



Rapport annuel 2017

Avant-propos	4
Introduction	6
Mission et objectifs	7
Fonctionnement quotidien	8
l'Antenne	8
Activité ambulatoire	8
Structure semi-residentiel	9
Facettes d'un accompagnement intégral	10
Sur mesure	10
Logement	10
Santé	11
Soutien familial et éducatif	12
Administration	12
Participation active à la société	13
Réseau social	13
Perspective d'avenir	14
Vieillir avec une maladie chronique et/ou sévère	15
Méthodologie d'accompagnement	16
Accompagnement intégral sur mesure	16
Travail proactif	16
Visites à domicile	16
Présence accessible	16
Fonction de relais	17

Contacts entre compagnons d'infortune HIV: groupe de parole	17
Dynamique de groupe	18
Lhiving en pratique	19
Cas concret d'un accompagnement d'une famille	20
Interview avec le concierge	21
La parole est à bénévoles Lien	23
Aide au PC banking	24
Le sémi-residentiel, une nécessité pour Idriss	25
Reflexion: travailler chez Lhiving depuis 20 ans	26
Evoluties et chiffres	28
Le fonctionnement de l'Antenne	29
Accompagnement intégral	33
L'intensité des accompagnements intégraux	34
Activités et vacances	35
Logement	36
Composition de l'équipe	38
Financement	39
Annexes	40
Accords de coopération de Lhiving	41
Formation interne, journées d'étude et participation à des concertations	46
Personalialia	49

Avant-propos



L'an dernier, nous avons souhaité pouvoir présenter en 2017, un bilan aussi positif qu'en 2016. Avec une certaine fierté nous constatons qu'il est même meilleur.

Le cœur de notre activité prend de plus en plus d'importance. Depuis de nombreuses années, grâce à notre expertise, notre engagement, notre expérience et notre savoir-faire professionnel mis d'une manière flexible au service de personnes précarisées chroniquement/sévèrement malades, de plus en plus de gens sont aidés d'une manière efficace, autant dans la structure antenne, semi -résidentielle qu'ambulatoire. Merci à nos collaborateurs qui, malgré des conditions de travail parfois moins idéales, continuent chaque jour à se vouer au bien-être de nos bénéficiaires.

Il y a deux ans, j'avais mentionné dans mon avant-propos l'enthousiasme du 'Lions Club Brussel Munt' au sujet de notre activité, au point de mettre un appartement à la disposition de notre activité antenne. Et bien, cette année, un rez-de-chaussée, situé idéalement dans la rue du Pôle, a été acheté. La rénovation est en cours, de sorte que nous pourrons l'utiliser probablement pendant l'été 2018. Il est évident qu'un processus aussi rapide n'est uniquement possible que grâce aux efforts combinés de nombreux membres du Lions Club. La recherche (et la découverte) d'une habitation adaptée et à un prix abordable, les négociations avec les vendeurs qui n'étaient pas d'accord entre eux et dont un était sous tutelle, faire partir les squatteurs, persuader l'assemblée générale du syndic de changer la destination de l'appartement, établir le planning et l'estimation de la rénovation, prendre contact avec les entrepreneurs, etc... Tout cela a été réalisé très vite. Merci aux nombreux 'Lions' qui y ont consacré beaucoup de temps, tout en utilisant leur savoir professionnel et leurs capacités pour finaliser le projet en un temps record.

De même, la collecte en temps utile des fonds nécessaires a été rendue possible grâce à l'engagement du 'Lions Club Brussel Munt' au complet. L'achat et la rénovation dépassaient largement le montant de la 'caisse de guerre' qui avait été constituée. Afin de pouvoir tout de même réaliser ce projet, il a fallu faire un emprunt auprès de chaque membre du club. Bien qu'un tel engagement personnel ne soit pas évident, cette action s'est déroulée sans problème. Merci à chaque membre du 'Lions Club Brussel Munt' pour leur soutien, non seulement moral mais aussi dans les actes.

Très clairement : on ne peut suffisamment insister sur l'importance de cet appartement supplémentaire. D'une part, nous recevons un espace idéal mis à notre disposition pour développer davantage et d'une manière professionnelle notre activité-antenne. D'autre part, nous pouvons transformer nos espaces de consultation et de bureaux en deux appartements qui profiteront à notre structure résidentielle. Il est évident que les travaux de transformation de ces deux appartements et l'équipement du nouveau logement engageront beaucoup de frais supplémentaires. A notre grande satisfaction, notre activité et nos projets semblent à ce point appréciés par nombre de services et d'organisations, que déjà une bonne partie du montant nécessaire a été recueilli. Merci à tous ceux qui y ont contribué.

En outre, au niveau des instances nationales du Lions, la collaboration régulière entre Lions et Lhiving a été remarquée. En effet, cette année, le 'Lions Club Brussel Munt' a été proclamé le gagnant du 'prix pour le travail social national'. Ce prix couronne chaque année, au niveau national, le travail social le meilleur et le plus valable. Il tient compte, entre autre, d'aspects comme la plus-value unique de l'ASBL.

Comme vous le constatez, les chiffres sont bons, l'extension est en route, et en tant qu'organisation bruxelloise, nous sommes couronnés par des prix nationaux. Donc, les perspectives pour 2018 ne peuvent qu'être positives. A nous tous de les réaliser.

Bert Claes
Président

Introduction



2017: Encore une année très active pour Lhiving. De plus en plus de gens s'adressent à Lhiving ce qui met une grande pression sur notre activité. Dans ce rapport annuel, vous en trouverez les chiffres et les évolutions. De par le fait que notre subside structurel n'augmente pas et qu'en 2016 nous avons enregistré une perte, il a été décidé que la collègue Sara Vanmechel-en, partie au mois de mai, ne serait remplacée qu'à mi-temps par Georgette Nahimana. Lhiving ne pouvant se charger de nouvelles demandes pendant les mois d'été, nous avons pu veiller, en période de vacances, à ce que la qualité et la continuité du travail d'accompagnement puisse être poursuivi. En toute dernière minute, le Collège Réuni a décidé de donner tout de même un subside supplémentaire à notre ASBL, ce qui nous permet de démarrer l'an prochain avec un mi-temps (temporaire) en plus.

Le 'Lions Club Brussel Munt' a également trouvé un nouvel appartement pour Lhiving. Pour cela nous avons cherché un sponsoring et un subside supplémentaire. Nous sommes ravis de vous annoncer que nous y avons pleinement réussi. Si tout se passe bien, nous déménagerons l'an prochain nos bureaux vers Saint-Josse. Nos bureaux actuels redeviennent des appartements-transit pour notre groupe-cible. Cela promet de devenir une année captivante !

In fine, je voudrais remercier tout un chacun qui, de quelque manière que ce soit, a soutenu Lhiving : nos bénévoles, nos membres du conseil d'administration, nos donateurs, les autorités, ... et bien entendu toute l'équipe et les bénéficiaires.

Bonne lecture !

Annelies Vangoïdsenhoven
Coordinatrice

Mission et objectifs

L'A.S.B.L. Lhiving offre un accompagnement sur mesure à des personnes chroniquement et/ou sévèrement malades, en situation précaire, et à leur famille. Notre objectif est d'améliorer la santé et le bien-être général du bénéficiaire, afin qu'il puisse, à terme, accéder à un maximum d'autonomie dans la société et y participer. Lhiving les aide dans leur recherche d'un logement convenable à un prix abordable, tout en y associant un accompagnement plus au moins intensif. Et en cela nous tablons toujours sur les forces personnelles des gens.

Les objectifs finaux importants dans notre travail d'amélioration de la santé et du bien-être général. Les demandes des personnes faisant appel à Lhiving sont:

- *Un logement de qualité*
- *L'apprentissage du vivre avec une maladie chronique/sévère, en portant l'attention sur tous les membres de la famille*
- *La lutte contre l'isolement et l'exclusion sociale*
- *Une participation active à la société*

Vu qu'à l'origine, notre travail était centré sur le VIH, nous continuons à offrir une aide spécifique à ce groupe de personnes:

- *La possibilité de parler librement du diagnostic du VIH, de répondre au tabou, de pratiquer de la prévention,*
- *Les groupes de parole spécifiques quant aux thèmes liés au VIH*

Fonctionnement quotidien

Lhiving offre un **accompagnement sur mesure** en trois structures de travail: l'**Antenne**, la **structure ambulatoire** et la **structure semi-résidentielle** de 15 logements de transit.

L'Antenne

La fonction de l'Antenne est triple : elle enregistre les nouvelles demandes, elle fait fonction de point de contact où les gens peuvent poser librement et immédiatement leurs questions d'aide concrètes, et elle est la voie d'accès vers les autres structures de Lhiving.

L'offre-Antenne convient parfaitement aux demandes spécifiques (l'entame ou le changement d'un traitement, une interview d'emploi, une grossesse, la rencontre d'un nouveau partenaire). On fournit, individuellement, des informations et des conseils, nous réorientons vers des services spécialisés ou vers l'offre hebdomadaire d'activités de base de Lhiving (en alternance un atelier de cuisine, un groupe de parole, une information en

rapport avec le logement ou une activité de détente). La demande la plus fréquente adressée à l'Antenne est celle d'un logement adapté, accompagnée ou non de besoins de guidance dans d'autres domaines. Lhiving n'offre pas d'accueil de crise au niveau du logement, cependant l'accompagnement augmente sensiblement les chances d'obtenir plus rapidement un logement social ou privé, pourvu qu'on remplisse un certain nombre de conditions de collaboration.

Quant aux demandes apparemment trop complexes pour l'Antenne, il peut être envisagé à terme un accompagnement intégral court ou de longue durée, plus intensif, par une personne de référence, soit en semi- résidentiel, soit en ambulatoire.

