



2023

RAPPORT ANNUEL

Lhiving Asbl

www.lhiving.com

Table des matières

1. Avant-propos	1
2. Introduction	2
3. Mission et objectifs.....	2
4. Fonctionnement quotidien	3
5. Facettes de l'orientation intégrée	5
6. Méthodologie d'orientation.....	8
7. Évolutions et chiffres	9
8. Études de cas.....	14
9. Témoignage.....	17
ANNEXES.....	19

1. Avant-propos

Chaque année est un défi pour Lhiving et ce sera encore plus le cas pour 2024 qu'auparavant. Non seulement parce qu'il s'agit d'une année électorale, qui implique généralement des ajustements en termes de subventions et d'accords, mais surtout parce qu'Annelies, notre coordinatrice, cherche de nouveaux horizons après 12 ans.

On ne saurait trop insister sur son importance pour Lhiving.

Au cours de ces 12 années, elle a veillé à ce que de nombreux nouveaux défis soient relevés :

L'élargissement du groupe cible, qui se limitait jusqu'alors aux clients séropositifs, aux personnes souffrant de maladies chroniques et vivant dans la pauvreté. malades chroniques et vivant dans le dénuement.

Le lancement réussi de l'opération ambulatoire.

Premier prix "Œuvre nationale des Lions de Belgique".

Le déménagement vers un emplacement plus accessible et plus visible sur la rue Pool.

L'augmentation du personnel de 10 à 14 employés, qui forment une grande équipe et garantissent un service de qualité très apprécié par nos clients.

Pour toutes ces réalisations, nous ne pouvons qu'être reconnaissants à Annelies et trouver un successeur digne de ce nom n'a pas été une mince affaire.

Nous sommes donc très heureux d'avoir pu recruter Noémie. Son CV est remarquable et son attitude sociale ne fait aucun doute. Nous sommes donc convaincus que Lhiving restera sur la bonne voie.

Nous souhaitons aux deux femmes, au personnel et à vous tous une année 2024 prospère !

Hubert Claes
Président

2. Introduction

Sincères remerciements ...
De l'adieu d'Annelies

Annelies,

Pendant les 12 années où tu as été présent, Lhiving a grandi avec toi.

Il suffit de le faire, dans l'enchevêtrement des canaux de subvention bicommunautaires, en tirant à chaque fois le bon fil avec une créativité sincère et honnête et en s'y tenant. C'est ainsi que Lhiving a pris de l'ampleur.

De 54 à 78 séances de conseil, du VIH à d'autres maladies graves, une antenne élargie et des familles du CIRE, une équipe grandissante et de plus en plus diversifiée,

Les dossiers papier sont sortis, chacun a son propre ordinateur portable et son propre téléphone, même le collègue le plus coriace s'est joint à vous.

Il suffit de garder sa porte ouverte en permanence, de laisser les collègues s'exprimer, de les soutenir, d'aider à trouver des solutions et d'être une présence rassurante. Pour diriger puis libérer notre équipe très diversifiée.

Il suffit de le faire, de prendre le pouls de la société bruxelloise et d'œuvrer à l'évolution nécessaire.

Vous avez le don de la parole, et il est étonnant de voir comment vous pouvez transmettre de manière convaincante l'importance et la mission de Lhiving dans de nombreux environnements différents, en vous exprimant de manière aussi spontanée.

Merci beaucoup et bonne chance dans cet autre travail. Vous n'étiez pas au bout de vos peines ici. Certains d'entre vous vont nous manquer.

3. Mission et objectifs

"L'ASBL Lhiving offre des conseils sur mesure aux personnes (et à leurs familles) qui souffrent d'une maladie chronique et/ou grave et qui se trouvent dans une situation défavorable. Notre objectif est d'améliorer la santé et le bien-être général du client afin qu'il puisse, à terme, se maintenir dans la société de la manière la plus autonome possible et y participer pleinement. Lhiving les aide à trouver un logement convenable et abordable et combine cette aide avec un soutien plus ou moins intensif. Ici, nous partons toujours de la force des personnes elles-mêmes".

Les principaux objectifs à atteindre pour améliorer la santé et le bien-être général des personnes qui fréquentent Lhiving sont les suivants :

- Qualité de vie
- Apprendre à vivre avec une maladie chronique/grave sous tous ses aspects, en prêtant attention à l'ensemble de la famille
- Lutter contre l'isolement, l'exclusion sociale, le rejet
- Obtenir des instructions sur la manière de gérer l'administration et les finances de la famille

- Participation active à la société

Comme nous sommes à l'origine une opération de lutte contre le VIH, nous continuons à offrir une assistance spécifique à ce groupe de personnes :

- Discuter du diagnostic du VIH, briser les tabous, la prévention,...
- Groupes de discussion spécifiques sur des sujets liés au VIH

4. Fonctionnement quotidien

Lhiving propose des services de conseil sur mesure dans trois centres : l'**Antenne**, le centre **ambulatoire** et le **centre semi-résidentiel**.

Nous sommes également une **initiative locale d'accueil** pour les demandeurs d'asile ayant des problèmes médicaux.

→ ANTENNE

La fonction de l'antenne est triple : elle enregistre toutes les nouvelles inscriptions, sert de point de contact gratuit auquel les gens peuvent s'adresser immédiatement pour demander de l'aide concrète et constitue la porte d'entrée vers les autres piliers de Lhiving.

Pour des questions spécifiques, l'offre de l'Antenne est idéale (début ou changement de traitement, entretien d'embauche, grossesse, rencontre d'un nouveau partenaire, incertitude sur le statut de séjour). Des informations et des conseils individuels sont donnés, des orientations sont faites vers des services spécialisés ou vers les activités hebdomadaires de base proposées par Lhiving (alternance entre un atelier de cuisine, un groupe de discussion, une formation au logement ou une activité de détente).

Les demandes les plus fréquentes au sein de l'antenne concernent le logement adapté et l'aide administrative, qu'elles soient ou non accompagnées de besoins d'orientation dans d'autres domaines. Lhiving n'offre pas d'hébergement de crise dans le domaine du logement, mais les services de conseil permettent d'augmenter considérablement les chances de trouver plus rapidement un logement social ou privé, pour autant qu'un certain nombre de conditions de coopération soient remplies.

Si les questions s'avèrent trop complexes pour l'antenne, des conseils plus intensifs et intégrés, à court ou à long terme, dispensés par une personne de référence unique, semi-résidentielle ou ambulatoire, peuvent éventuellement être envisagés.

→ OPÉRATION ITINÉRANTE

L'accompagnement comprend un soutien au domicile du client (Région de Bruxelles-Capitale) sur le plan psychosocial et administratif et est de nature intégrale. La qualité de vie étant également un élément fondamental de la qualité de vie d'une personne, la question du logement fait partie intégrante de chaque service de conseil, en plus du travail sur la "vie avec une maladie chronique et/ou grave". L'offre de conseil complémentaire est élaborée en collaboration avec le client individuel et adaptée à celui-ci ; son contenu et son intensité varient considérablement. Sachant que le partenaire et les enfants sont impliqués et ont besoin d'un soutien supplémentaire, l'attention se porte également sur l'ensemble de la famille. Cet accompagnement de l'individu et de toute la famille est complété par une série d'activités de groupe et par des vacances annuelles, tant pour les adultes que pour les enfants.

→ CADRE SEMI-RÉSIDENTIEL

Lorsque le besoin d'accompagnement est si important, en raison par exemple de graves problèmes de santé, d'un problème psychosocial complexe et (ou) d'un statut de séjour précaire, un séjour temporaire est souhaitable dans l'une des 8 "maisons de transit" du cadre semi-résidentiel dans un immeuble résidentiel du métro IJzer. Il existe également 15 unités de logement de transit à différents endroits de Bruxelles. Elles sont gérées par l'Office social de location (ASL) Baita. Pour les appartements dont Lhiving est propriétaire ou qu'elle met à notre disposition, Lhiving prend une partie des commissions à la place du locataire. Ces logements temporaires ne sont accessibles qu'en combinaison avec un accompagnement intégral intensif. Nous travaillons à une transition bien gérée du cadre semi-résidentiel vers un domicile permanent - de préférence un logement social. Les familles peuvent rester dans nos logements pendant un maximum de 4,5 ans : d'abord par le biais d'un contrat de transit de 18 mois, puis dans le cadre d'un contrat de location à court terme d'une durée maximale de trois ans. Nous essayons naturellement de faire passer les familles plus rapidement, mais comme le problème du logement à Bruxelles est très important, ce n'est souvent pas possible.

➔ INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL

L'accueil des demandeurs d'asile est organisé en Belgique par Fedasil (Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile), en collaboration avec différents partenaires d'accueil tels que Caritas, Ciré, la Croix-Rouge, etc...

Tout d'abord, et pour la grande majorité d'entre eux, les centres collectifs sont la norme.

