux bénéficiaires du centre. Sa présence a permis de lancer la phase test de l'activité avec la présence d'une personne ayant le rôle de coiffeur.

3. Les accueillantes et accueillants

- **L'équipe relais** est composée des membres de l'équipe sociale qui sont employés de la structure (notamment les assistants sociaux et éducateurs). Ils participent aux réunions d'équipe et aux réflexions sur les projets comme *Coiffure Conjuguée*. Leur rôle est d'apporter un soutien social pour mettre en place des projets tout en répondant aux demandes sociales des bénéficiaires.
- **Les bénévoles et les stagiaires** apportent un soutien aux travailleurs salariés dans leurs missions. Leur rôle peut inclure l'aide directe auprès des bénéficiaires ou dans l'organisation d'activités spécifiques.
- **L'équipe projet** a initié *Coiffure Conjuguée* et coordonne les actions avec l'équipe du *Rebond*, notamment en facilitant les réunions, en écoutant les besoins des bénéficiaires et en trouvant les ressources nécessaires (matériel, logistique, soutien de l'équipe).

4. **Le comité de participant.es** est un espace participatif regroupant à la fois les bénéficiaires, des pairs-aidants, les personnes salariées, les bénévoles et parfois des stagiaires. Dans ce groupe, chaque personne occupe une place équivalente. Il est un lieu de rencontre pour échanger sur les problématiques, les besoins et les idées qui émergent au sein de la communauté pour améliorer leur quotidien. C'est au sein de ce comité que sont nées les premières discussions concernant des sujets comme l'hygiène et l'apparence.
 - **Le petit groupe détaché du comité de participant.es** est composé de personnes intéressées par l'idée de mettre en place une activité de coiffure pour les bénéficiaires. Ce groupe a joué un rôle clé dans la concrétisation du projet en se détachant pour proposer des solutions plus concrètes et adaptées aux besoins des bénéficiaires.
5. **La direction** soutient et valide les orientations prises pour les projets.
6. **Les partenaires externes** sont principalement des écoles de beauté qui forment de futurs professionnels aux métiers de l'esthétique. Ils participent au projet Coiffure Conjuguée en proposant quelques fois par an une journée coiffure, plus largement dédiée à l'esthétique où les élèves répondent aux demandes des bénéficiaires.
7. **Le Relais Santé** prend en charge et accompagne les bénéficiaires sur l'aspect santé (consultations médicales, soins infirmières, accompagnement social). Il n'est pas présent durant les activités. Toutefois, si des demandes émergent durant l'activité, l'équipe projet y oriente les bénéficiaires.
8. **Les financeurs** : Le projet est subventionné dans le cadre de l'agrément de Comme Chez Nous en tant qu'opérateur en promotion de la santé par l'Agence pour une Vie de qualité (AviQ).

Le projet repose sur un **réseau d'acteurs diversifiés**. Le noyau dur du projet est composé des bénéficiaires qui ne sont pas de simples usagers du service mais véritablement **co-acteurs du projet**. Les **pairs-aidants** ont joué un rôle fondamental en facilitant la participation et l'adhésion des bénéficiaires. Leur parcours personnel fait en partie écho à celui des bénéficiaires, ce qui favorise un lien de confiance et une émulation auprès des participants.

Les **partenaires externes** ont permis de donner une autre dimension au projet en proposant l'activité à un plus grand nombre de personnes. La volonté de l'ASBL n'est cependant pas que ces séances soient trop fréquentes car, bien qu'elles soient porteuses à différents égards, elles changent la dynamique d'action « conjuguée » en offre de service. En effet, sous cette forme, l'activité est auto-portée par les participant.es qui, selon leur volonté du jour, coiffe les autres, se font coiffer ou se coiffe eux-mêmes.

Principaux éléments saillants

Émergence du projet

L'idée de *Coiffure Conjuguée* est née dans un contexte de transformation du public accueilli au centre de jour *Le Rebond*, notamment avec l'ouverture des services à des personnes migrantes durant la crise Covid. Cette nouvelle diversité de profils a mis en lumière des besoins spécifiques liés aux parcours de migration, aux traumatismes vécus, et aux différences culturelles. Le personnel, déjà confronté à des problématiques lourdes telles que les troubles psychiques, les addictions ou les ruptures familiales, s'est retrouvé face à des situations nouvelles, parfois sources de tensions au sein du centre. Ces tensions étaient liées à des difficultés de communication, au manque de valorisation personnelle et à la gestion des traumatismes, ce qui rendait l'accompagnement encore plus complexe.