Activité ambulatoire

L'accompagnement comporte le soutien au domicile du bénéficiaire (aux quatre coins de la Région de Bruxelles-Capitale), sur le plan psycho-social et administratif. Il est de nature intégral. Attendu que la qualité du logement joue aussi un rôle fondamental dans la qualité de vie de quiconque,

la demande de logement et le travail sur le vivre avec une maladie chronique/sévère font partie intégrante de chaque accompagnement. Pour le reste, l'offre d'accompagnement est élaborée sur mesure, ensemble avec le bénéficiaire individuel et peut varier fortement quant au contenu et à l'intensité. Le partenaire et les enfants nécessitent un encadrement spécifique, d'où notre attention se porte aussi sur l'ensemble de la famille. Cet accompagnement de l'individu et de toute la famille est complété par l'offre d'activités de groupe et de vacances annuelles, tant pour adultes que pour enfants.

Structure semi-résidentielle

En cas de besoin d'accompagnement particulièrement important, par exemple à cause de sérieux problèmes de santé, une problématique psycho-sociale complexe et (ou par) un statut de séjour précaire, un séjour temporaire est souhaitable dans un des 15 logements de transit de la structure semi-résidentielle. Ceux-ci se trouvent dans l'immeuble à appartements où sont installés les bureaux de Lhiving, ou juste à côté. En outre, 8 logements se situent à différents endroits de Bruxelles. Une majorité est gérée par l'Agence Immobilière Sociale

Baïta et une partie par l'AIS "Le Nouveau 150". En ce qui concerne les habitations appartenant à Lhiving ou étant mis à sa disposition, Lhiving prend en charge, à la place du locataire, une partie des provisions. Ces logements temporaires sont uniquement accessibles en combinaison avec un accompagnement intégral intensif. Dans le cadre de la structure semi-résidentielle, Lhiving, en tant que petit partenaire de "Vluchtelingenwerk Vlaanderen", offre aussi un accueil aux demandeurs d'asile faisant partie du groupe-cible. Ce projet a été abandonné cette année.

Nous veillons à bien accompagner le passage de la structure semi-résidentielle vers un logement définitif - de préférence un logement social. Les familles peuvent séjourner dans notre logement pendant maximum 4,5 ans : tout d'abord par un contrat-transit de 18 mois ; puis par un contrat de location de courte durée, pendant 3 ans au maximum. Il est évident que nous tâchons de faire passer les familles plus rapidement vers un logement définitif mais, vu le problème énorme de logement à Bruxelles, cela n'est pas souvent réalisable.

Facettes d'un accompagnement intégral

Sur mesure

Pour choisir une offre d'accompagnement intégral, les demandes et les besoins du bénéficiaire individuel et le respect de son mode de vie personnel forment le point de départ le plus important. L'intention des accompagnateurs est de faire appel aux propres forces du bénéficiaire et à les stimuler. L'objectif à atteindre est un juste équilibre entre diriger et lâcher les rênes, entre être présent et donner les coudées franches. En même temps, les points les plus importants à travailler sont fixés au préalable dans un contrat d'accompagnement individuel, signé tant par le bénéficiaire que par l'accompagnateur. Bien qu'en principe, ce contrat soit prolongeable si nécessaire, le chemin parcouru ensemble par les deux parties est évalué une fois par an au moins, et redéfini. Les questions les plus fréquentes de nos populations concernent entre autre : le logement, la santé, le soutien familial et éducatif, vieillir avec une maladie chronique/sévère, l'administration, l'emploi du temps journalier, le réseau social et la perspective d'avenir.

Logement

Lhiving est agréé comme association promouvant l'intégration par le logement. Depuis sa fondation, l'aspect "habitat" est un des piliers les plus importants de son activité. En effet, un bon logement, un endroit sûr, un nid familial permettant d'être soi-même, est une des conditions les plus importantes pour atteindre une situation vivable. Ensemble, avec les personnes concernées, nous cherchons un bon logement à loyer abordable. Cette recherche passe surtout par des accords de collaboration avec différentes Sociétés de Logement Social (SLS) à Bruxelles.

Développer une bonne attitude par rapport au logement constitue également une partie importante de l'accompagnement: prendre soin de l'habitat d'une manière adaptée ou la recherche d'une aide familiale ou ménagère, le tri sélectif des détritux, la consommation économe de l'énergie, l'élaboration d'une relation saine avec le propriétaire ou l' AIS, la recherche d'un nouveau logement (aussi en dehors de

Bruxelles) ou la préparation minutieuse d'un déménagement... Tout cela fait partie de notre coaching-logement.

Dans la structure semi-résidentielle, nous travaillons avec un contrat d'habitat accompagné, ajouté au contrat d'accompagnement habituel, pour fixer plus clairement les accords entre l'hivernant et l'habitant, concernant tant le bail que les soins à apporter à l'appartement. Un règlement interne mentionne des choses pratiques comme, par exemple : "que faire en cas de casse", "qui avertir lors de gros problèmes"...

Santé

Dans certains accompagnements, la santé et la maladie occupent la première place. Dans d'autres, ils fluctuent comme sujet d'attention et, pour quelques bénéficiaires, il semble ne s'agir que d'une donnée marginale. Cela dépend de leur état de santé et s'il les handicape fortement dans leurs préoccupations quotidiennes, s'ils sont déjà sous traitement, s'ils sont ou non souvent hospitalisés, s'ils ont de nombreux rendez-vous et examens à l'hôpital. Notre écoute et le fait que nous n'avons pas de tabous peuvent aider des gens à recadrer leur propre réalité.

Avec bon nombre de bénéficiaires, il est nécessaire de préparer avec eux les consultations médicales. Cela les stimule à participer activement à l'entretien et à oser poser eux-mêmes des questions. Nous accompagnons chez le médecin certains bénéficiaires aux problèmes de santé complexes ou ayant des connaissances de la langue très limitées. Après, nous pouvons assurer le feed-back et corriger des imprécisions ou l'information mal comprise. Régulièrement, nous nous concertons avec des médecins généralistes, des spécialistes ainsi que des hôpitaux. Lors de l'hospitalisation d'un bénéficiaire, nous lui rendons régulièrement visite et sommes dans de nombreux cas, un point de contact pour le personnel soignant. Quant aux bénéficiaires dont la langue maternelle n'est ni le néerlandais ni le français, il y a du matériel audiovisuel ou un texte sur leur problème de santé dans leur propre langue qui peut être particulièrement instructif.

Il est bien clair que pour nous 'maladie et santé' se trouvent en tête de notre préoccupation. Cependant, pour le bénéficiaire, de nombreux autres problèmes urgents doivent être résolus. L'expérience montre qu'il est absolument nécessaire d'y travailler sans relâche. Cela soulage et apaise le bénéficiaire, de façon à pouvoir prendre lui-même ses soins de santé en main.

En outre, la santé mentale et le bien-être général forment un point d'attention spécifique.

Nous accompagnons nos bénéficiaires dans leur évolution personnelle, leur quête d'un équilibre vivable pour eux, dans leurs relations familiales ainsi que l'évolution dans la société en générale.

Soutien familial et éducatif

Par l'expérience, nous nous sommes rendu compte que le partenaire et les enfants, des personnes vivant avec une maladie sévère, ont également besoin d'un encadrement adéquat. Dès lors, une attention systématique est portée à l'ensemble de la famille. Même au sein de la famille, la maladie reste souvent une présence invincible entraînant des relations complexes. Un surcroît d'attention quant à la possibilité de parler librement du VIH, de la prévention, des relations et de la sexualité est donc nécessaire.

Bénéficiaires et accompagnateurs discutent régulièrement au sujet des enfants, même de ceux qui ne sont pas avec eux. En effet, parfois des bénéficiaires ont été obligés d'abandonner leurs enfants dans leur pays d'origine. Ensemble avec l'accompagnateur, ils luttent pour se sortir du labyrinthe administratif et émotionnel nommé "regroupement familial". Par ailleurs, nous accompagnons aussi

nos bénéficiaires dans leur projet de retour volontaire. Lhiving accompagne pas mal de familles monoparentales ; des pères ou des mères se retrouvant seuls devant l'éducation de leurs enfants. En outre, beaucoup d'enfants grandissent dans un contexte socio-culturel autre que celui qu'ils ont connu leurs parents. Ces derniers ne peuvent pas s'accrocher, ni à des traditions familiales, ni le plus souvent, à un contexte familial plus large. Quand un bébé, un petit enfant ou adolescent présente un comportement difficile, Lhiving soutient les parents en les encadrant, en leur donnant un feedback positif, et si nécessaire, les réorienter. Dans ce domaine, nous servons de guide à nos bénéficiaires : l'inscription dans une école, la recherche d'une crèche ou d'une classe de devoirs, ... Nous stimulons également les parents à suivre effectivement le parcours scolaire de leurs enfants.

Administration

Lhiving aide les gens à trouver leur chemin dans notre labyrinthe administratif et fait souvent fonction de personne de contact pour les CPAS, les mutuelles, les services d'utilité publique, huissiers, avocats pro deo, ... Force est de constater avec regret qu'un coup de fil donné par Lhiving obtient souvent plus de succès que les efforts courageux du bénéficiaire.

Nous fonctionnons comme pense-bête. Nous traduisons ce jargon administratif incompréhensible en langage humain et autant que possible nous incitons nos bénéficiaires à mettre en ordre leur situation administrative et à la maintenir en ordre. Pour certains d'entre eux, il s'agit là, d'une étape importante et d'un processus à très long terme. Dans une première phase, par exemple, on peut travailler avec eux à ouvrir eux-mêmes leur courrier, au lieu de nous transmettre simplement toute leur correspondance. D'autres ont seulement besoin de temps en temps d'un petit soutien et peuvent se débrouiller seuls, après avoir été mis au courant de la complexité de notre société.