L'accueil en foyer individuel est réservé aux personnes vulnérables (femmes enceintes, personnes gravement malades, personnes seules avec enfants, personnes handicapées, mineurs non accompagnés, etc.) et aux demandeurs qui ont une forte probabilité d'être reconnus comme réfugiés.

Cet accueil (semi-) individuel est principalement organisé par les CPAS dans le cadre d'une initiative locale d'accueil (LOI) ou, dans une moindre mesure, par un certain nombre d'organisations non gouvernementales telles que le CIRÉ.

Le CIRÉ coordonne 277 places d'accueil (semi) individuel, dans le cadre d'une " convention d'accueil " avec FEDASIL et 6 organisations partenaires. Lhiving est l'une de ces organisations partenaires depuis 2020 et pour 3 places médicales.

En offrant un hébergement individuel et un accompagnement social adapté, la structure d'accueil des demandeurs d'asile favorise la vie familiale et l'autonomie. Le CIRÉ apporte un soutien juridique à cet accueil et à la procédure d'asile, y compris la procédure de recours auprès du Conseil du contentieux du droit des étrangers (RVV).

Dans la structure d'accueil (collective et individuelle), les demandeurs d'asile reçoivent une aide matérielle. Cela signifie que pendant leur séjour, ils obtiennent non seulement un lit pour dormir, mais aussi les soins médicaux nécessaires et apprennent à gérer un budget.

L'accueil individuel diffère des centres collectifs : l'accompagnement dans l'accueil individuel est vécu comme plus intensif, d'une part en raison des problèmes des demandeurs d'asile (les personnes présentant un certain tableau clinique ne peuvent pas aller dans un centre collectif pour cette raison) et d'autre part en raison de la possibilité d'un suivi et d'un accompagnement plus étroits. Au sein de Lhiving, ces séances de conseil sont considérées comme un conseil intensif et intégral, ce qui signifie qu'il doit y avoir un moment de contact au moins une fois par semaine et que le travail est effectué dans différents domaines, tout comme avec nos familles qui ne dépendent pas de Fedasil. Nous mettons particulièrement l'accent sur la préparation à la vie en Belgique (et ce qu'elle implique), tout en nous concentrant également sur la précarité de leur statut de séjour et sur la possibilité de retour.

Lhiving conseille actuellement trois familles dont la demande d'asile est en cours. Lorsque la procédure d'asile est terminée et que la réponse est positive, la famille passe à la consultation ambulatoire. En cas de réponse négative définitive, elle doit quitter le centre d'hébergement et le pays. Lorsqu'une famille quitte le logement, elle est remplacée par une nouvelle famille.

5. Les facettes de l'orientation intégrale

→ TRAVAIL SUR COMMANDE

Les questions et les besoins du client et/ou de sa famille, ainsi que le respect de la vie privée, constituent le principal point de départ de l'élaboration d'une offre de conseil intégrée. L'attitude des conseillers vise à prendre en compte et à stimuler les points forts du client. Un équilibre efficace est recherché entre le pilotage et le lâcher-prise, la présence et l'espace. Dans le même temps, les principaux points de travail sont néanmoins fixés à l'avance dans un contrat de conseil individuel signé par le client et le conseiller. Bien que ce contrat soit en principe renouvelable si nécessaire, le chemin parcouru ensemble par les deux parties est évalué et redéfini au moins une fois par an. Les aspects du logement, de la santé et du bien-être mental, du soutien familial et parental, du vieillissement avec une maladie chronique/grave, de l'administration, des activités de jour utiles, du réseau social et des perspectives d'avenir constituent le plus souvent des points de travail.

→ PROPRIÉTÉ

Lhiving est reconnue comme une association travaillant sur l'intégration par le logement. Depuis sa création, l'aspect du logement est l'un des principaux piliers de son fonctionnement. En effet, un bon logement, un endroit sûr, un logement où l'on peut être soi-même, est l'une des conditions les plus importantes pour parvenir à une situation vivable. Avec les personnes concernées, nous recherchons des logements abordables et de qualité, principalement par le biais d'accords de coopération avec diverses sociétés immobilières publiques (OVM) à Bruxelles ou par l'enregistrement dans un SVK (office de logement social).

Le développement d'une bonne attitude à l'égard de la vie constitue également une partie importante de notre coaching : prendre soin de la maison de manière appropriée ou trouver de l'aide familiale et/ou ménagère à cet égard, trier les déchets de manière sélective, économiser l'énergie, meubler de manière abordable mais confortable, établir une relation saine avec le propriétaire du logement ou la SVK, chercher un nouveau logement (également en dehors de Bruxelles) ou préparer minutieusement un déménagement... tout cela fait partie de notre coaching résidentiel.

Dans un cadre semi-résidentiel, nous travaillons avec un contrat d'aide à la vie autonome qui s'ajoute au contrat d'aide à la vie autonome habituel afin de définir plus clairement les accords entre Lhiving et le résident, tant pour le bail que pour l'entretien de l'appartement. Un règlement interne énumère des questions pratiques telles que ce qu'il faut faire si quelque chose est cassé, qui doit être prévenu en cas de problèmes....

→ LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE MENTAL

Dans certaines consultations, la santé et la maladie occupent une place prépondérante. Dans d'autres, l'attention portée à la santé et à la maladie fluctue et, pour certains clients, elle semble n'être qu'une question secondaire. Cela dépend, entre autres, de l'acceptation de leur maladie, de leur état de santé général et de la question de savoir si elle les limite beaucoup dans leurs activités quotidiennes, s'ils prennent des médicaments, s'ils sont souvent hospitalisés ou non et s'ils ont des examens et des rendez-vous fréquents à l'hôpital, ou - dans le cas extrême - s'ils ont un parcours palliatif à suivre. Notre écoute attentive des autres et le fait que nous n'ayons pas peur des tabous peuvent aider les gens à recadrer leur propre réalité.

Avec de nombreux clients, il est nécessaire de préparer ensemble les consultations médicales. Cela les encourage à participer activement à la conversation et à oser poser eux-mêmes des questions. Pour certains clients ayant des problèmes de santé complexes ou dont les compétences linguistiques sont très limitées, nous les accompagnons chez le médecin. Par la suite, nous pouvons donner notre avis et corriger les ambiguïtés ou les informations médicales mal comprises. Nous consultons régulièrement des médecins généralistes, des spécialistes et des hôpitaux. Si un client est hospitalisé, nous lui rendons visite régulièrement et, dans de nombreux cas, nous sommes également un point de contact pour le personnel infirmier. Nous assurons un bon lien entre la situation à l'hôpital et à domicile et nous avons généralement une bonne vue d'ensemble des sujets de préoccupation au moment de la sortie de l'hôpital. Pour les clients

dont la langue maternelle n'est ni le néerlandais ni le français, du matériel audiovisuel ou des textes sur leur maladie dans leur propre langue peuvent être particulièrement instructifs.

Il est tout à fait possible que la maladie et la santé soient au centre de nos préoccupations, mais que le client ait beaucoup d'autres problèmes urgents à résoudre. L'expérience nous enseigne qu'il est impératif de s'occuper également de ces questions ; cela crée l'espace et la tranquillité d'esprit nécessaires pour prendre soin de soi et de sa santé.

La santé mentale et le bien-être général sont également une préoccupation systématique. Nous accompagnons nos clients dans leur démarche personnelle, dans leur recherche d'un équilibre vivable avec eux-mêmes, dans leurs relations familiales et vis-à-vis de la société.

→ SOUTIEN AUX FAMILLES ET AUX PARENTS

Partant de la prise de conscience et de l'expérience que le partenaire et les enfants des personnes atteintes d'une maladie grave ont également besoin d'un soutien supplémentaire, une attention systématique est également accordée à l'ensemble de la famille. En ce qui concerne le VIH en particulier, il s'agit souvent d'une présence anonyme au sein de la famille, ce qui entraîne des relations complexes. Il est donc nécessaire d'accorder une plus grande attention à la discussion sur le VIH, la prévention, les relations et la sexualité.

Les clients et les superviseurs parlent beaucoup des enfants, y compris des enfants absents. Parfois, les clients ont été contraints de laisser leurs enfants dans leur pays d'origine. Avec le conseiller, ils se débattent dans le manège administratif et émotionnel du "regroupement familial". Inversement, nous accompagnons parfois les clients dans leur projet de retour volontaire.

Lhiving accueille de nombreuses familles monoparentales où les mères ou les pères sont laissés seuls pour élever les enfants. En outre, de nombreux enfants grandissent dans un contexte socioculturel différent de celui que leurs parents ont connu. Les parents ne peuvent pas s'appuyer sur des traditions familiales et, le plus souvent, sur un contexte familial plus large. Lhiving apporte son soutien, encadre les enfants en bas âge, les enfants d'âge préscolaire ou les adolescents qui ont un comportement difficile, donne un retour positif aux parents et les oriente vers d'autres services si nécessaire. Dans ce domaine, nous sommes des guides pour nos clients : pour l'inscription dans une école, la recherche d'une crèche ou d'une classe de devoirs,... Nous encourageons les parents à suivre efficacement le parcours scolaire de leurs enfants.