Ces évolutions ont révélé la nécessité d'interroger les pratiques d'accompagnement et de proposer des projets adaptés aux attentes exprimées par les bénéficiaires. Un moment clé fut l'organisation en 2022 de

deux semaines de sensibilisation (au 1^e et dernier trimestre) à la notion d'hygiène et de lavage des mains, dans un contexte tendu. Des semaines ponctuées par les petites enquêtes lancées au sein de la population afin de mieux apprécier leurs besoins et comprendre leurs comportements face à l'hygiène. Au total, 62 des 87 répondants (soit 71%) ont exprimé le besoin de soin et d'attention. C'est dans ce contexte que des discussions ont émergé, au sein du **comité de participant.es**, autour de la question de l'hygiène et de l'apparence. L'idée initiale n'était pas de proposer un service de coiffure, mais de réfléchir à des moyens de redonner **dignité et valorisation** aux personnes accueillies.

Sur base de ces échanges, l'équipe projet a orienté son regard sur ce thème au travers des focus group au sein du petit groupe détaché du Comité, alimenté et renforcé par des entretiens individuels informels avec des bénéficiaires. Les focus group tels que mis en place par l'ASBL diffèrent des méthodes traditionnelles de focus group dirigés. Il s'agit plutôt de laisser les échanges ouverts, de manière à laisser les participants s'exprimer librement sur leurs besoins et les questions qui les préoccupent, à savoir ici, les questions d'hygiène corporelle. C'est dans ce cadre qu'un **pair-aidant**, ancien bénéficiaire ayant des compétences en coiffure, a proposé de s'impliquer dans le projet. La coiffure est alors apparue comme un **moyen concret de favoriser l'estime de soi, la réinsertion et l'expression personnelle**, dans un cadre bienveillant et collectif.



Lors des rendez-vous avec le service d'aide à la jeunesse (dans le cadre des placements d'enfants), il y a beaucoup d'appréhension de la part du public bénéficiaire en raison de la peur de jugement, basée sur l'apparence, entre autres. Ce qui peut constituer un coup d'arrêt au processus de construction de lien avec son enfant placé.

A contrario, certains qui ont su contourner cet obstacle lié à l'apparence, nous partagent fièrement leur expérience, comme celle-ci, je cite, « Hier j'étais au rendez-vous chez le juge, bien coiffé et sur mon 31, tu sais quoi ? Ça s'est bien passé, comme une lettre à la poste. Trop fier ! »

Manu Condé, Chargé de projet promotion de la santé

Élaboration du projet

Sur base de cette dynamique participative, le projet a été structuré en plusieurs phases, articulant **diagnostic, expérimentation et mise en réseau**. L'équipe projet, fidèle aux valeurs de l'ASBL *Comme Chez Nous*, a fait le choix de ne pas reproduire une simple « offre de service » de coiffure, mais de construire une activité **où les bénéficiaires sont au centre, en tant qu'acteurs actifs**.

Une première série de séances a été lancée avec l'appui du pair-aidant, permettant de tester le dispositif et de recueillir les premiers retours. Ces essais ont montré que l'activité répondait à un **besoin profond de valorisation**, tout en améliorant le climat général du centre. Dépendre de l'une ou de l'autre personne pour coiffer les personnes présentes est rapidement devenu une contrainte. L'émulation créée lors de cette première phase a alors donné naissance à la forme « conjuguée » de l'activité. Sous cette forme, chacun peut, s'il le souhaite, faire partie des coiffeurs du jour. En parallèle, l'équipe a structuré le projet : élaboration d'une **charte collective de fonctionnement**, définition des rôles, organisation logistique et intégration de l'activité dans le programme du centre.