Participation active à la société

Quand ils font des progrès dans leurs perspectives de vie, beaucoup de nos bénéficiaires sont pris d'une nouvelle envie d'agir et de participer activement à notre société. Une infection chronique ne doit pas empêcher quelqu'un de suivre une formation ou de trouver un travail. Cependant, pas mal d'obstacles existent au niveau de la promotion sociale ou de la mise au travail.

Parfois, il manque aux migrants les documents de séjours nécessaires ou la reconnaissance de l'équivalence de

diplômes. En outre, notre société est exigeante et très complexe pour quelqu'un qui n'y a pas grandi. D'autres bénéficiaires ne disposent pas des compétences sociales et des attitudes de travail exigées par la société. Dans de nombreux cas, ils ont besoin d'un coach.

Quant à ceux pour qui les amener au travail serait visé trop haut, le volontariat ou simplement une activité de loisir agréable peuvent avoir un sens.

À côté de l'offre de nos propres activités, nous amenons le plus possible de bénéficiaires - enfants et adultes - à une activité extrascolaire : un stage, un cours de langue ou une formation qu'offre Bruxelles. Il est très regrettable que nos moyens financiers se réduisant, nous ne pouvons plus intervenir dans le paiement du droit d'inscription.

Réseau social

Dans la phase initiale d'un accompagnement, le réseau social de certains bénéficiaires est excessivement limité. Ils connaissent peu de gens, la famille vit au loin, et Bruxelles leur est souvent totalement méconnu. C'est avec grand plaisir que nous constatons que, grâce à Lhiving, des amitiés se nouent entre bénéficiaires et que certains se rencontrent aussi à d'autres moments.

Pour les bénéficiaires vivant extrêmement isolés ou ayant à peine un réseau, nous prenons le temps nécessaire pour jouer en partie le rôle de “famille”. Nous examinons activement de quelle manière ils peuvent faire la connaissance de nouvelles personnes. S’il existe encore quelque réseau, nous essayons d’offrir un soutien à ceux qui en font partie. L’inscription à un cours d’informatique ou dans un club de fitness est parfois le premier pas vers le monde extérieur. Un complément d’oxygène est insufflé dans leurs relations, si les membres d’une famille peuvent aussi participer à des activités à l’extérieur. Mettre des bénéficiaires en contact avec d’autres services les rend, de plus en plus, moins dépendants.

La communauté d’église est, pour beaucoup de gens, un point d’ancrage important et un lieu où ils passent beaucoup de temps et peuvent rencontrer pas mal de compatriotes. C’est pourquoi, nous encourageons les gens à se confier à au moins une personne de cet entourage, pour pouvoir partager avec elle le diagnostic VIH. Hélas, cette facette de la vie n’y est pas le plus souvent la bienvenue et le secret est gardé scrupuleusement.

Perspective d’avenir

Vu qu’au départ nous sommes une association active au

tour du VIH, nous continuons à attacher une grande importance à la possibilité de parler librement de projets d’avenir. Pour pouvoir considérer le VIH comme une maladie chronique rendant possible une vie de qualité, il est souvent nécessaire de parcourir tout un chemin. Il faut des années avant que les gens puissent et osent envisager leur avenir. Détenteur de quel diplôme me vois-je dans quelques années? Comment puis-je assurer l’avenir de mes enfants? Oserais-je encore rêver d’une nouvelle relation? Essayer de devenir enceinte, oui ou non? En tant que migrant avec le VIH, vieillir “ici” ou “là-bas”, au pays d’origine?”

Mais aussi... Quelles sont les attentes de ma famille au pays d’origine? Quelles sont mes propres attentes ? De quelle manière mon passé personnel détermine-t-il mon avenir ? Aussi, des questions sur la mort ne manquent pas (qu’advient-il de la famille ? organisation d’un enterrement, etc...). Pour des gens avec une autre maladie chronique et/ou sévère que le VIH, la possibilité de parler librement de leur avenir constitue un aspect important de l’accompagnement. Dans cet accompagnement, nous tâchons de créer régulièrement l’espace pour dépasser « l’ici et maintenant » et envisager le futur. Une perspective d’avenir réaliste et juste donne du sens aux moments difficiles de l’“ici et maintenant”, encourage à une prise fidèle du traitement VIH, à s’en sortir des démarches administratives et à repousser ses limites!

Vieillir avec une maladie chronique et/ou sévère

Grâce au bon suivi médical et psychosocial de nos clients leur espérance de vie ne cesse d'augmenter. Le vieillissement peut cependant entraîner l'isolement et la solitude. Il faut en tenir compte. S'adapter au vieillissement est en partie déterminé culturellement dès lors il est important de respecter la spécificité de la personne vieillissante. Petit à petit la recherche d'une solution adaptée (maison de repos, centre de jour, aide à domicile...) s'impose.

A l'opposé des personnes bien portantes, les personnes vivant avec le VIH ont beaucoup plus tôt des troubles de vieillesse, conséquence des médicaments contre le virus. Des problèmes articulaires peuvent se présenter de manière précoce, ce qui rendent ces personnes moins mobiles et donc tributaires d'un logement approprié. Cela demande de nouvelles solutions à la question de l'habitation.

Méthodologie d'accompagnement

Accompagnement intégral sur mesure

La situation, le vécu, les besoins et la résistance morale du demandeur d'aide et de sa famille constituent le point de départ d'un accompagnement. Il n'existe pas de plan préalable ou établi pour tous. Celui-ci ne rencontrerait pas la valeur et les capacités propres à chacun. Ensemble avec le bénéficiaire et sa famille, nous cherchons la meilleure méthode et les soutenons en cas de besoin. Notre assistance s'adresse à l'être entier. Une personne vivant avec le VIH est d'abord une personne dans sa totalité, dans sa situation propre, souvent complexe.

Travail proactif

Nous voulons travailler en profondeur et optons consciemment pour maintenir le contact au chaud. Au début d'un accompagnement, la situation du bénéficiaire est souvent un sac de nœuds, dans lequel il s'est lui-même empêtré. Certaines personnes n'osent plus se faire confiance ou ne voient plus qu'un revirement positif est possible. C'est pourquoi il est important, sur

tout dans une première phase, de continuer à aller vers le bénéficiaire même si celui-ci se montre hésitant.

Visites à domicile

Les visites à domicile comporte pas mal d'avantages. Elle permet de mieux évaluer la situation réelle du bénéficiaire. Nous sommes le témoin de ses problèmes concrets de vie quotidienne et de logement. En vous recevant comme hôte, les gens vous relatent toute une histoire.

Présence accessible

En tant qu'accompagnateurs nous travaillons et recevons les bénéficiaires dans un living ouvert et très accessible, évoquant une ambiance accueillante et familiale. Nous constatons que cette chaude intimité incite les bénéficiaires à faire le pas vers nous et à nous faire le récit de leur vécu. Ils n'entrent pas dans un espace anonyme de bureau mais dans un appartement où l'on "vit". Ils savent qu'à des moments réguliers ils peuvent y rencontrer leurs accompagnateurs ou, en tout cas, un autre collègue prêt à les aider, pendant les heures de permanence, pour les questions urgentes. Un lave-linge est à

leur disposition moyennant une modeste contribution. Apporter ou rechercher sa lessive peut de nouveau donner l'occasion d'une brève discussion. Les enfants aussi sont les bienvenus : dans le coin-jouets, à l'ordinateur commun ou lors d'une activité pour enfants ou jeunes.

Régulièrement, nous fixons des rendez-vous au domicile du bénéficiaire ou à Lhiving. Grâce aux différents moments de contact, une relation de confiance se développe peu à peu, permettant d'éclaircir l'étendu des besoins du bénéficiaire afin d'affiner notre méthode d'intervention. La confiance nouée permet d'aborder plus aisément les points délicats comme "vivre avec le VIH", l'observance thérapeutique, la prévention, le désir de partenaire, ... Parfois, le besoin psychique d'un bénéficiaire est si pressant qu'une orientation vers un service de santé mentale s'impose.

Fonction de relais

Les gens travaillent d'abord eux-mêmes à leur projet d'avenir. Nous y jouons le rôle de guide dans tout le réseau des possibilités structurelles. Le besoin de ce soutien diffère d'un accompagnement à l'autre. Si nécessaire, nous jouons le rôle de médiateur pour faciliter l'accès à un service d'assistance déterminé (par exemple : régler ensemble un premier entretien dans un service, expliquer de quels documents se munir pour tel service administratif, etc.). Dans certains cas, le sou-

ci d'un bénéficiaire peut conduire Lhiving à adresser un courrier à la personne ou au service concerné.

Contacts entre compagnons d'infortune HIV: groupe de parole

Ce groupe de parole a été organisé dans le but de nouer des contacts entre des personnes se trouvant dans la même situation. En effet, dans la société beaucoup d'ignorance et d'attitudes négatives par rapport au VIH règnent, justifiant parfois la peur d'exclusion. La honte de sa propre séropositivité ou l'angoisse d'être reconnu comme tel prédominent. A celui qui réussit à vaincre ses peurs, la chance est offerte en plusieurs occasions de participer avec des compagnons d'infortune, aux activités, d'avoir des conversations bienfaitantes, de trouver un soutien, de rire ensemble et de partager ses soucis. Pour beaucoup de bénéficiaires, notre groupe de parole pour les personnes vivant avec le VIH est une occasion unique de surmonter le secret et la stigmatisation. Ils peuvent y partager leurs soucis ouvertement et apprendre des expériences des uns et des autres. Les gens qui s'y réunissent se renforcent mutuellement, ce qui est particulièrement précieux. Autant d'hommes que de femmes, d'isolés que de gens en famille, de Belges que de personnes d'origine étrangère y participent. Tout d'abord, nous commençons en établis-

sant des règles de groupe que nous communiquons à tous.