→ ADMINISTRATION

Lhiving aide les gens à s'orienter dans le labyrinthe administratif et assure souvent la liaison avec les CPAS, les mutuelles, les services publics, les huissiers, les avocats bénévoles... On constate malheureusement qu'un coup de fil de notre part donne souvent de meilleurs résultats que les efforts du client.

Nous jouons un rôle de rappel, en traduisant autant que possible le jargon incompréhensible de la fonction publique en langage humain ordinaire et en encourageant nos clients à mettre et à conserver leurs dossiers en ordre. Pour certains d'entre eux, il s'agit d'une tâche considérable et d'un processus de plusieurs années. Dans un premier temps, par exemple, nous pouvons travailler avec eux pour qu'ils ouvrent eux-mêmes le courrier qui leur parvient au lieu de nous remettre toute la correspondance. D'autres n'ont besoin que d'un coup de main occasionnel et peuvent se débrouiller seuls après avoir été initiés à notre société complexe.

→ LA PARTICIPATION ACTIVE À LA SOCIÉTÉ

Lorsque les perspectives de vie s'améliorent, nombre de nos clients retrouvent l'envie de travailler et de participer activement à la vie de notre société. Une maladie chronique ne doit pas empêcher de poursuivre des études ou de trouver un emploi (bénévole). Pourtant, les obstacles à la promotion sociale et à l'emploi sont nombreux.

Pour les migrants, les documents de séjour requis ou la reconnaissance d'un diplôme obtenu ailleurs font parfois défaut. De plus, pour quelqu'un qui n'a pas grandi ici, notre société est exigeante et manque de transparence. D'autres clients n'ont pas les compétences sociales et les attitudes professionnelles requises par la société. Dans de nombreux cas, un coach est le bienvenu.

Pour les personnes pour lesquelles le guide du travail est trop élevé, le bénévolat ou une simple activité de loisir peut s'avérer utile.

En plus de proposer nos propres activités, nous conduisons le plus grand nombre possible de clients - enfants et adultes - vers une activité extrascolaire, un stage, un cours d'intégration et/ou de langue ou une formation dans la vibrante ville de Bruxelles.

➔ RÉSEAU SOCIAL

Au début de la consultation, les réseaux de certains clients sont extrêmement limités. Ils ne maîtrisent pas toujours nos langues nationales, connaissent peu de monde, la famille vit loin et a été déchirée, et Bruxelles leur est aussi souvent totalement inconnue. Nous sommes donc ravis de constater que, grâce à Lhiving, des amitiés se nouent entre les clients et que certains d'entre eux se rendent également visite à d'autres moments.

Pour les clients qui vivent dans un isolement extrême ou qui n'ont pratiquement pas de réseau, nous prenons le temps nécessaire pour assumer une partie du rôle de la "famille". Nous explorons activement les moyens de leur faire rencontrer de nouvelles personnes. Lorsqu'il existe encore un réseau, nous essayons d'offrir un soutien à ceux qui en font partie. L'inscription à un cours d'informatique ou à un club de fitness est parfois le premier pas vers le monde extérieur. Le fait que les membres de la famille puissent également participer à des activités en dehors de la maison apporte de l'oxygène dans les relations. En mettant les clients en contact avec d'autres services, on les rend moins dépendants de nous.

➔ PERSPECTIVES D'AVENIR

Étant donné que nous sommes à l'origine une opération de lutte contre le VIH, nous attachons toujours une grande importance à la discussion de leurs projets d'avenir. Beaucoup de nos clients associent encore le VIH à la mort lorsqu'ils apprennent le diagnostic. Faire du VIH une maladie chronique qui permet une vie de qualité est souvent un long chemin. Il faut généralement des années avant que les personnes puissent et osent penser à leur avenir. Quel diplôme vais-je obtenir dans quelques années ? Comment assurer l'avenir de mes enfants ? Est-ce que j'ose encore rêver d'une nouvelle relation de couple ? Essayer de tomber enceinte ou non ? Vieillir en tant que migrant séropositif "ici" ou "là-bas dans le pays d'origine" ?

Mais aussi... Quelles sont les attentes de ma famille au pays ? Quelles sont les attentes de mon partenaire ? Quelles sont les attentes que je me fixe à moi-même ? Comment mon passé personnel détermine-t-il mon avenir ? Les questions sur la manière de procéder après la mort ne sont pas non plus évitées (comment procéder avec la famille, organiser les funérailles, etc.)

Pour les personnes atteintes d'une autre maladie chronique et/ou grave comme le VIH, discuter de leur avenir est également un aspect important du conseil.

C'est pourquoi, dans le cadre de nos consultations, nous essayons régulièrement de créer un espace de respiration pour transcender le présent et parler de l'avenir. Une perspective réaliste et saine de l'avenir donne un sens aux moments difficiles ici et maintenant, motive à continuer à prendre fidèlement les médicaments, à lutter malgré tout contre les problèmes administratifs, à repousser les limites !

➔ VIEILLIR AVEC UNE MALADIE CHRONIQUE ET/OU GRAVE

Un bon suivi médical et psychosocial de nos clients augmente l'espérance de vie. Le vieillissement peut s'accompagner d'un isolement et d'une solitude dont il faut tenir compte. La gestion du vieillissement est aussi en partie déterminée par la culture ; il est donc très important d'avoir des yeux et des oreilles pour la spécificité de chaque personne vieillissante. En parler et rechercher une solution adaptée (maison de retraite, centre de jour, aide à domicile, etc.)

Les personnes vivant avec le VIH présentent des symptômes liés à l'âge beaucoup plus tôt que les personnes en bonne santé, en raison d'un certain nombre de facteurs biophysiques résultant du virus et des médicaments. Par exemple, des problèmes d'articulation peuvent apparaître précocement, rendant les personnes moins mobiles et plus susceptibles d'avoir besoin d'un logement adapté. Cela pose de nouveaux défis en termes de logement.

6. Méthodologie d'orientation

→ UNE ASSISTANCE COMPLÈTE ET SUR MESURE

Le point de départ de la consultation est la situation, l'expérience, les besoins et la résistance de la personne qui demande de l'aide et de sa famille. Il n'y a pas de plan établi à l'avance ou pour tout le monde. Cela ne correspondrait pas à l'estime de soi et aux capacités de chacun. En outre, un processus est toujours susceptible d'évoluer. Avec le client et sa famille, nous veillons à ce que le processus soit mené à son terme et nous les soutenons si nécessaire. Notre aide est axée sur la personne dans son ensemble. Une personne vivant avec une maladie chronique est avant tout un être humain à part entière, dans sa propre situation, souvent complexe.

→ ACCROCHAGE

Nous voulons travailler en profondeur et choisissons consciemment de maintenir un contact chaleureux. Au début de la consultation, la situation du client est souvent un enchevêtrement dans lequel il est lui-même empêtré. Les personnes n'osent alors plus croire en elles-mêmes et ne voient plus qu'un retournement positif est possible pour elles. C'est pourquoi il est important, surtout dans la première phase, de continuer à approcher soi-même le client s'il n'y vient pas de lui-même.

→ VISITE À DOMICILE

Les visites à domicile présentent de nombreux avantages. Vous pouvez mieux évaluer la situation réelle de la personne. Vous êtes témoin de ses problèmes concrets de vie quotidienne et de logement. Les gens racontent une histoire différente lorsqu'ils vous reçoivent en tant qu'invité. Nous visons à ce qu'au moins la moitié des conversations aient lieu au domicile du client.

→ UNE PRÉSENCE AVENANTE

En tant que conseillers, nous travaillons à partir d'un accueil ouvert et accessible qui évoque la convivialité et une atmosphère familiale. Nous constatons que cette chaleur familiale aide les clients à faire le pas vers nous, à passer plus tôt et à nous raconter leur histoire. Les personnes peuvent venir discuter et/ou prendre un café pendant l'accueil.

Nous prenons donc des rendez-vous réguliers au domicile du client ou à Lhiving. A travers les différents moments de contact, une relation de confiance s'installe progressivement qui permet d'approfondir, de discuter des points de travail, des questions de vie qui préoccupent le client. La confiance instaurée permet d'aborder plus facilement des questions sensibles telles que la sexualité, l'observance de la thérapie, les désirs du partenaire, la mort.... Parfois, la détresse psychologique d'un client est si aiguë qu'une orientation vers des soins de santé mentale est imminente.

→ BRUGFUNCTION

Les personnes travaillent principalement sur leur projet d'avenir elles-mêmes. Ce faisant, nous sommes des aiguilleurs dans le réseau des opportunités structurelles. La nécessité de ce soutien est différente pour chaque accompagnement. Si nécessaire, nous agissons en tant que médiateurs pour faciliter l'accès à certains services (par exemple, organiser un accueil ensemble dans un service, expliquer quels documents une personne doit apporter à un service administratif, etc.) Dans les cas où nous sommes confrontés à des services qui laissent à désirer, nous répondons - au nom de Lhiving - par une lettre à la personne ou au service concerné.

