

« Il y a dix ans, on me demandait comment trouver du travail. Il y a cinq ans, du logement. Aujourd'hui, de quoi manger. Et demain ? » Les travailleurs sociaux se sentent désormais démunis devant l'ampleur des demandes qu'ils rencontrent et le peu de moyens dont ils disposent. L'argent, mais aussi le temps, manquent. En face, ceux que l'on appelle « les usagers » ont peur de finir comme Daniel Blake dans le film de Ken Loach, broyés par un système et une administration qu'ils ne parviennent plus à satisfaire. Que faire, dans ces conditions, de la relation d'aide ? L'originalité des réponses qu'apporte cet ouvrage réside dans la démarche adoptée : prendre pour point de départ la perspective de l'utilisateur, associer les professionnels à l'analyse, (faire) entendre la voix des personnes qui fréquentent les services sociaux associatifs pour mieux comprendre leurs réalités et nourrir la pratique des travailleurs sociaux.

Cet ouvrage a été initié et coordonné par la **Fédération des Services sociaux (FdSS-FdSSB)**. La FdSS-FdSSB représente des services sociaux associatifs reconnus et agréés en Région bruxelloise et en Wallonie. Elle défend, avec les travailleurs sociaux, le projet d'une société plus juste et un accès aux droits fondamentaux pour toutes et tous. Ses activités de recherche visent à nourrir la réflexion d'intervenants sociaux et des acteurs politiques en vue d'améliorer les services aux personnes précarisées, de lutter plus efficacement contre les causes de la pauvreté et d'alimenter le débat de société touchant les thématiques du social. [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

**Hugues-Olivier Hubert** est docteur en sociologie et criminologie, maître de conférence à l'UNamur et chargé de cours à l'ULB. Responsable scientifique de la cellule Recherche d'action de la FdSS-FdSSB jusqu'en 2018, il est notamment l'auteur, avec Céline Nieuwenhuys, de l'ouvrage *L'aide alimentaire au cœur des inégalités* (L'Harmattan, 2010).

**Justine Vleminckx** est anthropologue, assistante sociale de formation. Chargée de recherche à la FdSS-FdSSB de 2013 à 2017, elle est aujourd'hui doctorante en anthropologie – boursière FRESH/FNRS – à l'UCL.

**Alexia Serré** est sociologue. Anciennement chargée de cours vacataire à l'Institut Régional du Travail Social de Lorraine et Attachée d'Enseignement et de Recherche (ATER) au département de sociologie de l'Université de Metz (Lorraine), elle est aujourd'hui chargée de recherche à la FdSS-FdSSB.

Couverture : © Image par Anthony-X de Pixabay



25€

ISBN : 978-2-8061-0483-0  
[www.editions-academia.be](http://www.editions-academia.be)

a

**Fédération des Services Sociaux**  
Hugues-Olivier Hubert et Justine Vleminckx  
(avec la contribution d'Alexia Serré)

Fédération des Services Sociaux  
Hugues-Olivier Hubert et Justine Vleminckx

# À LA CROISÉE DES REGARDS

Usagers et travailleurs sociaux

À LA CROISÉE DES REGARDS



academia  
L'Harmattan