Le respect mutuel et la discrétion sont d'une importance capitale. Nous faisons ensuite un tour de table pour se présenter les uns aux autres par le nom et ainsi briser la glace (à l'aide d'une question d'ouverture ludique). Les sujets de discussion proviennent du groupe et le plus souvent traitent des relations, de l'annonce du diagnostic, des médicaments, de la gestion du VIH, de la sexualité, du désir d'enfant, des risques de contagion ainsi que bien d'autres. En cas de non proposition des participants, l'accompagnateur lui-même propose un thème. L'espace pour parler du VIH existe véritablement. L'ouverture d'esprit et l'affinité par rapport à ce sujet y sont réellement grandes. A la fin, nous faisons une brève évaluation et recherchons d'éventuels sujets pour la fois suivante. Les gens apprécient ce moment où ils échangent souvent leurs numéros de téléphone. Ainsi, ils rentrent chez eux, fortifiés et moins seul.

Dynamique de groupe

L'accompagnement du bénéficiaire et de toute sa famille est complété par un éventail d'activités de groupe et de vacances annuelles tant pour adultes que pour enfants. Les activités de groupe comportent un mélange équilibré entre détente et formation. Les gens entrent mutuellement en contact d'une manière conviviale. Une chance est donnée aux individus pour sortir de leurs propres limites ou de leur isolement et de se fixer quelque part. Cette année, nous avons décidé de

ne pas ouvrir nos activités au nouveau groupe-cible. D'une part, parce que jusqu'à présent beaucoup de nos activités concernaient du VIH ; d'autre part, parce que nous voulions donner au groupe-cible de départ le temps de s'habituer à cette nouvelle population et que pendant les activités, ils rencontreront également ces personnes n'étant pas séropositives. L'année prochaine, nous l'entamerons au fur et à mesure.

- * **Vacances annuelles:** début juillet, nos bénéficiaires et leurs familles peuvent partir en vacances à un prix démocratique
- * **Événements récurrents:** fêtes de Noël et de Pâques, la Journée Mondiale du Sida
- * **Activités d'information et de sensibilisation:** pour différents tranches d'âge
- * **Groupe de parole:** en présence de deux accompagnateurs, Lhiving offre le cadre et la structure pour des entretiens auxquels les bénéficiaires amènent eux-mêmes le thème. L'éducation, le VIH, l'actualité et au fond, tout ce qui préoccupe les gens peut y être traité.
- * **jours atelier de cuisine:** les bénéficiaires préparent et mangent ensemble un repas à Lhiving tout en respectant la diversité de notre public-cible en utilisant des produits indigènes saisonniers aux spécialités indiennes, africaines ou belges.
- * **activités concernant l'acquisition de bonnes attitudes concernant leur habitation:** par l'agent de logement.
- * **atelier de bien-être:** des activités de détente.



Lhiving
dans la pratique

Cas concret d'accompagnement d'une famille

Madame A. est une femme asiatique, amenée en Belgique. Elle a été enfermée dans une cave et travaillait comme esclave domestique pour la famille qui l'avait « achetée ». Mais, finalement, elle a pu s'échapper. Elle a été hébergée dans une maison d'accueil. Elle souffrait énormément du Syndrome de Stress Post Traumatique (SSPT), dont l'influence exercée sur sa mémoire, la rendant incapable de suivre un cours (une nouvelle information ne se fixe pas en cas de SSPT). Après 6 ans dans la maison d'accueil, elle s'est installée dans son propre petit logement. Mais cette installation ne s'est pas bien passée et elle a atterri à nouveau dans une maison d'accueil. Cette fois, elle l'a quittée sous accompagnement du service des post-guidances. Madame A. a trouvé un travail de nettoyeuse et l'a effectué pendant quelques années. Elle travaillait dure (parfois jusqu'à 13h/jour), via des bureaux d'interim et gagnait bien sa vie. En 2015, elle s'est effondrée en rue. Son diagnostic : « arthrite spongieuse axiale ». Cela signifie arthrite inflammatoire et, pour Madame A., des douleurs chroniques dans le bas du dos, les genoux, les poignets et les doigts. En outre, elle souffrait d'asthme et d'une dépression. En avril 2017, elle a été orientée vers nos services. Notre première observation était

qu'elle ne parlait aucune langue nationale. Tout se passait en anglais.

D'une part, c'était dû au SSPT, mais d'autre part, elle n'y a jamais prévu du temps quand elle travaillait. En plus, nous avons remarqué son incompréhension dans beaucoup de domaines (qu'est-ce qu'une mutuelle ?, pourquoi vous paye-t-elle ?, quels sont les droits et devoirs du locataire ?, qu'est-ce que la saisie sur salaire ?...). Nous l'avons donc d'abord inscrite dans un cours d'intégration, suivi par un cours de néerlandais (dont elle a terminé le module 1.1). Sur le plan financier, il existe aussi des problèmes : tout d'abord, elle a signé un jour un emprunt pour une maison (qu'elle n'a jamais vue, ni occupée). Puis, d'année en année, elle a contracté d'autres dettes. Malgré un bon salaire, grâce à son dur labeur, elle n'a jamais donné la priorité aux factures. En outre, elle devait envoyer de l'argent au pays d'origine pour l'éducation de sa fille. Une demande de règlement collectif de dettes a été déposée au CPAS. Étant donné son état médical (les médecins lui interdisent à jamais tout travail), une demande de reconnaissance d'handicap a également été introduite. Elle loue un petit appartement trop cher par rapport à ses revenus et en mauvais état. L'objectif est de déménager l'an prochain vers une habitation durable et à un prix abordable. Points importants à travailler dans l'accompagnement: les connaissances et la résistance morale.

Marjan

Interview avec le concierge

Depuis quand êtes-vous concierge dans ce bâtiment?

“Depuis mars 2012.”

En quoi consiste le travail d'un concierge?

“Principalement, je gère les propriétaires et les locataires. Je reçois les entrepreneurs et les sous-traitants. J'aide les personnes qui ont des problèmes et je gère la surveillance qui est très important dans ce quartier. Le métier de concierge a beaucoup changé et est également devenu très administratif.”

On peut s'imaginer alors que ce n'est pas un travail 9h - 17h?

“Certainement pas. C'est un travail de 24h/24h et il faut être très passionné pour le faire. Heureusement, moi, j'aime beaucoup mon travail.”

Quels sont les atouts d'un concierge ?

“Il faut savoir dialoguer beaucoup et savoir laisser passer des choses (par exemple : quand on crie sur moi). L'organisation est très importante aussi. Moi, j'essaye toujours d'améliorer les choses en collaborant avec le syndic et le conseil.”

Depuis quand connaissez-vous Lhiving?

“J'habitais avant au douzième étage, il y a 15 ans, et c'est comme ça que j'ai connu Lhiving.”

Comment vivez-vous les contacts avec Lhiving?

“Il y a une parfaite collaboration et une très bonne entente.”

En quoi consiste cette collaboration?

“Il y a surtout des contacts à l'entrée et la sortie des locataires et aussi les problèmes de locataires qui peuvent arriver dans le bâtiment. A part de ça, il y a beaucoup de personnes qui viennent sonner à mon bureau quand ils viennent pour la première fois, parce qu'ils ne savent pas où vous êtes. Ceci ne se passe pas seulement avec vos usagers, mais également avec ceux qui viennent voir l'AIS, qui est également situé dans le bloc.”

Pouvez-vous donner un exemple des problèmes de locataires?

“La plupart du temps, c'est l'intégration qui est toujours important : parfois, il y a des locataires qui ne connaissent pas le règlement d'ordre intérieur et ils ne savent donc pas qu'est-ce qui est attendu d'eux ou qu'est-ce que ça veut dire « vivre en communauté ». Je ne sais pas si vous le faites, mais il faudra à chaque fois bien expliquer aux nouveaux entrants ce règlement. On a eu le cas avec

la famille roumaine. Quand ils sont entrés dans leur logement, j'avais tous le temps les voisins chez moi pour se plaindre. Il fallait que je fasse un peu de médiation. Il y avait des problèmes mais il y avait également des préjugés. Soit, maintenant, ça s'est calmé, les problèmes sont résolus."

Y-a-t-il des difficultés liées à la présence d'une Asbl comme Lhiving dans un bloc résidentiel?

"Je ne trouve pas. Il y a certaines personnes qui se demandent pourquoi il faut une Asbl ou une AIS dans un bloc résidentiel, mais cela ne pose pas des grands problèmes. Il faut comprendre que certains gens habitent depuis 40 ans dans le bloc et ils se croient plus intégrés que les autres. Juste bien intégrer les personnes qui viennent d'un autre pays, est important."

Est-ce que vous avez des craintes?

"Il y a une grande chose : Lhiving gère les appartements (mettre à neuf, états des lieux...) mais en cas de problèmes, j'aimerais quand-même avoir une solution par rapport aux clefs quand les gens ne sont pas là. Nous avons eu le cas du monsieur qui oubliait de fermer le gaz de sa cuisinière. En semaine, je peux venir chez vous chercher les clefs, mais le weekend, je suis obligé de forcer la porte, parce que je n'ai pas d'autre possibilité pour entrer dans l'appartement. Cela n'est pas toujours évident et

pour moi, c'est quelque chose à travailler pour le futur: Comment mieux collaborer quand vous n'êtes pas là?"

Merci pour cette idée, on verra comment résoudre cela en 2018.

Marjan

La parole est à la bénévole Lien

Puis-je me présenter? Je suis Lien, bénévole chez Lhiving. Pourquoi faire du bénévolat? Simplement, parce que je trouve l'altruisme une activité saine(!) Pouvoir signifier quelque chose pour quelqu'un... J'en retire tellement et j'apprends à connaître de nouvelles personnes.