→ CONTACT PEER-TO-PEER

Au départ, les gens se sentent souvent peu sûrs d'eux lorsqu'ils sont en contact avec d'autres personnes dans la même situation qu'eux. Dans la société, il y a encore beaucoup de méconnaissance et d'attitudes négatives à l'égard de certaines maladies, ce qui rend la peur de l'exclusion parfois réelle. La honte de sa propre maladie/situation ou la peur d'être reconnu dans un contexte autre que le nôtre sont très présentes. Ceux qui parviennent à surmonter ces barrières ont l'occasion, à plusieurs reprises, de participer à des activités avec d'autres malades, d'avoir des conversations agréables, de trouver du soutien et de rire ensemble ou de partager des expériences.

Ils peuvent partager ouvertement leurs préoccupations et s'enrichir de l'expérience et des conseils des autres. Les personnes qui se réunissent se renforcent mutuellement, ce qui est particulièrement précieux. Des hommes et des femmes, des célibataires et des familles, des Belges et des personnes d'autres origines y participent. Nous commençons toujours par répéter les règles du groupe que nous avons décidées ensemble. Le respect de la discrétion mutuelle et des différences est primordial. Depuis 2018, nous collaborons également avec l'Institut tropical d'Anvers dans le cadre de l'(auto-)acceptation chez les personnes séropositives issues de la migration.

→ DYNAMIQUE DE GROUPE

Les conseils individuels et familiaux sont complétés par une série d'activités de groupe et par des vacances annuelles, tant pour les adultes que pour les enfants. Les activités de groupe comprennent un mélange sain d'activités de détente et d'activités formatives.

Les gens entrent en contact les uns avec les autres d'une manière qui n'aurait pas été possible autrement. C'est l'occasion pour les individus de sortir de leurs propres contraintes ou de leur position isolée et de se connecter à quelque chose.

- **Vacances annuelles** : pendant les mois d'été, nos clients et leurs familles peuvent partir en vacances à un prix démocratique ;
- Les événements récurrents sont **Noël, Pâques et la Journée mondiale du sida** ;
- **des activités d'information et de sensibilisation** pour tous les groupes d'âge ;
- **groupe de discussion** : animé par deux facilitateurs, Lhiving fournit le cadre et la structure des conversations dont les clients eux-mêmes fournissent le thème. La parentalité, le VIH, l'actualité et tout ce qui préoccupe les gens peuvent être abordés ;
- **atelier de cuisine** : cuisiner ensemble à moindre coût et sainement tout en respectant la diversité de notre public cible - des produits locaux de saison aux spécialités marocaines ou africaines ;
- **les activités liées au développement d'une bonne attitude vis-à-vis du logement par l'accompagnateur de logement** ;
- **Atelier bien-être : activités sportives ou culturelles relaxantes.**

7. Évolutions et chiffres

Lhiving offre des **conseils sur mesure** à partir de trois sous-ensembles : l'**antenne**, le **service ambulatoire** et le **cadre semi-résidentiel** de 23 unités de logement de transit par l'intermédiaire de la SVK Baita.

7.1 Fonctionnement de l'antenne

La fonction de l'antenne est triple : enregistrer toutes les nouvelles inscriptions, fournir un point de contact gratuit où les gens peuvent s'adresser immédiatement pour leurs demandes d'aide concrètes et être la porte d'entrée vers les autres piliers de Lhiving. Toutes les inscriptions se font donc par l'intermédiaire de l'antenne. Le travail de groupe fait également partie du travail d'antenne. Pour ce service de première ligne, nous collaborons avec le GC Ten Noey. Ainsi, ils se chargent de l'accueil de nos clients et les conversations et activités se déroulent dans le centre communautaire.

7.1.1 Nouveaux enregistrements

Nous avons reçu 112 nouvelles demandes l'année dernière. (En 10 mois, car nous n'avons pas enregistré de demandes pendant les mois d'été).

Sur les 112 nouvelles demandes, il est apparu dès l'enregistrement que 51 d'entre elles correspondaient au groupe cible, 40 personnes ont immédiatement reçu une réponse négative à leur demande et les 21 demandes restantes n'étaient pas claires. Nous appliquons trois critères : la personne doit résider dans la Région de Bruxelles-Capitale, elle doit souffrir d'une maladie grave/chronique et elle doit être en situation de vulnérabilité. S'il n'y a qu'un handicap ou si les problèmes psychiatriques prédominent, la personne est orientée.

Au final, 61 personnes ont bénéficié d'un entretien d'admission complet et 53 d'entre elles ont été placées sur la liste d'attente pour recevoir des conseils.

Cible	
VIH	16
Le cancer	15
Anémie drépanocytaire	7
Maladies cardiaques	6
VIH/cancer	4
Insuffisance rénale	3
Enfant gravement malade	3
Autres	3
Epilepsie	2
Sclérose en plaques	2

Tableau 1 : Aperçu des problèmes de santé à l'admission

Au total, nous avons enregistré **913 contacts** sur l'antenne l'année dernière et vu **175** personnes différentes sur l'antenne.

7.1.2 Demandes d'assistance

Le thème "Logement" (recherche d'un nouveau logement et problèmes de logement) est à nouveau numéro 1 avec 44% en termes de **demandes d'aide** lors des entretiens individuels avec les antennes. Dans le cadre de notre enregistrement, ce label couvre un large concept : d'une part, travailler à l'amélioration de la situation actuelle du logement en termes d'hygiène, de coûts énergétiques ou en ce qui concerne la relation avec le propriétaire ou les voisins ; d'autre part, rechercher de nouvelles options de logement (penser à organiser ensemble une inscription auprès d'une société de logement social ou d'un bureau de logement social, donner des conseils sur la recherche sur le marché privé). Enfin, il s'agit également d'organiser un déménagement ensemble, d'expliquer la description d'un logement, etc.

L'administration et la sécurité sociale arrivent en deuxième position. Un entretien sur trois porte sur ce sujet. L'administration et la sécurité sociale consistent à aider un client à préparer tous les documents nécessaires à une enquête sociale du CPAS, à trouver un accès aux soins de santé, à prendre un rendez-vous avec la municipalité, etc. Traditionnellement, la troisième place est occupée par le thème "Vivre avec une maladie chronique" (10 %), suivi par le thème "Bien-être et santé" (7 %). Ce n'est pas illogique puisque notre service est spécialisé dans l'accompagnement des personnes atteintes de maladies chroniques.

7.1.3 Activités et vacances

Les activités de groupe contiennent un mélange sain d'activités relaxantes et formatives. Les gens entrent en contact les uns avec les autres d'une manière qui n'aurait pas été possible autrement. C'est l'occasion pour les individus de sortir de leurs propres limites ou de leur isolement et de s'impliquer dans quelque chose.

Activité	Nombre de fois où des activités ont été organisées	Nombre (moyen) de participants/session
Atelier ITG*	1 x 4 jours	7
Groupe de discussion / journées des femmes	6	6
Fête de Noël	1	45
Atelier de cuisine	9	9
Studio	9	10
Musée sur mesure**	1	9
Vacances	1x 4 jours	47
Activité : sortie***	7	16

Tableau 2 : Activités du groupe Lhiving

* en collaboration avec l'ITG (Institut de médecine tropicale)

** en collaboration avec les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique

*** baignade, marché de Noël, Planckendael

7.2 Conseils intégrés : ambulatoires et semi-résidentiels

7.2.1 Composition de la famille

Au cours de l'année 2023, il y a eu un total de 111 dossiers ouverts. Si l'on considère ensuite le nombre de dossiers actifs par mois en moyenne, il y en a eu 78.

COMPOSITION DE LA FAMILLE	NUMÉRO
Femme seule	33
Homme seul	37
Couple avec enfant(s)	10
Couple sans enfant(s)	3
Femme seule avec enfant(s)	27
Homme seul avec enfant(s)	1

Tableau 3 : composition des familles accompagnées Lhiving

Note : ce décompte 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, en cas de divorce).

7.2.2 L'intensité du conseil intégral.

L'intensité des orientations a été calculée sur la base d'une moyenne de 78 dossiers actifs par mois.

	Conseils intensifs	Des conseils avisés
	(Plusieurs contacts/semaine)	(1 contact/mois)
2023	43	35

La participation aux activités organisées par Lhiving n'a pas été prise en compte dans le calcul de l'intensité du conseil.

7.2.3 Accompagnement des groupes cibles

Lhiving fournit des conseils aux personnes atteintes de maladies chroniques ou graves. Près de la moitié des séances de conseil concernent des personnes vivant et vieillissant avec le VIH. Ce problème de santé est donc bien représenté et reste un groupe important au sein de notre organisation.