Pour assurer la **pérennité et l'ancre territorial**, des partenariats ont été établis avec des organismes de formation et des écoles de coiffure. Ce travail de réseau a permis de consolider le projet dans une logique de **co-construction, de complémentarité et de durabilité**. Aujourd'hui, *Coiffure Conjuguée* est pleinement intégrée aux activités du Rebond, plus globalement de l'association et reconnu comme un **levier d'émancipation et de promotion de la santé**, à la croisée du soin, du social et de la dignité.

Mobilisation du public

La participation des bénéficiaires ne s'est pas faite spontanément mais a été suscitée par **plusieurs leviers**. La mise en place du projet a nécessité l'usage de divers outils méthodologiques concrets qui ont permis d'assurer son bon déroulement et d'impliquer activement les bénéficiaires. Ces outils ont joué un rôle-clé tant dans la structuration du projet que dans la participation des publics concernés.

1. La Charte d'engagement : un cadre structurant

L'un des premiers outils utilisés a été **une charte d'engagement**, document co-construit avec les bénéficiaires, salariés et partenaires, visant à définir les principes directeurs du projet. Cette charte établissait clairement les rôles et responsabilités de chacun, en veillant à respecter l'esprit participatif du projet. Elle garantissait aussi que le projet reste aligné sur les valeurs de l'ASBL "Comme Chez Nous". Cette Charte a été un outil d'appropriation du projet par les bénéficiaires ayant participé aux balbutiements du projet.



On ne parle plus de ça [la charte] comme lors des débuts, cependant elle a joué un rôle central en tant qu'outil de repère, de responsabilisation et d'appropriation, sans aucun doute. En effet, nous n'avons que très rarement été amené à rappeler cette charte aux participants, car avec la dynamique collective, il y a tout naturellement une validation intuitive des règles.

Manu Condé, Chargé de projet promotion de la santé

2. La feuille d'inscription : un outil de mobilisation

Je te coiffe, tu me coiffes, tu te coiffes

Prénom & nom	Je me coiffe	Tu me coiffes	Je te coiffe

La feuille d'inscription permet aux bénéficiaires de s'engager ponctuellement dans l'atelier de coiffure. Ce dispositif a eu un double intérêt :

- Permettre un suivi plus structuré des participations.
- Valoriser l'engagement des bénéficiaires en leur donnant une place active dans le projet.



L'inscription aux séances est libre mais se fait au moyen d'une fiche d'inscription. La fiche circule de table à table et les personnes intéressées s'inscrivent tout simplement dans la colonne de leur choix. Au début de l'expérience avec le pair-aidant coiffeur, il y avait cette petite contrainte d'avoir le nombre exact de personnes inscrites avant la séance. Ce n'est plus le cas désormais, les choses sont plus facilitées maintenant.

Manu Condé, Chargé de projet promotion de la santé

3. L'espace d'expression et de co-construction

L'outil principal pour la co-construction du projet a été **le comité de participant.es et son groupe détaché**, espace d'expression sécurisé et d'échange permettant aux bénéficiaires d'exprimer leurs besoins et idées. Cet espace a servi de laboratoire pour affiner l'idée du projet avant sa mise en œuvre et pour l'adapter en fonction des retours des participants. Le fait que la parole soit laissée aux bénéficiaires participe à leur implication dans le projet, ils s'y sentent écoutés et considérés.

4. Une continuité essentielle à la dynamique

La question de la temporalité est essentielle pour mobiliser le public en errance. Les personnes sont par définition en mouvance et la composition des membres des groupes de parole évolue régulièrement. C'est pourquoi il importe de considérer le public comme une entité et non comme un groupe défini de personnes. Ainsi, le groupe continue d'avancer sur le projet, quelle que soit sa composition. En évitant les temps morts et en assurant la continuité des rencontres nécessaires à la construction d'un projet, cela permet de maintenir les dynamiques à flot.

5. Un projet adapté à des besoins concrets

L'activité de coiffure répond à une demande réelle et immédiate. En choisissant un sujet fédérateur et intime comme la coiffure cela assure la continuité de l'implication des bénéficiaires à tout moment du développement du projet. L'activité s'est orientée vers la coiffure car un pair-aidant ayant des compétences en coiffure a proposé de mettre ses compétences au service des bénéficiaires lors d'une réunion du Comité de participant.es. Et plus tard, d'autres talents cachés se sont révélés dans le groupe et dans la coiffure, ainsi de suite.