Auparavant, Lhiving m'était inconnu. J'avais contacté Sensoa dans le but d'être active par rapport au VIH. Là, on m'a suggéré de travailler comme bénévole dans ma propre ville. Après un entretien préliminaire, j'ai été engagée par Lhiving. Dès le départ, j'étais –et suis toujours- « buddy » : je soutiens une personne (après mes heures de travail), dans différents domaines, selon ses besoins (papoter, faire les devoirs avec les enfants, accompagner pour faire les courses ou aller chez le psychologue, aider à déménager...). A ce jour, j'ai été un « buddy » attirée de 2 personnes. La première est décédée inopinément. Après quoi, nous avons attendu plusieurs mois avant de me faire rencontrer une nouvelle personne, afin de pouvoir d'abord intégrer ce décès. Dans ce cadre, il est bénéfique d'entendre et de voir régulièrement l'accompagnateur de famille

afin d'y trouver écoute et concertation nécessaire.

Ce que j'apprécie chez Lhiving, c'est de pouvoir choisir mes activités moi-même, en concertation avec la personne que j'accompagne. Aucun rythme particulier ni structure me sont imposés. Il s'ensuit que l'on peut tenir le coup plus longtemps. En outre, il faut que les deux partis en retirent quelque chose. Avec ma personne accompagnée actuelle, je sens que nous nous comprenons. Avec les précédentes, il y avait parfois des silences désagréables.

Il est aussi très chouette de pouvoir assister chaque année à la fête de Noël. Ainsi j'apprends à connaître la «famille» élargie de Lhiving. J'aimerais être informée davantage des activités et excursions, car elles sont toujours enrichissantes.

Aide au PC Banking

Etant donné la situation particulière de nos clients, nous leur offrons la possibilité de venir faire leur paiement à Lhiving. Plusieurs cas de figure existent. Si la personne a les capacités, elle fera elle-même ses opérations bancaires via son système de PC banking. D'autres personnes seront accompagnées par leur assistant social ou par la comptable.

Notre but étant l'autonomie de la personne, nous leur expliquons et nous les accompagnons vers une compréhension élémentaire du domaine financier.

Au cours de nos ateliers, nous leur apprenons également comment gérer au mieux le quotidien: choix du fournisseur d'électricité selon les besoins, les applications GSM utiles, à diminuer le gaspillage alimentaire, établir un budget, etc.

Nous essayons de leur faire comprendre qu'il existe des priorités. En effet, il est impératif qu'ils payent entre autre leur loyer et leur électricité. Il est important d'acquitter ses dépenses pour avoir la sécurité.

Le paiement des factures dans les délais per-

met d'éviter des frais supplémentaires qui peuvent entraîner une suite de problèmes financiers.

L'établissement d'un budget mensuel s'avère nécessaire.

Astrid

Le semi-résidentiel, une nécessité pour Idriss

Fin 2016 Lhiving est contacté par le service social de l'hôpital UZ. Un jeune homme d'une petite trentaine d'année y est hospitalisé depuis 1 mois. Sa sortie est pour bientôt mais celle-ci est inenvisageable sans un accompagnement psycho-social intensif. Idriss est belge, d'origine guinéenne, à Bruxelles depuis son adolescence. Suite à un article 60, il était récemment au chômage. Il avait une vie sociale active et visitait sa famille en Guinée dès qu'il le pouvait. En novembre 2016, Idriss fait subitement une crise et tombe inconscient. Son cousin l'emmène aux urgences. Des examens révèlent une maladie grave, la leuco-encéphalopathie multifocale progressive (LMP). Il s'agit d'une affection du système nerveux central, liée directement au VIH. Idriss avait pris connaissance de sa séropositivité un an auparavant mais n'avait pas accepté le diagnostic et donc aussi tout traitement. La LMP a endommagé une partie de son cerveau, il est dorénavant mal voyant (il ne voit que des silhouettes, sans distinction des couleurs). Lors de son hospitalisation, son propriétaire a vidé son appartement et a reloué immédiatement le loge-

ment. C'est donc démuné de toutes ses affaires personnelles que son cousin l'accueille chez lui à sa sortie de l'hôpital. Celui-ci ne se sent pas capable de s'en occuper. Il est lui-même malade et dans une situation précaire.

Lorsqu'un studio semi-résidentiel s'est libéré, il a donc été proposé à Idriss. Et c'est un véritable accompagnement intensif qui s'est mis en place. La proximité avec nos bureaux l'a rassuré et était clairement nécessaire. Aujourd'hui, sa semaine est rythmée par les rendez-vous médicaux, la visite d'une aide-ménagère, d'une aide familiale et son cousin qui reste malgré tout très présent dans sa vie. La Ligue Braille apporte aussi ponctuellement sa contribution. Chaque nouvelle aide extérieure doit être précédé par tout un travail d'acceptation. Idriss refuse toujours sa maladie. Il est inexorablement plus préoccupé par le fait de trouver un remède que d'adapter son quotidien à sa situation.

Il reste un long chemin à parcourir mais il est bon de regarder en arrière et ainsi constater la montagne qui a déjà été franchie. La maladie vient bouleverser des vies parfois dans tous ses aspects, et pouvoir vivre si proche du service social qui vous accompagne représente déjà une sécurité et un réconfort.

Caroline

Réflexion: travailler chez Lhiving depuis 20 ans

Un matin ensoleillé, il y a quelques semaines, je parcourais une des belles avenues arborées et bordées de maisons magnifiques de Schaerbeek. En route pour une visite à domicile, je me demandais où j'allais tomber. Ma première visite, il y a 20 ans, se situait dans une des rues à l'écart de ce quartier. Dans ce temps-là, pensant qu'il nous fût possible de tout résoudre de suite, je voulais aider le vieillard visité à trouver un logement décent... Cela n'a pas réussi et il a décroché à cause d'un délai trop long. J'étais déçue doublement, mais depuis lors, j'ai acquis pas mal de réalisme. Nonobstant, il y a des choses auxquelles je ne m'habituerai jamais.

Les marchands de sommeil et surtout leurs appartements sont comme une lèpre, apparemment incurables. L'état de l'hébergement – visite à domicile 20 ans plus tard, dans un même quartier – était dégoûtant : humidité, moisissures sur les murs, dans l'armoire, sur les vêtements. Une seule fenêtre vers l'extérieur pour tout le rez-de-chaussée et encore un chambre en plus, pas à l'entresol, mais dans la cave ! Les habitants paient 800 euros pour ce trou. Sans complexes !... Les locataires, souvent, n'osent pas dénoncer leur propriétaire auprès de la Région.

Au sein de Lhiving, nous avons beaucoup appris au sujet du logement et nous travaillons ardemment à offrir de nouvelles perspectives. Notre engagement est récompensé chaque fois que nous trouvons une bonne habitation (sociale) et sûre. A ce niveau, 2017 a été une année record. Inutile d'expliquer ce que signifie le passage d'un taudis à une habitation convenable, d'un loyer impayable à un raisonnable, d'un espace oppressant et clos à un respirable. Le thème du logement et de ce qui est réalisable sur ce terrain constituent une partie essentielle de notre travail pour une existence humaine digne.

Pas un seul instant j'ai regretté d'être passée, jadis, au sein de Bruxelles, du travail de formation au monde captivant du travail social.

Bien sûr, toute injustice continue à me toucher. Mais, en voulant toujours lutter contre elle, je me trouve régulièrement, tout comme mes collègues, les mains vides quand il s'agit de la réparer.

Parfois il ne reste rien à sauver et l'amour du prochain est alors la seule arme disponible. Il s'agit plutôt d'un choix de vie.

La pauvreté est une injustice structurelle. Etre malade et ne pas avoir de médicaments, avoir faim, ne pas obtenir un

travail ou pire encore' pas de papiers... le sont aussi. Des situations pitoyables en sont la conséquence. En parlant d'injustice...

Et même ici il y a bien davantage. Je m'en souviens quand je remonte le temps, me remémore de bons souvenirs, des anecdotes amusantes et des moments chaleureux. Ici, j'ai tant appris, reçu et me suis amusée.

'Le Bosberg' au Limbourg, se trouve-t-il en bord de mer? Y a-t-il des crocodiles dans l'eau? Je n'ose pas prendre une douche car j'ai peur des araignées vénéneuses qui peuvent remonter des canalisations.

L'adolescent rebelle de jadis, d'une famille de 6, qui se trouve en dernière année de médecine.

Louis qui, depuis 5 ans, est gardien de paix dans le sud de Bruxelles et rayonne fièrement quand il parle de son travail. Tous les nouveau-nés séronégatifs, bien que ce ne fût pas le cas de leur mère.

L'arrivée de la trithérapie avec sa perspective de longue vie, au lieu de la maladie du sida avec perspective de mort. Etre guéri de son cancer.

Un père qui, après 8 ans, revoit ses enfants.

Obtenir des papiers après 7 ans d'incertitude.

La force incroyable de récits que des hommes et femmes

veulent partager. Tous les accompagnements clôturés parce que nous ne sommes plus nécessaires.

98 personnes qui, en 2018, veulent participer à nos activités, et encore davantage qui ont confiance en faisant appel à nous.

Etre invité à déguster un poulet à l'africaine avec du riz, des biscuits marocains, des chicons belges, parce que nous avons pu concrètement l'aider.

Mes bons collègues d'antan qui ont cherché d'autres contrées.

Notre équipe actuelle, forte et diversifiée, qui se passionne pour notre travail et se soutient mutuellement.

C'est toujours avec plaisir que, chaque matin, je prends le train.

Régulièrement, je vise une rencontre en profondeur pour travailler ainsi à la réparation de la dignité humaine.

La cause de l'exclusion n'est pas seulement le fait d'avoir ou pas des papiers mais aussi les problèmes de logement.

Nous pouvons surtout assister un moment des personnes individuelles ou des familles.

Même si, entre-temps, je connais pas mal la réalité, il est difficile, à partir de mon chez- moi douillet et sûr, de se représenter ce que signifie d'en être privé.