7.2.4 Durée de l'orientation

Nous essayons de limiter le conseil intégral dans le temps. Cela ne réussit pas toujours, car il arrive que de nombreux besoins d'orientation restent présents. La plupart des dossiers sont clôturés dans les cinq ans. Cependant, nous offrons toujours aux clients la possibilité de conserver le lien avec Lhiving par le biais de notre travail de groupe. Exceptionnellement, ils peuvent aussi revenir à l'Antenne avec une question. S'il apparaît alors qu'il y a de nouvelles questions de coaching, un dossier peut être rouvert. A la fin de l'année 2023, 23 clients (soit 29,45%) étaient en consultation depuis plus de 5 ans.

7.3. Lhiving en tant que partenaire du CIRE

Lhiving propose trois appartements dans le cadre du programme d'accueil à petite échelle pour les demandeurs d'asile ayant des problèmes médicaux. En 2023, nous avons hébergé trois familles dans le cadre de l'accueil à petite échelle.

7.4 Logement

La crise du logement à Bruxelles se fait sentir à tous les niveaux. Nous devons faire quelque chose pour y remédier. Il est important de noter qu'il n'est pas facile pour nous de trouver des solutions pour les clients que nous accompagnons et qui ont besoin d'un logement sain et adapté pour poursuivre leur traitement dans de bonnes conditions.

Comme le montrent les statistiques de nos rapports des années précédentes, et c'est le cas jusqu'à présent, une grande majorité des personnes qui demandent un soutien à nos services sont également à la recherche d'un logement. Soit elles vivent mal, dans un logement inadapté à leur état de santé, soit elles n'ont pas de logement du tout et dorment à droite et à gauche chez des connaissances ou, pire, dans la rue.

Lhiving travaille avec plusieurs partenaires immobiliers sociaux à Bruxelles pour répondre aux besoins de ses clients. Comme d'habitude, nous avons fait appel à ces partenaires pour trouver des logements adaptés et abordables pour ces familles.

Certains ont été logés par notre partenaire SISP (Société Immobilière de Service Public) et d'autres par des sociétés de logement social. Les dossiers envoyés au Fonds du logement sont encore en cours de traitement.

Au cours de l'année, nous avons obtenu cinq maisons de Laeken Fireplace, qui est actuellement notre principal partenaire en termes de quota annuel. Nous avons reçu deux maisons de Lojega, deux de

Comensia, une d'Anderlechtse Haard, une de Zuiderhaard, une de Brusselse Haard et deux d'En Bord de Soigne.

En Bord de Soigne a exceptionnellement mis à notre disposition un logement supplémentaire pour un client à mobilité réduite. Il s'agit d'un partenaire privilégié qui travaille avec une société spécialisée dans l'adaptation des logements pour les rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). Nous avons toujours poursuivi notre objectif d'élargir notre réseau de partenaires en matière de logement et de reprendre contact avec ceux qui ont suspendu le partenariat après leurs projets de rénovation-relogement. Certains de ces partenaires, comme Molenbeek Housing et Logiris, sont toujours en cours de relogement et n'ont pas été en mesure de rouvrir le partenariat. D'autres, en revanche, ont accepté de reprendre le partenariat. C'est le cas de Bursselse Haard.

En ce qui concerne les ateliers sur le logement, nous avons organisé 9 sessions cette année et le nombre total de clients ayant participé à ces sessions était de 82, soit une moyenne de 9 clients par session. Comme par le passé, les thèmes abordés étaient variés. Par exemple

- Logement et dette
- Un bon entretien à l'intérieur et à l'extérieur de la maison
- Les droits et les devoirs des locataires-propriétaires
- Associations d'aide sociale à Bruxelles.

Nous pensons que 2024 nous offrira encore plus de possibilités de logement. Certains de nos partenaires ont même promis de rouvrir le partenariat. Par ailleurs, nous prévoyons toujours de contacter les autres opérateurs immobiliers que nous n'avons pas encore contactés.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS (SHM ET AUTRES PARTENAIRES) EN 2023

	Question	Répondre	Type de bien			
			Studio	1 chambre	2 pièces	3 pièces
Cheminée de Laeken	5	5	0	5	0	0
Lojega	2	2	0	0	2	0
Foyer méridional	1	1	0	1	0	0
Everecity	1	1	0	0	0	1
Comensia	2	2	0	0	2	0
Cheminée d'Anderlecht	1	1	0	1	0	0
En Bord de Soigne	2	2	1	1	0	0
Cheminée de Bruxelles	1	1	0	0	1	0
SVK Asis	1	1	0	1	0	0
SVK Baita	3	3	2	1	0	0
Total	19	19	3	10	5	1

Tableau 6 : Allocations en 2023

Comme d'habitude, notre coach logement a organisé des ateliers pour sensibiliser, éduquer et informer nos clients sur les questions de logement. Au cours de l'année, il y a eu un total de 9 ateliers sur les différents thèmes de "Housing 2023". Les familles qui ont obtenu un logement grâce à l'intervention de Lhiving sont vivement encouragées à y participer.

Date	Les participants	Thèmes
------	------------------	--------

19/02/2023	8	Droits et devoirs des locataires
09//02/2023	11	L'importance du tri des déchets Bruxelles
09/03/2023	7	Le civisme
27/04/2023	10	Logement social
11/05/2023	8	Problèmes énergétiques à Bruxelles
15/06/2023	13	Lutte contre les parasites dans les habitations
05/10/2023	10	Une propriété bien entretenue
09/11/2022	15	Organisations non lucratives d'aide à Bruxelles

Tableau 7 : Thèmes des ateliers sur le logement en 2023

8. Études de cas

➔ CAS SEMI-RÉSIDENTIEL

M. G est un exemple parfait du travail de Lhiving dans la composante semi-résidentielle. Des soins intensifs qui nécessitaient des visites hebdomadaires ou pluri-hebdomadaires. La proximité de notre service était cruciale en cas d'urgence, mais aussi pour les soins quotidiens.

En 2016, M. G nous a été présenté par le CETIM (aujourd'hui MIA). Il séjournait dans une maison de soins depuis plusieurs années et était prêt à vivre seul. Seul ? Pas tout à fait, car un accompagnement psychosocial était indispensable. Il était très isolé. Sa famille n'habite pas Bruxelles et leurs relations sont conflictuelles. Il avait quelques connaissances, mais pas de véritables amis sur lesquels s'appuyer.

Ses expériences ont fait de lui un quinquagénaire au caractère bien trempé. Il était très exigeant envers lui-même et son entourage et nous avons dû accepter sa personnalité. Ma patience et ma diplomatie ont porté leurs fruits et j'ai réussi à établir avec lui une relation de confiance indispensable au bon déroulement de la consultation.

Il avait également été hospitalisé pendant plusieurs mois. Il ne prenait pas toujours bien soin de son VIH et ses poumons étaient très affaiblis.

Dans un premier temps, la consultation a très bien fonctionné car elle a permis de stabiliser la situation et M. G est devenu de plus en plus autonome. Les visites ont été échelonnées et il a même été question de mettre fin à la consultation.

Mais à cette époque, il a subi une grave déception amoureuse et sa santé physique et mentale en a été affectée.

Il s'est replié sur lui-même et a refusé tout soutien psychologique extérieur. Il a fallu se battre pour qu'il accepte les visites hebdomadaires à domicile de son médecin généraliste, puis les visites quotidiennes d'une infirmière. J'ai augmenté mes visites à deux fois par semaine car je conseillais un homme qui avait décidé de mourir chez lui petit à petit. Je lui ai donné de nombreuses suggestions et l'ai encouragé, mais je devais respecter la décision réfléchie d'un homme qui était fatigué de vivre. J'ai ressenti un conflit interne entre mon devoir de protéger la vie du client et le respect de son autonomie et de ses choix. Ma responsabilité se limitait à apporter un soutien émotionnel et palliatif.

La relation de confiance et le respect du droit de la personne à l'autodétermination sont des principes clés du processus de conseil, mais il est également important de reconnaître nos propres limites et de rechercher le soutien de collègues ou de professionnels si nécessaire.

M. G est mort dans son lit, comme il l'avait souhaité. Nous avons préparé ensemble ses dernières volontés. En coopération avec sa famille, j'ai pu conclure ce conseil par les funérailles, auxquelles j'étais la seule présente. Ce fut bien sûr un moment très triste, mais j'ai eu le sentiment d'avoir été le plus loin possible et de l'avoir vraiment accompagné du mieux que je pouvais.

→ ÉTUDE DE CAS FONCTIONNEMENT DE L'ANTENNE

Depuis octobre 2022, je fais partie de la sous-opération Antenne.

Je me souviens de mes premiers clients, que j'ai été autorisée à recevoir de manière indépendante lors de l'entretien d'accueil.

Mme B. est inscrite à Lhiving. Elle a 62 ans, parle français et est atteinte d'un cancer du sein depuis 20 ans. Elle vit à Saint-Gilles avec son mari M., 68 ans, dans un bidonville. M. est également malade : il a un cancer de la prostate et du diabète.