Ces outils ont permis de garantir une **structuration efficace** du projet tout en maintenant une forte implication des bénéficiaires. Ils ont favorisé un cadre participatif, une reconnaissance de l'engagement de chacun et une adaptation continue aux besoins identifiés sur le terrain.

Stratégies de mise en œuvre

1. Faire de la prévention primaire et secondaire à travers des projets innovants

Le projet *Coiffure Conjuguée* illustre une articulation entre **prévention primaire et secondaire** en proposant une activité accessible et engageante, tout en abordant des thématiques de santé plus larges. L'objectif est d'amener les bénéficiaires vers des démarches plus globales sans qu'ils aient l'impression d'un suivi strictement médical ou social. L'atelier devient alors un outil de prévention efficace et engageant. Les rencontres sont l'occasion pour les chargés de projets de sensibiliser à l'hygiène ou à la transmission des maladies par exemple (port du masque en période d'épidémie de grippe, utilisation du gel hydroalcoolique, désinfection du matériel entre deux coiffures...).

2. Un travail de réseau et une mobilisation des acteurs essentiels

L'un des piliers du projet repose sur **la mise en réseau des différents acteurs**. Il ne s'agit pas d'un dispositif isolé mais d'une initiative qui s'intègre dans un écosystème d'intervenants :

- **Les pair-aidants et les chargés de projet** jouent un rôle central dans la mobilisation des bénéficiaires et dans l'animation de l'atelier.
- **Les travailleurs sociaux** assurent un accompagnement complémentaire et facilitent l'accès à d'autres ressources.

- **Les partenaires extérieurs** viennent enrichir le projet par leur savoir-faire transmissible et le rendre ainsi plus pérenne.

3. Une approche de santé communautaire axée sur les déterminants sociaux

Le projet repose sur un principe fondamental : **les bénéficiaires sont au cœur de l'action**. Ils ne sont pas de simples utilisateurs mais **des ressources et des moteurs du projet**. Ainsi, le projet s'inscrit pleinement dans une **démarche de santé communautaire**. En prenant en compte **leurs idées et leurs vécus**, le projet devient plus pertinent et légitime. La **co-construction avec les bénéficiaires** se traduit par la création d'une **charte de fonctionnement**, rédigée collectivement, garantissant un cadre clair et partagé par tous. Cette démarche favorise **l'adhésion et la responsabilisation** des participants.

Le projet cherche à renforcer les **compétences psycho-sociales des bénéficiaires** sans tomber dans une logique d'assistanat. Cette approche permet de travailler sur **les déterminants sociaux de la santé** en agissant sur des aspects comme l'hygiène, l'apparence, l'estime de soi et le lien social. Cette approche contribue à modifier **les postures et discours** des bénéficiaires, favorisant une évolution positive dans leur rapport à eux-mêmes et aux autres.

Par ailleurs le transfert du savoir – faire entre les pairs ouvrent les opportunités, voire même une perspective au niveau professionnel dans le domaine de la coiffure.

4. Une articulation entre démarches individuelles et collectives

Le public accueilli par l'ASBL est en **perpétuel renouvellement**, avec un **taux de rotation annuel autour de 75% certaines années**. Il est donc essentiel de penser le projet comme **un dispositif collectif et flexible**, et non comme un suivi individualisé strict. Ainsi, pour mobiliser les parties prenantes du projet, le porteur de projet combine **les approches individuelle et collective** :

- **Démarches individuelles** : appels téléphoniques, entretiens informels pour lever des freins et impliquer les bénéficiaires, échanges informels avec les membres de l'équipe relais, projets personnalisés...
- **Démarches collectives** : animation du comité de participant.es, espace de concertation pour co-construire le projet et engager une dynamique de groupe, réunions d'équipe...

Cette double approche permet de s'adapter aux profils variés : certains préfèrent s'exprimer en groupe, d'autres ont besoin d'un accompagnement plus discret.

5. Une prise de responsabilité progressive des bénéficiaires

Le projet encourage **l'appropriation de l'espace et des responsabilités** par les bénéficiaires. Un exemple concret : la personne qui a coiffé en dernier **reste pour nettoyer et remettre la salle en ordre**. Cette implication progressive favorise un sentiment d'engagement et d'autonomie.