Evolutions et chiffres



Lhiving propose des **accompagnements sur mesure** partant de trois collaborations: **l'Antenne, l'activité ambulatoire** et la **structure semi-résidentielle** de 15 unités de maison de transit.

Le fonctionnement de l'Antenne

La fonction de l'Antenne est triple: enregistrer toutes les nouvelles demandes, offrir un point de contact libre où les gens peuvent formuler immédiatement leurs demandes concrètes d'aide et être la voie d'accès aux autres structures de Lhiving. Toutes les demandes passent donc par l'antenne. Le graphique ci-dessous montre un aperçu du nombre de nouvelles demandes par année. *En raison de l'expansion du groupe cible en 2013, nous observons à nouveau une augmentation du nombre de nouvelles demandes.*

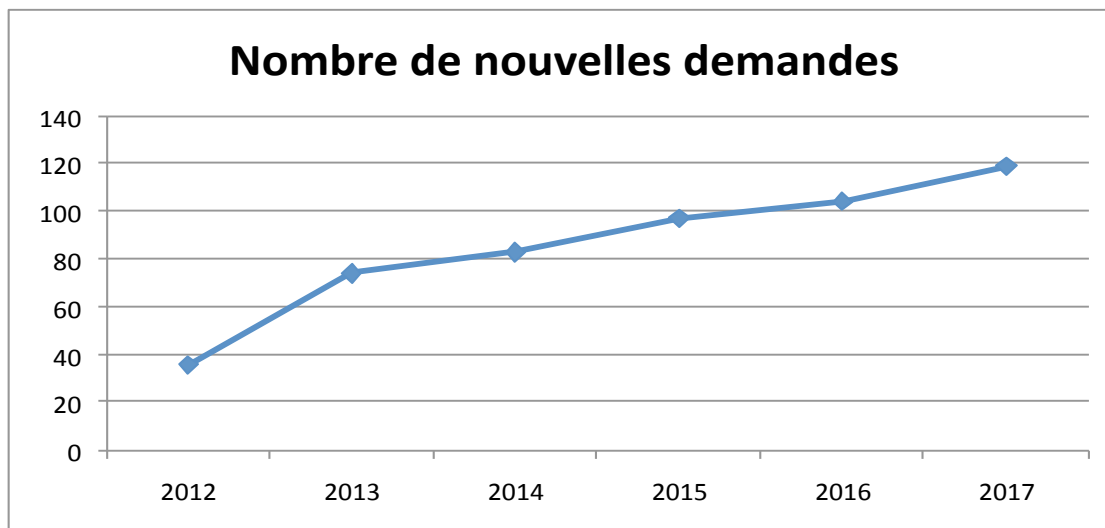


Figure 1: Aperçu du nombre de nouvelles demandes par année.

Au total, nous avons enregistré **1.313 contacts avec l'Antenne** l'année dernière. Nous continuons donc à passer par une évolution positive. L'Antenne est donc apparemment visitée de plus en plus intensément par rapport à il y a cinq ans.

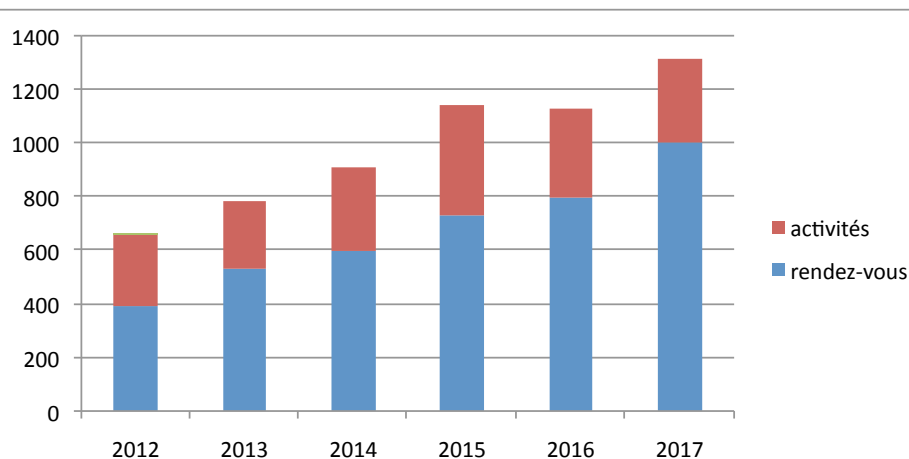


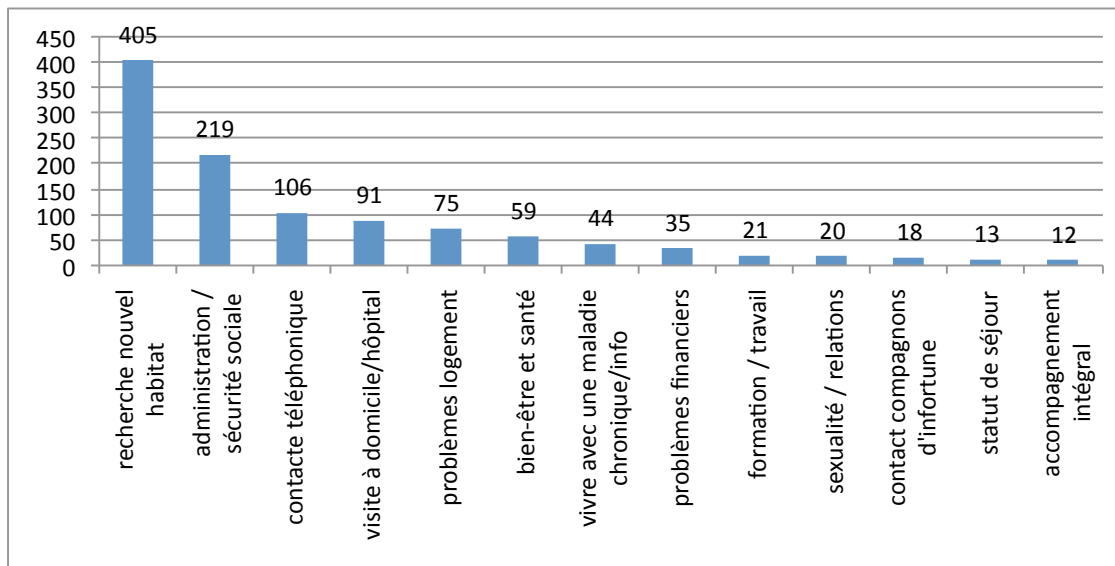
Figure 2: ratio des entretiens / activités depuis le début du fonctionnement de l'antenne. En 2011, les clients qui sont suivis à l'Antenne n'étaient pas encore en mesure de participer aux activités.

Depuis le début de l'Antenne, le thème du logement (recherche de nouveaux logements et problèmes de logement) domine (41%) en ce qui concerne les demandes d'aide lors des appels d'antenne individuels. En 2012, elles n'étaient que 30%, ce qui montre que le problème du «logement» n'a fait qu'augmenter.

A la deuxième place se trouve le thème de l'administration et de la sécurité sociale (20%), ceci consiste à aider un client à préparer tous les documents nécessaires pour une enquête sociale du CPAS ou pour trouver un accès aux soins de santé. C'est une réduction par rapport à l'année précédente. En troisième lieu est le contact téléphonique (9%), c'est un appel

téléphonique que nous enregistrons et où nous prenons notre temps pour écouter activement le client en question. Visite d'hôpital/à domicile est en quatrième position (8%). Ceci est remarquable parce que nous n'effectuons pas de visites à domicile au sein de l'antenne, à moins que la santé du client ne permette pas une visite à Lhiving.

Puisque nous travaillons avec des personnes gravement malades, cela arrive régulièrement. En outre, «bien-être et santé», «vivre avec une maladie chronique» et «problèmes financiers» suivent. La demande d'accompagnement intégral des clients eux-mêmes est raisonnablement faible. Elle a été demandé 12 fois par le client, mais au total, 34 nouveaux accompagnements ont commencé. Souvent, l'assistant social décide d'un accompagnement intégral lorsque nous sommes confrontés à une vulnérabilité particulière du client ou lorsqu'un client se voit attribuer une maison via un de nos conventions. Dans ce cas, nous décidons une continuité d'accompagnement jusqu'à deux ans.



En 2017, nous avons reçu **119 nouvelles demandes**. Notre groupe cible de clients devient de plus en plus hétérogène. Quatre clients ont été enregistrés dans notre Asbl mais, après une première ou une deuxième conversation, ils ont été référés à un autre service parce qu'ils n'appartenaient pas à notre groupe cible. Il s'agissait de trois personnes dont la gravité de la maladie n'était pas détectable et d'une personne souffrant d'un trouble exclusivement psychiatrique. En réalité, nous avons reçu plus de demandes en 2017. Etant donné que la pression sur notre fonctionnement est devenue trop grande, nous avons appliqué des critères plus stricts. L'un d'entre eux est que les demandes en dehors de Bruxelles ne seront plus acceptées. Nous décidons également d'un arrêt des nouvelles demandes pendant les mois de juin, juillet et août 2018.