Lors de l'entretien d'accueil, j'ai vérifié si Lhiving était le service de conseil approprié. La réponse a été "oui" : M. et Mme souffrent tous deux d'une maladie chronique. Ils vivent à Bruxelles et sont dans une situation précaire. Il y a aussi une privation d'opportunités. Ils ont un revenu grâce au CPAS.

Seule Madame a une mutuelle, Monsieur pas encore. Ils disposent d'une carte médicale auprès du CPAS, qui couvre également leurs frais d'hospitalisation. Madame est actuellement sous chimiothérapie, doit éviter les tâches fatigantes et suit une kinésithérapie pour son bras. Plus tard, une aide familiale sera nécessaire.

Le couple est originaire du Burundi et a 6 enfants. Ils souhaitent qu'un fils mineur vienne en Belgique par le biais du regroupement familial, mais ce n'est pas si urgent pour l'instant. Mme est venue en Belgique en 2020 pour un traitement contre le cancer du sein, entre autres, et son mari est arrivé en Belgique en 2022 par le biais du regroupement familial. Mme B. a une carte A jusqu'en 2026 et M. M. jusqu'en 2023.

Le couple a déposé une demande car il doit quitter son appartement. L'appartement a été déclaré inhabitable. Ils paient 780 euros de loyer et de charges. Le propriétaire veut qu'ils quittent l'appartement dès que possible et fait pression sur eux en les appelant tous les jours. Il a également coupé le gaz, l'électricité et l'eau dans la cuisine, les toilettes et la salle de bain. Des photos montrent que la cuisine, les toilettes et la salle de bain ont été cambriolées. Ils sont obligés de frapper sans cesse à la porte du voisin pour cuisiner, se doucher et aller aux toilettes. Ils vivent au premier étage. Cela va, mais M. M. a du mal à monter les escaliers. Ils préféreraient donc un appartement au rez-de-chaussée ou à l'étage^{ste} ou avec un ascenseur plus tard. Ils aimeraient continuer à vivre près de l'hôpital, où Mme est soignée. Ils ne se sont pas encore inscrits auprès des sociétés de logement social (SHM) ou des bureaux de location sociale (SVK).

Dans leur pays d'origine, M. était contrôleur des impôts et Mme infirmière. Elle voulait ouvrir une autre pharmacie, mais cela n'a pas fonctionné pour elle.

Nous avons pris un deuxième rendez-vous pour effectuer les démarches suivantes : inscription au SHM et à la SVK, rendez-vous pour faire inspecter le bien (déclaration d'inhabitabilité), recherche d'appartements sur le marché privé (via Immoweb, entre autres).

La recherche d'appartements privés a été très difficile. Comme le couple avait un besoin urgent de logement, j'ai appelé le SAPA (Service d'Accompagnement de la Personne Âgée) pour voir si un hébergement de courte durée dans une maison de repos était possible. Le couple a accepté cette "solution d'urgence" et a été admis dans une maison de repos un mois plus tard.

Ils ont finalement rejoint notre liste d'attente pour le logement et le conseil. En janvier 2023, la consultation a commencé à Lhiving. En juin 2023, ils ont déménagé dans une maison privée à Anderlecht. Par la suite, ils ont obtenu un logement social grâce à l'une de nos conventions.

→ CASUS CIRE

XX est une mère célibataire originaire du Burundi, arrivée en Belgique au printemps 2022 et affectée à notre structure d'accueil par Fedasil depuis septembre de la même année. Sa fille Désirée (12 ans) était gravement malade (sarcome d'ewing - forme de cancer des os) et devait commencer immédiatement une chimiothérapie.

La famille avait fui les persécutions dans son pays d'origine. Au cours de l'année écoulée, l'entretien au CGRA a été préparé en collaboration avec l'avocat et nous l'avons accompagné en tant que confident. Finalement, la famille a été reconnue et a obtenu le statut de réfugié.

De plus, le cancer de sa fille a pris une très grande place : depuis le début de la consultation jusqu'à aujourd'hui, Désirée a dû subir une chimiothérapie. À l'automne 2022, elle a été opérée et l'os de toute sa jambe a été enlevé et remplacé par une prothèse. Cependant, en raison d'une inflammation, elle doit repasser sous le bistouri en janvier 2023 et la prothèse est remplacée par une tige de fer. Une fois la plaie bien cicatrisée, la prothèse a été remise en place en octobre 2023. À ce jour, tout évolue dans le bon sens, même si Désirée est toujours clouée dans un fauteuil roulant et n'a toujours pas le droit de plier la jambe. Cependant, elle est officiellement en rémission.

Compte tenu de son état de santé, il lui a été impossible d'assister physiquement aux cours durant la première année : les effets de la chimiothérapie étaient trop lourds. Bien que Désirée soit inscrite pour l'année scolaire 2023-2024, elle ne peut pas encore y aller. L'école a organisé des cours à domicile (5 enseignants d'une organisation à but non lucratif se relaient pour visiter et enseigner). Cela se passe bien jusqu'à présent.

C'est en raison de problèmes médicaux que la famille s'est retrouvée en soins individuels (Lhiving dispose de 3 places médicales individuelles). Notre principe est de préparer autant que possible les gens à la vie après le refuge. Ils sont donc hébergés dans un foyer individuel et reçoivent le même montant que le revenu d'intégration et les allocations familiales pour payer tous les frais fixes et les dépenses. Lhiving effectue ces paiements pour eux. Ils reçoivent chaque semaine une allocation de subsistance prélevée sur le solde résiduel.

Une fois qu'elle a été reconnue comme réfugiée, d'autres mesures ont été prises pour lui permettre d'acquérir une autonomie financière, entre autres : un compte bancaire a été ouvert et l'intégralité de ses revenus a été versée sur son compte chaque mois. À partir de là, les paiements ont été effectués ensemble chaque mois, ce qui lui a permis d'apprendre à utiliser les services bancaires sur PC et l'application mobile. Une demande de revenu d'intégration a également été introduite auprès du CPAS (transfert).

Le statut de réfugié implique également d'autres démarches administratives : obtention d'une carte d'identité, adhésion aux mutuelles de santé, inscription à Actiris, demande d'allocations familiales, inscription à la société de logement social et aux bureaux de location sociale... bref, une mise en route de la vie en Belgique.

Malgré les inquiétudes de la maman (toute sa vie était occupée par la santé de Désirée), nous avons aussi travaillé sur son avenir en Belgique : elle a un diplôme universitaire de son pays d'origine et en juin 2023, la reconnaissance (NARIC) a été demandée. Nous attendons toujours des nouvelles. Elle souhaite toujours se reconverter, mais ce sera avant septembre 2024.

Compte tenu de leur statut de réfugié, ils devront bientôt quitter le refuge. Nous essayons d'aider la famille à trouver un logement. Une maison sociale a déjà été attribuée en 2023, mais comme l'ascenseur était trop petit (Désirée ne pouvait pas entrer avec son fauteuil roulant et une jambe tendue), nous avons dû refuser cette maison. Nous travaillons actuellement à une solution via Baïta (rez-de-chaussée + logement accessible aux fauteuils roulants). Une fois sortie du refuge, la famille continuera à être suivie par notre service jusqu'à ce qu'elle puisse se débrouiller seule.

➔ CAS DE LOGEMENT

Le cas de M. L.

M. L est un homme d'une cinquantaine d'années qui bénéficie du soutien de Lhiving depuis plusieurs années. Au départ, il vivait dans une maison inadaptée à son état de santé. La maison a été vendue et il est venu nous demander de l'aide.

Grâce à notre collaboration avec différents partenaires, nous avons pu lui trouver un foyer de transit.

Les premiers mois de conseil n'ont pas été faciles. Au fil du temps, cependant, ses deux superviseurs ont réussi à le remettre sur la bonne voie. Il a commencé à bien s'occuper de sa maison et à respecter ses rendez-vous.

Dans des situations comme celle-ci, après un logement de transit, Lhiving cherchera un nouveau logement durable pour notre client par l'intermédiaire de l'un de nos partenaires. Un logement locatif social ou un logement par l'intermédiaire de l'une des agences de logement social avec lesquelles nous travaillons. C'est ce que nous avons fait pour M. L.

Un de nos partenaires lui a proposé un logement. M. L. était très fier d'emménager, il a donc demandé l'aide de ses anciens amis de la rue et ils ont mis en désordre son ancien et son nouveau logement. Des canettes de bière partout, des affaires en désordre et des déchets éparpillés ici et là. Les voisins de la nouvelle maison ont rapidement averti l'office de logement social qu'ils ne pouvaient tolérer ce genre de comportement.

Nous avons dû intervenir immédiatement et proposer un nouveau candidat à la place de L., qui a donc été obligé de retourner dans le logement de transit qu'il avait quitté. Nous avons choisi cette solution pour éviter de perdre ce bien alors qu'il y a encore des candidats à la recherche d'un logement.

Actuellement, ses responsables tentent de ramener L. dans une situation stable, de poursuivre le soutien psychosocial et, surtout, de comprendre ce qui a provoqué cette rechute dans son comportement.