Les stratégies de mise en œuvre du projet "Coiffure Conjuguée" montrent **une approche complète et innovante** du travail social et de la promotion de la santé. En associant **participation active, empowerment, mise en réseau et action sur les déterminants sociaux**, le projet s'inscrit dans une dynamique **inclusive et durable**, où les bénéficiaires deviennent **acteurs de leur propre changement**.

Compétences mobilisées

Compétences mobilisées par le porteur de projet

- **Compétences en gestion de projet** : Le porteur de projet joue un rôle dans la coordination des acteurs et dans la planification de l'activité.

- **Capacité à animer une dynamique collective** : L'activité implique l'engagement de diverses personnes, le porteur de projet a mis en place des espaces de concertation afin que chacun.e prenne une place dans le projet.
- **Négociation et gestion du changement** : La travail auprès de l'équipe sociale est essentiel pour la mise en place de l'activité, sans le soutien des travailleurs sociaux, le projet n'aurait pas pu voir le jour.
- **Analyse transversale des effets de l'activité** : Cette capacité à faire des liens entre l'activité et les changements observables à moyen terme chez les participant.es est essentielle pour convaincre les travailleurs relais de l'intérêt de ce type d'action en termes d'effets sur un ensemble de facteurs.

Principaux enseignements

Résultats observés

Le projet "Coiffure Conjuguée" a généré **de nombreux impacts positifs**, tant pour les bénéficiaires que pour l'ensemble de la structure d'accueil. Ces résultats, visibles à différents niveaux, vont au-delà de l'accès à un service de coiffure. Ils traduisent une amélioration du bien-être, du climat social au sein du centre et de l'insertion des bénéficiaires dans un parcours plus global.

Un climat apaisé et une absence de tensions pendant l'activité

L'un des constats majeurs faits par l'équipe est **l'absence de tensions pendant les séances de coiffure**, même pour des publics traversant des situations de grande détresse ou vivant des conflits au sein du centre. Cet espace offre un **moment de répit**, où les bénéficiaires peuvent se détendre et être considérés autrement que sous le prisme de la précarité.

Le climat apaisé a eu des **effets d'entraînement** sur l'ensemble du centre, contribuant à **un apaisement des tensions** dans d'autres services. Les professionnels observent un changement d'attitude chez certains bénéficiaires qui, après avoir participé à l'atelier, sont **moins stressés, plus enclins à dialoguer** et à respecter les règles de vie collective.



Le chargé de projet a un rôle d'interface et de démineur parfois face à certaines situations entre l'accompagnant et l'usager. La vérité est que tout ne va pas de soi, particulièrement dans un contexte professionnel où l'urgence a tendance à prendre le pas sur le recul nécessaire. Ainsi au cours des réunions d'équipe hebdomadaires, il arrive que le promoteur (par ailleurs salarié dans l'association) témoigne en faveur d'un usager qui a laissé une mauvaise réputation auprès de l'équipe, mais qui montre un tout autre visage dans le projet. Nos interventions peuvent favoriser l'évolution des regards croisés.

Manu Condé. Charaé de projet promotion de la santé

Renforcement de liens sociaux et du sentiment d'appartenance

L'atelier ne se limite pas à une simple prestation de service : il constitue un **espace social et relationnel**. Les bénéficiaires échangent entre eux, discutent avec les pairs-aidants et les coiffeurs, ce qui contribue à renforcer **les liens au sein de la communauté mais aussi à l'extérieur des murs de l'ASBL**. Certains qui avaient peu d'interactions avec les autres participants du centre se retrouvent à échanger, à rire ensemble, créant ainsi une **dynamique de solidarité**. Cette dynamique relationnelle permet aussi **de lutter contre l'isolement**, un enjeu majeur pour les personnes en situation de précarité.

Un levier pour l'insertion sociale et la remobilisation des bénéficiaires

En prenant soin d'eux, en améliorant leur apparence, les bénéficiaires retrouvent de la dignité et osent davantage s'engager dans des démarches de réinsertion. L'atelier a ainsi permis à plusieurs bénéficiaires de se sentir **plus à l'aise pour chercher un emploi** ou prendre contact avec des services administratifs. La participation active, les initiatives prises par les bénéficiaires (comme rester nettoyer, organiser la salle, suggérer des règles), traduisent une **appropriation de l'espace et un renforcement de leur autonomie**.