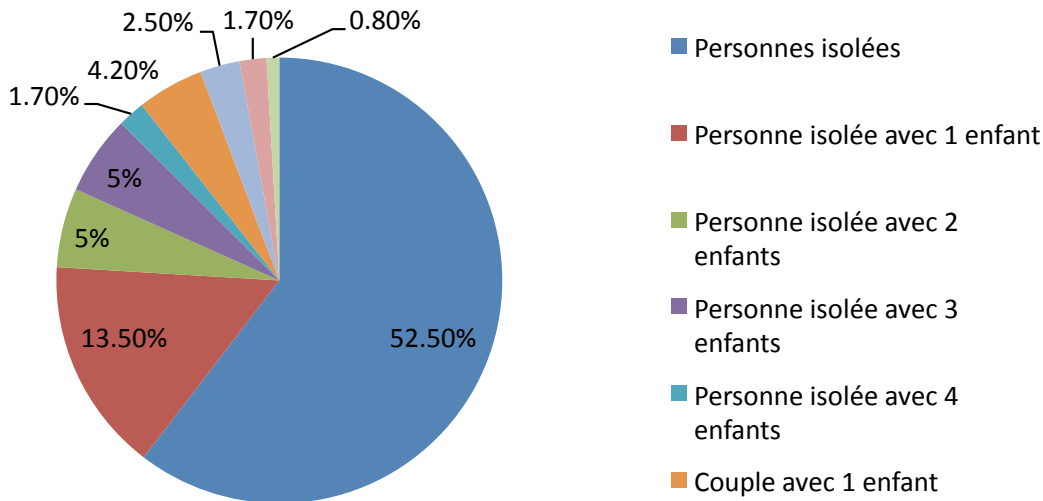
GROUPE CIBLE	Nombre de nouvelles demandes
Scérose latérale amyotrophique (SLA)	1
Diabète	6
Maladie cardiaque	3
Hépatite C	1
VIH	48
VIH + cancer	2
VIH + maladie pulmonaire	1
VIH + diabète	1
VIH + insuffisance rénale	2
Cancer	11
Cancer + diabète	2
Enfant malade	6
Maladie pulmonaire	3
Multi-troubles	3
Scérose en plaques (MS)	2
Trouble neurologique	3
Insuffisance rénale	4
Pas pour le groupe cible	4
Problèmes de dos	4
Drépanocytose	3
Drépanocytose + cancer	1
Maladie musculaire	2
Syndrome d'Ehlers-Danlos	2
Maladie de Bechet	2
Maladie de chron	2
TOTAL	119

Accompagnement intégral

En 2017, nous avons de nouveau connu une augmentation du nombre d'accompagnement. Nous avons 68 femmes et 50 hommes en accompagnement. Le nombre de personnes isolées est également élevé, nous comptons 92 personnes isolées. Le groupe cible de nos accompagnements intégraux est très varié. Environ la moitié des personnes qui ont un accompagnement intégral sont séropositives. Cela signifie que trois ans après l'expansion du groupe cible nous atteindrons un public plus large.

Accompagnement intégral								
Total Annuel	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Total bénéficiaires accompagnés	118	100	73	71	64	54	69	74
Personnes isolées	62	54	37	38	37	28	24	29
Personne isolée avec 1 enfant	16	13	7	5	8	10	11	11
Personne isolée avec 2 enfants	6	3	4	4	7	6	11	11
Personne isolée avec 3 enfants	6	4	6	5	2	3	7	7
Personne isolée avec 4 enfants	2	1	0	0	0	0	1	1
Couple sans enfants	0	1	1	2	0	0	2	2
Couple avec 1 enfant	5	5	5	2	3	2	3	3
Couple avec 2 enfants	3	3	2	6	1	2	1	1
Couple avec 3 enfants	2	2	1	2	2	2	7	7
Couple avec 4 enfants	1	0	0	1	0	0	1	1
Couple avec 7 enfants	0	0	0	0	0	0	1	1
Passage accompagnement vers antenne	14	9	12	18	9	9	21	17
Décédé	4	3	2	2	1	1	0	1
Passage antenne vers accompagnement : entame nouvel accompagnement	34	38	23	21	22	13	7	9
Arrêt accompagnement, sans passage vers antenne	6	3	1	1	3	3	0	0

Remarque: ce chiffre ne tient pas compte des enfants qui sont encore à l'étranger ou qui ne sont pas inscrits dans la composition de la famille (par exemple, un divorce).



L'intensité des accompagnements intégraux

	Accompagnement intensif (plusieurs contacts /semaine)	Accompagnement semi - intensif (min 1 contact/semaine)	Accompagnement de soutien (1 contact/mois ou moins)
2017	15	19	84

Nous constatons qu'en 2017, beaucoup d'accompagnements ont un caractère de soutien. Nous avons aussi mis fin à 24 contrats d'accompagnement. Sur une période de 5 ans, nous remarquons que le nombre des accompagnements a doublé mais avec le même nombre de membre de personnel. La demande d'accompagnement reste importante.

Activités et vacances

Activité	Nombre de fois organisé	Nombre (moyen) participants/session
Groupe de parole	6	10
Atelier de cuisine	11	15
atelier logement	6	15
atelier bien-être	8	13
Journée mondiale du Sida	1	14
Fête de Noel	1	60
Vacances à Bosberg (Genk)	1	50
Fête de Pâques	1	48

Cette année, nous avons également pu faire appel au service de bus gratuit de la Ville de Bruxelles. Pour l'atelier de bien-être nous sommes allés trois fois en excursion, à Anvers, Ostende et à Liège. Pour l'atelier de logement, nous sommes allés à Namur avec nos clients pour visiter la station d'épuration. Depuis des années, Lhiving part en vacances avec des clients en été. Cette année, nous sommes allés à Genk pour trois jours dans un logement de vacances De Bosberg.

Logement

Grâce à nos conventions avec les agences immobilières sociales, nous avons réussi l'année dernière à aider plusieurs familles avec un logement social. Ce sont des personnes isolé ou des familles suivies de près par Lhiving. Nous les préparons pour le déménagement et faisons tout ce qui est nécessaire pour que la personne ou la famille gère la nouvelle maison comme un «bon père de famille». Les familles qui y déménagent seront accompagnées par notre service pendant au moins deux ans après la réinstallation.

Société Immobilière de Service Public	App 1 chambre	App 2 chambres	App 3 chambres	Nombre total d'attribution
Foyer Laekenois	4	1	0	5
Foyer Bruxellois	2	2	0	4
Foyer Etterbeekois	2	0	0	2
Foyer du Sud	1	0	0	1
Foyer Molenbeekois	2	2	0	4
Everecity	0	0	1	1
Comensia	0	1	1	2

Tableau: nombre d'attributions en 2017

Notre agent du logement à organise 11 ateliers concernant le thème Logement en 2017. Les familles qui ont reçu un logement grâce à l'intervention de Lhiving sont fort recommandées d'être présent.

THEMES :

Exposition sur les sacs plastiques

Visite du Centre de tri Forêt

La sécurité dans nos logements

Choix d'un fournisseur d'énergie

Système de Sécurité Social

Prévention contre le vol (par la police)

Les droits et devoirs des locataires et propriétaires

Comment gérer ses dettes ?

Comment établir son budget ?

Les écrans dans nos maisons

Les assurances

Les finances et logement

Composition de l'équipe

L'équipe de Lhiving se compose de 10 membres : 6 à temps plein et 4 à temps partiel (8,5 équivalents temps plein au total). Six membres de l'équipe ont, à côté de l'accompagnement intégral, une tâche d'accueil et de suivi au sein de l'Antenne. Notre comptable remplit en plus de ses tâches administratives un rôle de soutien et d'accueil. Enfin nous disposons d'un membre de l'équipe qui à plein temps se consacre à l'accompagnement-logement. Le Conseil d'Administration a une fonction aussi bien de direction que de soutien. Il se réunit à peu près tous les deux mois. Les 7 membres proviennent du secteur marchand ou non marchand et ils portent tous la mission spécifique de l'Asbl dans leur cœur.

La composition de l'équipe est plutôt éclectique quant aux antécédents professionnels. Leurs expériences professionnelles et leurs formations se situent dans le secteur non marchand en tant qu'enseignant(e), assistant(e) social(e) ou encore éducateur (trice), kinésithérapeute ou directeur (trice) dans le secteur psycho-social. Cette richesse favorise hautement le caractère intégral de nos accompagnements. Elle favorise également la capacité de l'équipe à résoudre des situations critiques dans l'accompagnement.

A côté de tout cela Lhiving peut compter sur quelques volontaires motivés.

Financement

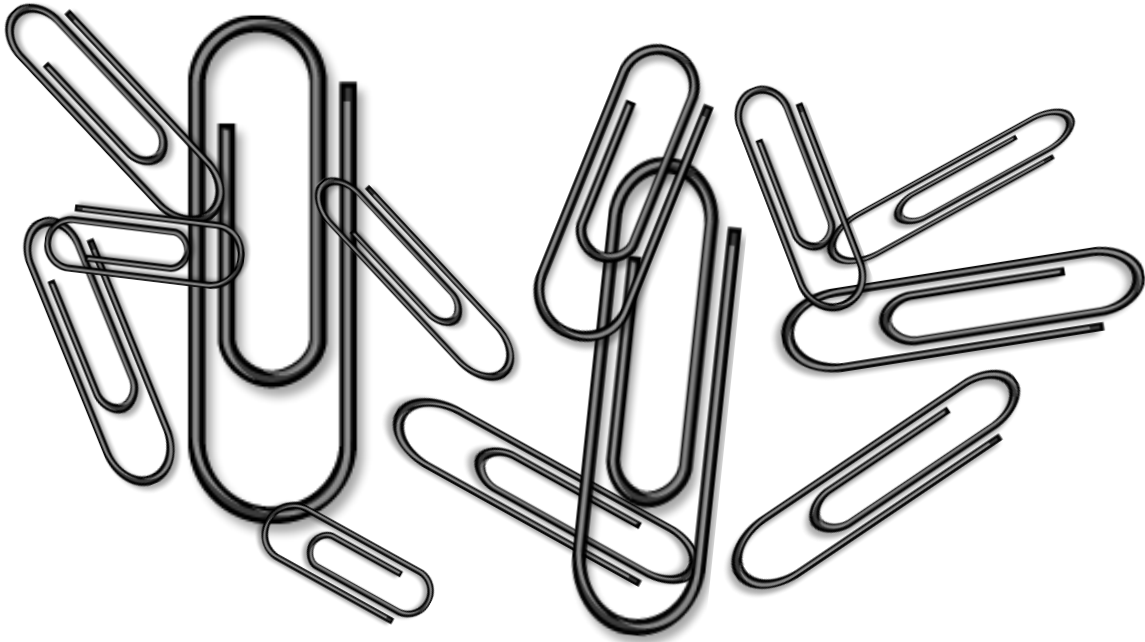
Les agrégations et les subsides publics permettent à notre organisation d'aller de l'avant et d'améliorer les buts finaux à long terme. L'évolution et la croissance de l'Asbl Lhiving n'auraient pas été possibles sans l'appui financier depuis des années de la Commission Communautaire Flamande.