Patrice M

9. Témoignage

➔ APPRENDRE À VIVRE AVEC LE VIH

J'ai réussi à vivre avec ma séropositivité sans me soucier de ce que les autres penseraient de moi. Mais le chemin a été très long et très difficile (K sur sa vie séropositive par hasard).

Je suis une femme de 43 ans et j'ai découvert ma séropositivité par accident. Lorsque j'étais dans un centre d'asile en 2015, j'ai accompagné une femme malade pour faire un test par solidarité. Après les tests, le médecin m'a dit que j'étais infectée par le VIH et que ma maladie était à un stade avancé. Il m'a conseillé de commencer le traitement immédiatement. Trop surprise et choquée par ce diagnostic inattendu, j'ai refusé d'y croire, mais après un deuxième diagnostic positif dans un autre centre médical, je me suis résignée à accepter immédiatement le traitement qui m'était proposé.

À partir de ce moment-là, je n'ai plus pensé qu'à mourir. J'avais la tête qui tournait à cause de toutes les informations que j'avais déjà reçues sur le VIH, des images de personnes que je connaissais dans mon pays et qui étaient mortes du sida, et de toutes les publicités que j'avais vues et entendues. Je n'arrêtais pas de penser à mes parents lors de mes funérailles. Jour après jour, je sentais l'anxiété monter ; c'était une montagne russe émotionnelle. Dès le début, j'ai choisi de cacher mon diagnostic à tout le monde. Je ne voulais pas être jugée.

J'ai été soignée à l'hôpital Saint-Pierre de Bruxelles. Malgré l'amélioration rapide de mon état de santé, mon

état émotionnel ne s'est pas amélioré. Les médicaments ont bien fonctionné car, au bout d'un an, le virus du VIH n'était plus détectable dans mon sang. Je savais que je pouvais vivre une vie presque normale, que je pouvais avoir un partenaire sans le contaminer et avoir des enfants en bonne santé, mais ma santé mentale s'était trop détériorée. Je pleurais tous les jours et, petit à petit, j'ai sombré dans la dépression et la consommation excessive d'alcool.

Ma psychologue m'a encouragée à prendre des mesures pour m'en sortir. Elle m'a suggéré d'assister à des journées de formation où des personnes vivant avec le VIH racontent comment elles ont atteint un stade où elles peuvent vivre paisiblement avec le VIH. Là, je me suis rendu compte que toutes ces personnes avaient lutté pour surmonter leurs traumatismes. Dès lors, j'ai décidé d'appliquer leurs conseils, mais sans y croire. Cela m'a permis d'être actif dans la société, mais j'avais toujours l'impression que ma maladie était un fardeau sur mes épaules.

Par l'intermédiaire de l'hôpital St Peter, j'ai reçu le soutien de l'asbl Lhiving, ce qui m'a permis de sortir de mon isolement car j'ai pu participer aux activités proposées, même si je voulais toujours cacher ma séropositivité. Grâce à l'insistance de la responsable de Lhiving, j'ai accepté de rejoindre le groupe de discussion pour les femmes séropositives, où nous pouvions parler de nos difficultés quotidiennes et réfléchir à des solutions possibles. Le groupe était restreint et pour la première fois, j'ai osé parler du chemin parcouru et de la découverte de ma séropositivité. C'était déjà important pour moi de pouvoir me confier à un petit groupe. Mais je me demandais encore comment me débarrasser de ce sentiment d'impuissance qui prenait tant de place dans ma vie.

Finalement, la solution miraculeuse s'est présentée. En 2018, l'Institut des maladies tropicales d'Anvers, en collaboration avec Lhiving, a proposé une formation aux personnes séropositives pour apprendre à bien vivre avec leur statut VIH. J'ai saisi cette opportunité et j'ai enfin trouvé ce que je cherchais. Dans un groupe où tous les participants étaient séropositifs et en détresse émotionnelle, nous avons appris à dissocier nos différents problèmes de notre maladie, découvert les réseaux liés à notre santé et à notre bien-être, et développé des stratégies pour pouvoir parler de notre séropositivité avec les personnes avec qui la partager. Dès lors, ma vie a changé du tout au tout. Je ne m'inquiétais plus de ce que les gens penseraient s'ils savaient que j'étais séropositive.

Puis j'ai saisi l'opportunité de l'association Les Choux de Bruxelles pour devenir comédienne dans une pièce de théâtre où je pouvais raconter ma vie en vrai, sans me condamner ni me cacher. J'ai pu raconter le chemin ardu que j'ai parcouru à partir du moment où j'ai quitté le Cameroun, où j'ai découvert ma séropositivité et où j'ai été testée sur le plan émotionnel. À la fin de la présentation, je me suis montrée à visage découvert. J'ai été très émue par les applaudissements du public lorsqu'il a pu me voir. Ce moment a renforcé ma capacité à parler de ma maladie sans honte.

Enfin, ma confiance s'est encore renforcée en participant à des journées de sensibilisation au VIH où j'ai eu l'occasion de m'exprimer devant un large public.

Je me sens enfin libéré.

ANNEXES

ANNEXE 1 : PARTENARIATS VIVANTS

Étant donné que le conseil est intégral, qu'il se concentre sur tous les domaines de la vie et que la majorité des clients sont confrontés à des problèmes complexes, il va de soi que Lhiving collabore avec un très grand nombre d'organisations. Certaines de ces collaborations sont très brèves et sans engagement, tandis que d'autres sont très intenses.

Santé

Sensoa
UMC Sint-Pieter département des maladies infectieuses
Service de pédiatrie de l'hôpital St Peter's UMC
Saint Peter's UMC MIA Saint Peter's UMC Elisa
UMC Sint-Pieter campus César De Paepe
Centre de référence sur le sida de l'UZ Brussel
Centre de référence sur le sida des Hôpitaux universitaires de Saint-Luc
Hôpitaux universitaires Saint-Luc Service des maladies rénales
Clinique du diabète de l'UZ Brussel
UZ Brussel infectiologie
Service de psychiatrie de l'UVC Brugmann Hôpital universitaire pour enfants Queen Fabiola
Hôpital Erasmus
Observatoire du sida et des sexualités
Fer à repasser
Services de soins infirmiers à domicile
Les mutualités
Médecins généralistes (en particulier Dr Piquard /Dr Defalla et Dr Verraes)
Cité Sérine
Topaze
Plateforme Prévention Sida

Logement

Bureau de location sociale ASIS
Bureau de location sociale Baita
Bureau de location sociale IRIS

Société régionale de logement de Bruxelles
Comensia
Fonds bruxellois pour le logement
Cheminée de Laeken
Log'iris
Services d'éloignement social
Le logement Molenbeekois
La résidence de Bruxelles
Evercity
Lojega
Foyer méridional
Union bruxelloise pour le droit au logement

Opportunité Pauvreté

CPAS
Conseillers et administrateurs budgétaires
Services d'assistance à domicile
Lucia asbl
Les actes de Caritas recherchés
Secours et Conseil
Les Cuisines Bruxelloises
Association des funérailles et crémations
Tout le monde mérite des vacances
SIL
Centre social de Noordwijk
Société Royale de Philantropie

Réfugiés, demandeurs d'asile, sans-papiers

Medimmigrant
Petit château
CIRE
Siréas
Foyer
Convivialité
Bruxelles accueille les nouveaux arrivants
Réunion
Agence pour l'intégration et l'insertion

Orientation et coopération avec le secteur de l'aide sociale et de la santé

Traktor
Établissement de soins psychiatriques de Titeca
CGGZ Bruxelles

Exil
Solentra
TCA Bruxelles
Fédération Bico
Conseil du bien-être et de la santé de Bruxelles
DOP
Hubbie
Antonin Artaud

Enfants et jeunes

Un lieu de vie
Cours de devoirs
Ville de Bruxelles - Service de la Jeunesse
Services des sports et de la jeunesse
La jeunesse et la paix
Centres d'orientation des élèves
Équipes régionales Enfance et famille/ONE
Centre pour le jeune enfant
Boutique parentale bruxelloise

Formation et emploi

Hobo
Lire et Ecrire
Itinéraire Bruxelles
Maison des Hollandais
Maison de la solidarité
Le moulin à vent
Palais royal des Beaux-Arts

Volontaires

Asbl Het Punt

OBNL - interne

Partenariat pour le Volontariat
Inoptec
Baita bureau propre

ANNEXE 2 : FORMATION INTERNE, JOURNÉES D'ÉTUDE ET PARTICIPATION AUX CONSULTATIONS

La formation et le perfectionnement sont essentiels pour le personnel et les bénévoles. Le personnel suit régulièrement des cours de formation proposés par des centres de formation ou d'autres organisations. En

outre, des moments d'étude internes à l'équipe sont occasionnellement programmés, avec ou sans accompagnement externe. Enfin, il existe un certain nombre de réunions et de moments de concertation auxquels participent les membres du personnel.