C'est moins un geste responsable qu'un acte de reconnaissance de l'usager vis-à-vis de l'institution qui lui a permis gracieusement de se faire beau ce jour-là. Une manière pour eux de remercier l'équipe mais qui pour nous, dévoilent aussi la personnalité de la personne bénéficiaire. Se proposer spontanément au nettoyage des lieux, est un indice de satisfaction du bénéficiaire pour la qualité de « l'offre ».

Manu Condé, Chargé de projet promotion de la santé

Changement de posture et renforcement de l'estime de soi

L'un des effets les plus marquants du projet concerne l'évolution des bénéficiaires dans **leur posture, leur discours et leur attitude vis-à-vis d'eux-mêmes et des autres**. En se regardant différemment, ils sont également perçus différemment, ce qui modifie leur place dans le groupe et dans la société.

Ce changement se traduit également par une évolution dans leur manière d'interagir avec les professionnels. Certains adoptent un **discours plus apaisé, plus positif**, osant exprimer leurs besoins et leurs attentes, alors qu'auparavant, ils avaient tendance à être plus nerveux ou susceptibles.

Un outil d'émancipation, bien au-delà de la coiffure

Au-delà de l'aspect esthétique, *Coiffure Conjuguée* s'impose comme **un outil puissant de transformation sociale**. Il agit sur **les représentations**, tant celles que les bénéficiaires ont d'eux-mêmes que celles que les autres portent sur eux. Il permet de réinsuffler de la dignité et de la confiance, deux éléments essentiels pour amorcer un parcours de sortie de la précarité.

Ainsi, bien que le projet ait été initié comme une **réponse à un besoin matériel** (offrir un service de coiffure), il s'est progressivement imposé comme un **outil de reconstruction individuelle et collective**, ouvrant de nouvelles perspectives aux bénéficiaires et transformant la dynamique du centre.

Outils et méthodes d'évaluation

L'évaluation du projet repose sur une approche qualitative, continue et participative, centrée sur l'observation participante, la parole des bénéficiaires et l'analyse collective. Il ne s'agit pas d'un suivi chiffré formel, mais bien d'une lecture sensible du terrain dans laquelle les usagers eux-mêmes deviennent des évaluateurs du projet qu'ils vivent. Les chargés de projets et travailleurs sociaux utilisent des outils transversaux pour l'encodage des données intéressantes pour l'évaluation. Le chargé de projet se donne pour mission de croiser les données pour faire les liens entre les différents pôles d'intervention de la structure. Ces outils ont permis d'assurer une **dynamique évolutive**, en adaptant l'activité aux attentes et aux contraintes identifiées au fil du temps.

Freins et leviers de mise en œuvre

Les freins : des résistances et des obstacles à dépasser

La mise en place du projet n'a pas été un long fleuve tranquille. Plusieurs **freins** ont été identifiés dès les premières étapes du projet, tant du côté des professionnels que des bénéficiaires eux-mêmes.

Au début du projet, la forme de l'activité prévoyait qu'un pair-aidant coiffe les participant.es. Dépendre des aléas de présence d'un ou de plusieurs pairs-aidants a parfois mis en difficulté l'équipe garante du bon déroulement de l'activité.

L'un des freins majeurs à la mise en œuvre du projet réside dans le **décalage entre une approche de promotion de la santé et le contexte d'urgence sociale** dans lequel évolue *Comme Chez Nous* et le centre *Le Rebond*. En effet, le projet repose sur une démarche **communautaire et participative**, visant à **agir sur les déterminants sociaux de la santé** et à renforcer le pouvoir d'agir des bénéficiaires. Or, le fonctionnement de la salle *Le Rebond* est historiquement **centré sur l'urgence**, c'est-à-dire sur l'accueil immédiat et la réponse aux besoins fondamentaux des personnes en situation de précarité (hébergement, alimentation, accès aux soins).