Depuis 2007 nous sommes agréés et subsidiés par la Commission Communautaire Commune en tant qu'organisation promouvant le logement accompagné et protégé. En 2011, notre agrégation a été prolongée pour cinq ans. En 2012, nous avons obtenu 0,4 emploi en plus. De cette façon nous sommes subsidiés pour 2,4 équivalents temps plein. Au cours des années, nous avons obtenu deux emplois et demi de contractuels subventionnés et des subsides Maribel pour un collaborateur à mi-temps. Lhiving est reconnu par le Ministère de la Région Bruxelles-Capitale en tant qu'association s'occupant de l'intégration par le logement, ce qui nous a valu en 2011 des subsides pour un collaborateur à temps plein.

Trouver les moyens nécessaires pour garantir la continuité de notre travail reste pourtant un défi. Depuis des années nous pouvons compter sur la générosité de

beaucoup de personnes et sur les subsides de nos partenaires financiers, ce qui nous permet de continuer notre mission. Nous leur sommes très reconnaissants.

Annexes



Annexe 1: Accords de coopération de Lhiving

Les accompagnements étant de type intégral, visant tous les domaines de la vie, et la plupart des bénéficiaires étant confrontés à une problématique complexe, il va de soi que Lhiving collabore avec de très nombreuses et diverses organisations. Certaines collaborations sont très sommaires et sans engagement, d'autres sont très intenses.

Santé

Sensoa

CHU St-Pierre service maladies infectieuses

CHU St-Pierre service pédiatrie

CHU St-Pierre Cetim

CHU St-Pierre Centre Elise

CHU St-Pierre campus César De Paepe

UZ-Brussel Centre de référence sida

Cliniques Universitaires St-Luc Centre de référence sida

Cliniques universitaires St Luc maladie rénale

UZ – Brussel clinique du diabète

UZ Brussel: infectiologie

CHU Brugmann service psychiatrie

Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola

Hôpital Erasme

Association Hospitalière Etterbeek-Ixelles

Services de soins à domicile
Mutualités
Médecins généralistes
Arémis
Topaz
Plateforme Prévention Sida
Pharmacie Yzer
Cité Sérine
Observatoire du sida et des sexualités

Logement

Sociaal verhuurkantoor Baita
Sociaal verhuurkantoor De Nieuwe 150
Sociaal verhuurkantoor IRIS
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij
Brussels Woningfonds
Comensia
Lakense Haard
Sociale verhuisdiensten
Log'Iris
Molenbeekse Haard

Brusselse woning

Everecity

Lojega

Zuiderhaard

Brusselse Bond voor het Recht op Wonen

Précarité

CPAS

Services d'accompagnement budgétaire et administrateurs de biens

Services d'aide à domicile

Asbl Lucia

Caritas Daden Gevraagd

SOS fonds Belfius

Fonds Degive

Les Cuisines Bruxelloises

Vereniging voor Begrafenissen en Crematies

Steunpunt Vakantieparticipatie

Centre Social quartier Nord

Société Royale de philanthropie

Réfugiés, demandeurs d'asile, personnes sans papiers

Vluchtelingenwerk Vlaanderen

Medimmigrant

Petit Château

Siréas

Comité Belge d'Aide aux Réfugiés

Convivial

Bruxelles Accueil de Primo-arrivants

Exil

Kruispunt migratie

Réorientation et collaboration avec les services bruxellois du social et de la santé

Conseil de Bruxelles pour le Bien-être et la Santé

Bico Fédération

CAW Brussel

Phares

CGGZ Brussel

Centre Hospitalier psychiatrique Titeca

Traktor

Antonin Artaud

Enfants et ados

A Place to Live

Ecoles de devoirs

Ville de Bruxelles – Service de la Jeunesse

Services Sport et Jeunesse

La jeunesse et la paix

Centres d'orientation scolaire

Equipes régionales de Kind & Gezin

Centre pour jeune enfant

Opvoedingswinkel Brussel

Service d'Aide à la Jeunesse

ONE

Comité spécial de protection de la jeunesse

Formation et emploi

Hobo

Lire et Ecrire

Tracé Brussel

Maison du néerlandais

Maison de la solidarité

De Overmolen

Bénévoles

Vzw Het Punt
Partenariat pour le Volontariat

Asbl. - interne

Inoptec
Baita clean office

Annexe 2 : Formation interne, journées d'étude et participation à des concertations

Tant pour le personnel que pour les bénévoles, la formation continue est indispensable. Les collaborateurs suivent régulièrement des formations offertes par des centres de formation ou par d'autres organisations. En outre, sur le plan interne, de temps en temps, des moments d'étude sont intercalés, avec ou sans accompagnement externe. Enfin, il y a un nombre de réunions et de moments de concertation auxquels participent les membres du personnel.

En 2017, il s'agit de:

Formations suivies à l'extérieur

Contenu

Cours de français

Cours de néerlandais

Session de Yoga

Organisateur-accompagnateur

Altissia

CVO Brussel

L'art du bonheur

La protection du droit au logement: examen des différentes actions	Association de Bruxelles pour le droit au logement
La vulnérabilité du thérapeute	Bvrgs
Burn out-Burn on	CGG PassAnt Haacht
Réseaux de Bruxelles	ZKP-O
Analyse d'histoire de réfugiés	VluchtelingenWerk Vlaanderen
Les normes de qualités du code de logement	Association de Bruxelles pour le droit au logement
L'habitat léger	Association de Bruxelles pour le droit au logement

Formations/Journées d'étude organisées par nous-mêmes

Contenu	Organisateur/ accompagnateur	Durée	Nombre
Thérapie Narrative	Lhiving	1/2e journée	équipe
Pauvreté	Lhiving-Caro Bridts (expert en expérience)	1/2e journée	équipe
Familles Roma	Lhiving-Foyer	1/2e journée	équipe
Vivre en solidarité	Lhiving-Fami Home	1/2e journée	équipe
Logement	Lhiving	1/2e journée	équipe

Groupes d'intervision - réunions - moments de concertation

Contenu	Organisateur/accompagnateur	Durée	Nombre
A la recherche des réponses pour les accompagnements des réfugiés	Lhiving équipe avec un superviseur externe	1/2e journée 3 fois	équipe
Intervision collégiale autour de cas pratiques	Lhiving équipe avec un superviseur externe	1/2e journée 3 fois	équipe
Intervision	SMES	1/2e journée 9 fois	1
Réunion BBROW	Droit de l'association de Bruxelles au logement	1/2e journée 4 fois	1
Consultation régionale sans-abri	Conseil de Bruxelles pour le Bien-être et la Santé	1/2e journée 2 fois	1
Bico Consultation	Fédération Bico	1/2e journée 5 fois	1
Conseil d'administration	Lhiving	Avond 6 fois	1
Assemblée générale	Lhiving	Soir	1
Conseil consultatif	Zanzu	1/2e journée 2 fois	1

Annexe 3: Personalia

Le Conseil d'Administration

Président	Hubert Claes
Secrétaire	Wim Cornelis
Trésorier	Antoine Vidts
Membres	Els Verdonck
	Hugo Delaere
	Piet Roose
	Laure Uwase
	Steven Claes
	Joseph Vandormael
	Patrick Demeestere
	Siebrecht Declerck
	Chris Schrijns
	Sofie Van Coillie

L'équipe de Lhiving

Annelies Vangoidsenhoven	coordinatrice depuis le 01-11-2011 temps partiel (90%)
Siska Kiekens	accompagnatrice de famille depuis le 01-01-2009 (auparavant coordinatrice depuis le 19-04-1999) temps partiel(50%)
Els Vandeput	accompagnatrice de famille depuis le 15-11-1998 temps partiel (75%)
Marianne Lindhout	accompagnatrice de famille depuis le 09-10-2006 temps partiel (80%)

Sara van Mechelen	accompagnatrice de famille depuis le 01-07-2012 temps plein
Davy Sevenants	accompagnateur de famille depuis le 07-01-2013 temps plein
Marjan Samyn	accompagnatrice de famille depuis le 02-04-2013 temps partiel (90%)
Patrice Misago	accompagnateur de famille depuis le 15-01-2015 temps plein
Georgette Nahimana	accompagnatrice de famille depuis le 1-06-2017 temps partiel (50%)
Astrid Leclercq	comptabilité et administration depuis le 07-07-2015 temps plein
Caroline Mager	accompagnatrice de famille depuis le 7-11-2016 temps plein jusqu'au 15-11-2017, après temps partiel (80%)

Bénévoles

Lieve Cools
Inge Van Molle
Lien Arijs
Paul Fontaine
Valerie Hardie

Nous voudrions remercier

Caritas Daden Gevraagd

Belfius SOS Fonds

Lionsclub Brussel Munt

Lotto

Welzijnszorg

Zorgfonds Sensoa

BNP Fortis Foundation

BEMSA VUB

Rotary Club Leuven Brussel Dijleland

Donorinfo

Société Royale de la Philantropie

Tous nos donateurs individuels



Lhiving peut délivrer des attestations fiscales
à partir de 40 euros par année civile

N° de compte BE29 0013 0051 4564
Asbl Lhiving
Quai du Batelage 11 boîte 122
1000 Bruxelles

en mentionnant: solidarité Lhiving

MERCI!