En voici un aperçu :

Groupes d'intervention - réunions - consultations **	Fournisseur/ superviseur	La durée
Réunion du BBROW	Association bruxelloise Droit au logement	1/2 ^e jour, 6 fois
Consultation régionale sur le sans-abrisme	Conseil du bien-être et de la santé de Bruxelles	2 heures, 1 fois
Bico-Consultation : RVB	Fédération Bico	1/2 ^e jour, 2 fois
Bico-Consultation : AV	Fédération Bico	1/2 ^e jour, 2 fois
Bico : direction des services d'aide à la vie autonome	Fédération Bico	1/2 ^e jour, 2 fois
Conseil d'administration	Vivre	Soir, 3 fois
Assemblée générale	Vivre	Soirée, 1 fois
Groupe de travail	Brusano	1/2 ^e jour, 8 fois

FORMATION INTERNE		
Distance et proximité dans le travail de conseil	Vivre soi-même	2h / équipe
Transfert et contre-transfert	Vivre soi-même	2h / équipe
Objectifs de vie. Comment s'y prendre ?	Vivre soi-même	2h / équipe
L'équipe de Lhiving. Forts ensemble	Vivre soi-même	2h / équipe
Violence intrafamiliale	Vivre soi-même	2h / équipe
Réunion de clients	Vivre soi-même	7 x 2h / équipe
Planification annuelle, organigramme et ordonnance	Vivre soi-même	2h / équipe
Méthodes et résultats dans le travail avec les personnes vivant avec le VIH	ITG	2h/ équipe

FORMATION EN PLEIN AIR		
Pratiques prometteuses au service de l'organisation intégrée du bien-être et de la santé	BRUSANO	Demi-journée / 1 personne
Supervision		11 x 1 heure/ 1 collègue
Méthodes de conversation - intervision centrée sur la personne	Odisee	Journée entière / 1 personne
Cours de français	CLL	3 x 2 heures/1 collègue
Soins palliatifs et autres cultures	Ensemble VIH	Demi-journée/ 1 collègue
Néerlandais	EPFC	Demi-journée
Agir en tenant compte des spécificités culturelles	AGII	2 heures
Bien-être mental des nouveaux arrivants	AGII	2 heures/ 2 collègues
Introduction La violence familiale et intrafamiliale	AMA	Journée entière / 1 personne
Stress et adaptation chez les clients issus de l'immigration	Solentra	5 heures/ 1 personne
Soins palliatifs à Bruxelles. Séance d'information	Cité Serine	Demi-journée/ 1 collègue

Tour d'horizon du secteur Bruxellois d'aide aux personnes sans abri	BICO	Demi-journée / 1 collègue
Dynamique du regroupement familial	Solentra	Journée entière / 1 personne
La voie à suivre dans le secteur de l'exclusion liée au logement	Bico	Demi-journée / 1 personne
Webinaire GGZ : possibilités de soutien en première ligne	BRUSANO	1 heure / 2 collègues
Permis de séjour pour études de base	AGII	2 jours / 1 collègue
Regroupement familial avec des ressortissants de pays tiers mod 1	AGII	Une demi-journée / 2 collègues
Regroupement familial avec les Belges et les citoyens de l'Union	AGII	Une demi-journée / 2 collègues
Formation en ligne sur la supervision du travail	HOBO	Une heure et demie / 1 collègue
Formation autour des nouveaux arrivants	CIRE	Journée entière / 1 collègue
Formation des nouveaux employés	CIRE	Journée entière / 1 collègue
Semaine bruxelloise du sans-abrisme	AMA	Journée entière / 1 collègue
Diverses sensibilités dans la pratique	VIVO	Journée entière / 1 collègue
Vieillir en bonne santé avec le VIH	Sensoa	Une heure et demie / 1 collègue
Accès aux soins de santé pour les étrangers	AGII	Journée entière / 1 collègue
Tour d'horizon du secteur Bruxellois de l'aide aux personnes sans abri	Bico	Demi-journée / 1 collègue
Santé publique	ULB	1 jour par semaine / 1 collègue
Science de la famille	Odisee vzw	Formation à long terme/1 jour par semaine/1 personne jusqu'en juin 2023

ANNEXE 3 : RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le conseil d'administration

- Hubert Claes - Président
- Wim Cornelis - Secrétaire
- Antoine Vidts - Trésorier
- Els Verdonck
- Steven Claes
- Patrick Demeestere
- Laure Uwase
- Chris Schrijns
- Pete Roose
- Siebrecht Declerck
- Joseph Vandormael

Les membres de l'équipe

Annelies Vangoidsenhoven	Coordinatrice depuis le 01-11-11 Temps partiel (90%)
Els Vandeput	Conseillère familiale depuis le 15-11-98 Entraîneur de l'équipe Temps partiel (60%)
Bernadette Kankunze	Conseillère familiale depuis le 01-11-2022 Temps plein
Marjan Samyn	Conseillère familiale depuis le 02-04-2013 Temps partiel (90 %)
Patrice Misago	Conseiller familial, coach résidentiel depuis le 15-01-2015 Temps plein
Astrid Leclercq	Comptabilité et administration depuis le 07-07-2015 Temps plein
Caroline Mager	Conseillère familiale depuis le 7-11-2016 Temps partiel (50%) - (60% depuis le 16.10.2023)
Georgette Nahimana	Conseillère familiale depuis le 1-06-2017 Temps partiel (90%)
Lioudmila Gebrenko	Conseillère familiale depuis le 01-10-2020 Temps partiel (50%)
Julie De jonghe	Conseillère familiale du 1-09-2021 au 17-09-2023 Temps partiel (80%)
Leila Lahnoud	Conseillère familiale depuis le 2-11-21 Temps plein
Nikita Laureyns	Conseillère familiale depuis le 14-11-2022 Temps plein
Ines Zallito	Soutien Conseils aux familles Temps partiel Job étudiant du 3-7-23 au 15-8-2023 Bénévole du 16-8-2023 au 30-9-2023
Machteld Soetemans	Conseillère familiale depuis le 2-10-2023 Temps partiel (90%)
Christine Flogaus	Conseillère familiale depuis le 17-4-2023 Temps plein

Volontaires

- Magrit De Maegd
- Paul Fontaine
- Valerie Hardie
- Marie Vangoïdsenhoven
- Siska Kiekens

ANNEXE 3 : COMPOSITION DE L'EQUIPE

L'équipe de Lhiving est composée de 14 personnes. Quatre d'entre eux assurent l'accueil et le suivi au sein de l'Antenne en plus du conseil intégral. Notre comptable, en plus de ses tâches administratives, joue un rôle de soutien aux opérations et à l'accueil des clients. Enfin, un membre de l'équipe travaille à temps plein sur la consultation résidentielle. Le conseil d'administration a à la fois une fonction de direction et de soutien et se réunit environ tous les trimestres (par voie électronique). Les membres de l'équipe proviennent des secteurs lucratif et non lucratif et sont engagés dans la mission spécifique de l'organisation non lucrative.

L'équipe est assez éclectique en termes d'éducation, de culture et d'expérience professionnelle. Les différents membres de l'équipe ont eu des expériences professionnelles et des formations diverses dans le secteur non marchand, notamment en tant qu'enseignants, travailleurs sociaux ou éducatifs, dans un large éventail de secteurs psychosociaux et pour différents groupes cibles. Cette richesse ne fait que renforcer le caractère intégral de nos conseils et la capacité de l'équipe à résoudre des problèmes dans des situations de conseil difficiles.

En outre, Lhiving peut également compter sur des bénévoles fiables.

ANNEXE 4 : FINANCEMENT

Les reconnaissances et les subventions gouvernementales permettent à notre organisation de progresser dans l'amélioration et la réalisation d'objectifs à plus long terme. L'évolution et la croissance de l'asbl Lhiving n'auraient pas été possibles sans le soutien financier fidèle et de longue date de la Commission communautaire flamande. Malheureusement, le soutien de la CCF s'est arrêté au début de l'année 2023. La partie des subventions de projet (financement de l'accueil et des activités) a été reprise par la Commission communautaire commune.

Depuis 2007, nous sommes subventionnés par la Commission communautaire commune en tant que service de conseil aux adultes en difficulté. Pour les deux années précédentes, il s'agissait de subventions facultatives, un nouveau dossier a été reconnu en 2023.

Lhiving est reconnue par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale comme une association œuvrant à l'intégration par le logement et reçoit des subventions à cet effet depuis 2011. Malheureusement, ces subventions ne couvrent pas le coût total d'un employé à temps plein.

Disposer de ressources suffisantes pour assurer la continuité de notre travail reste toujours un défi. Depuis de nombreuses années, nous avons pu compter sur la générosité d'un grand nombre de sponsors individuels, sur le soutien du Lions Club Bruxelles Monnaie et sur les subventions de nos partenaires financiers pour continuer à assurer notre mission. Nous leur en sommes tous très reconnaissants.



+