Cette approche structurelle, fondée sur une **logique d'intervention rapide et d'assistance**, peut entrer en **tension avec des démarches de promotion de la santé** qui nécessitent du temps, de la co-construction et un engagement progressif des bénéficiaires. Ainsi, plusieurs travailleurs sociaux ont, dans un premier temps, perçu le projet comme **non prioritaire** par rapport à leurs missions habituelles. Certains travailleurs sociaux percevaient ce projet comme **une charge supplémentaire et remettaient en question sa pertinence** par rapport aux autres services proposés. Cette activité demande effectivement un changement de posture de la part des travailleurs sociaux qui ont pour mission d'apporter une aide directe aux personnes qui fréquentent les permanences. Il s'agit d'accepter que durant ce temps de permanences, des personnes participent à une activité en tant qu'acteur de cette dernière, et qu'elles ne sont pas dans l'attente d'être aidés.



En cela, la réussite d'un tel projet dans le contexte décrit, passe par l'information et l'explication continue auprès de l'équipe sociale, avant même le public bénéficiaire. C'est de l'éducation permanente.

Manu Condé, Chargé de projet promotion de la santé

Un autre frein important réside dans le **contexte politique local**, qui influence fortement les marges de manœuvre des structures sociales et sanitaires. Dans de nombreuses villes, l'orientation des politiques publiques privilégie **une gestion pragmatique et sécuritaire de la précarité**, avec un financement prioritaire accordé aux structures d'hébergement d'urgence et aux dispositifs de réinsertion rapide (logement, emploi). Dans ce cadre, les projets qui s'inscrivent dans **une approche globale de santé communautaire** ont parfois du mal à obtenir une reconnaissance institutionnelle et des financements pérennes.

Enfin, un frein logistique et matériel a également ralenti le projet : **trouver un espace adéquat pour installer l'atelier de coiffure** n'a pas été simple. Le centre n'était pas conçu pour accueillir ce type d'activité, et des discussions ont été nécessaires avec la direction et l'équipe sociale pour dégager une salle adaptée.

Les leviers : des stratégies efficaces pour dépasser les obstacles

Face à ces freins, plusieurs **leviers** ont été mis en place pour permettre la réussite du projet.

Tout d'abord, une sensibilisation et un travail de **dialogue avec les professionnels** ont été menés pour les convaincre de l'intérêt du projet. L'équipe projet a organisé des réunions pour expliquer les objectifs et mettre en évidence les bénéfices concrets du projet sur l'estime de soi et le bien-être des bénéficiaires et, par extension, sur leur engagement dans d'autres démarches sociales et sanitaires. L'équipe projet a

progressivement démontré que prendre soin de son apparence et avoir accès à un service de coiffure permettait de restaurer la confiance en soi et d'encourager d'autres dynamiques positives, comme la recherche de logement ou d'emploi. Cela se concrétise également par des entretiens informels avec l'équipe sociale. Ce **travail continu de négociation** est porteur mais prend du temps dans la mise en œuvre de l'action.

Ensuite, pour mobiliser les bénéficiaires, une **approche participative** a été adoptée. Plutôt que d'imposer un service, le projet a été conçu avec eux et pour eux. L'implication des pair-aidants dans la première phase du projet a joué un rôle déterminant. Ayant eux-mêmes traversé des situations similaires, ils ont su créer un climat de confiance et encourager la participation. De plus, l'image rendue par un pair-aidant ayant lui-même été confronté à des problématiques semblables à celles des bénéficiaires, a eu un effet d'entrainement. Des vocations se sont créées parmi les bénéficiaires qui se sentaient également capables d'endosser ce rôle de coiffeur.

La première phase du projet, avec le concours des pairs-aidants, a été porteuse et a permis d'aboutir à la forme conjuguée. Parfois, le ou les pairs-aidants coiffeurs manquaient à l'appel. Cependant, les bénéficiaires, peu habitués aux rendez-vous et à la stabilité, n'ont pas été déstabilisés par des changements « de dernière minute » qui ont pu avoir lieu. L'évolution du projet dans sa forme conjuguée a permis de fluidifier le déroulement de l'activité. Le nombre de coiffeurs étant multiplié, plus de personnes peuvent être coiffées simultanément, ce qui n'était pas le cas lorsqu'un seul coiffeur était présent pour la douzaine de personnes à coiffer.

Enfin, un des éléments-clés ayant permis de **lever les freins logistiques** a été le soutien de la structure "Comme Chez Nous ASBL", qui a apporté des ressources matérielles et organisé les aménagements nécessaires pour accueillir l'atelier dans des conditions optimales.

Modalités d'action

Cette section décrit les actions développées dans le cadre de ce programme afin de mettre en exergue leurs contributions aux cinq axes de la promotion de la santé définis par [la charte d'Ottawa](#).

1. Élaborer une politique publique saine

- Le projet est soutenu par l'ASBL "Comme Chez Nous", inscrit dans une démarche institutionnelle cohérente.
- Il bénéficie d'un **soutien structurel (financier, logistique, humain)** qui permet sa durabilité.
- Il illustre une **politique interne d'intégration de la promotion de la santé** dans un dispositif d'accueil d'urgence.

2. Créer des environnements favorables

- L'environnement au sens large a été pris en compte dans la mise en œuvre de cette activité (social, culturel, physique, matériel...)
- L'espace coiffure est pensé pour être **accueillant, rassurant, valorisant**, propice à l'expression de soi et au bien-être.
- Il permet de créer un **climat apaisé**, y compris dans des contextes parfois tendus ou instables.

3. Renforcer l'action communautaire

- Le projet **mobilise un large réseau d'acteurs** : pair-aidants, partenaires extérieurs, travailleurs sociaux, public relais...
- Il s'appuie sur la **dynamique collective du comité de participant.es et du groupe détaché**
- Il valorise les compétences des bénéficiaires en tant que **acteurs de la démarche**.

4. Développer les aptitudes individuelles

- L'atelier devient un **outil de renforcement des compétences psycho-sociales**, d'estime de soi, et d'auto-soin.
- Il permet aussi l'acquisition de **savoirs pratiques** : apprendre à coiffer, à se coiffer, à échanger dans un cadre structuré.
- Cette logique s'inscrit dans **une approche de capacitation**, non d'assistanat.

5. Réorienter les services de santé

- Le projet montre **une autre manière d'entrer dans la santé** : par l'esthétique, le bien-être, le lien social.
- Il propose une **prévention secondaire** dans une activité valorisante.
- Il favorise **l'accès indirect à d'autres services** (santé mentale, hygiène, droits sociaux).



Pour aller plus loin

- Bacqué, M.-H. et Biewener, C. (2015). L'empowerment, un nouveau paradigme pour l'intervention sociale. L'empowerment, une pratique émancipatrice ? (p. 21-57). La Découverte. <https://shs.cairn.info/l-empowerment-une-pratique-emancipatrice--9782707186348-page-21?lang=fr>.
- Cash, T. F. (2002). *Psychologie du corps et de l'apparence – L'image corporelle*. Presses universitaires de Provence.
- Doumont, D., & Aujoulat, I. (2023). Une recherche-action pour soutenir des citoyens précarisés et impactés par la crise Covid. *Éducation Santé*. <https://educationsante.be/une-recherche-action-pour-soutenir-des-citoyens-precarises-et-impactes-par-la-crise-covid/>
- Durand, V., & Dupuis, L. (2021). La participation active des populations précaires dans les dispositifs d'insertion : Modèles, enjeux et perspectives. *Les Annales des Sciences Sociales*, 28(4), 142-157.
- Le Breton, D. (2016). *La sociologie du corps*. Paris : Presses universitaires de France. <https://shs.cairn.info/la-sociologie-du-corps--9782130608165?lang=fr>
- Leroy, P., & Aujoulat, I. (2021). La participation des publics précarisés dans les projets de santé communautaire : Quels leviers pour l'engagement ? *Revue Santé Publique*, 33(2), 123-137.
- Observatoire de la santé du Hainaut. (2020). *Renforcer les compétences psychosociales des publics précaires : une approche participative*. OSCARS - Portail Santé. <https://www.oscarsante.org/provence-alpes-cote-d-azur/action/detail/11092>
- Wassermann, J., & Dubois, M. (2020). La participation des publics précaires à des projets sociaux : Quels processus d'inclusion ? *Le Journal des Sociétés*, 45(3), 219-233.



Capitalisation
des expériences
en promotion
de la santé

Retrouvez plus d'informations sur la capitalisation des expériences en promotion de la santé sur le portail CAPS : www.capitalisationsante.fr