



**Gammes** asbl



**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
**2015**

# Sommaire

<b>EDITO</b> .....	p 5
<b>FAITS MARQUANTS</b> .....	p 6
<b>FAITS FINANCIERS SAILLANTS</b> .....	p 8
<b>FAITS SAILLANTS D'EXPLOITATION</b> .....	p 9
<b>PERSPECTIVES</b> .....	p 9
<b>SERVICE AUX BÉNÉFICIAIRES</b> .....	p 10
<b>FORMATION INITIALE DISPENSÉE PAR « IDÉE 53 »</b> .....	p 13
<b>DISPOSITIF D'ENCADREMENT</b> .....	p 14
<b>FORMATION GAD EXPÉRIMENTÉS</b> .....	p 15
<b>FORMATION DU PERSONNEL ENCADRANT</b> .....	p 16
<b>SOMMAIRE FINANCIER</b> .....	p 17
<b>L'ÉQUIPE</b> .....	p 18





## Edito

Face aux évolutions de l'organisation des soins de santé, le développement du système d'hospitalisation d'un jour, retours d'hospitalisation précoces, évolutions des soins palliatifs, pathologies liées au vieillissement... les exigences des bénéficiaires de services d'aide à domicile se multiplient. Parmi les services reconnus (soins infirmiers, aides familiaux, aides ménagers, etc.) le métier de garde à domicile est devenu un maillon indispensable de la continuité des soins à domicile, assurant une présence continue auprès de personnes dépendantes pour leur garantir sécurité et confort.

Aujourd'hui, parmi la population bruxelloise de plus de 80 ans, seule une personne sur cinq réside en maison de repos (en 2015, 58% de nos bénéficiaires ont plus de 80 ans). La création de nouvelle maison de repos à Bruxelles semble ne pas être la solution, à la fois pour des raisons budgétaires et de disponibilités foncières pour les construire. Par ailleurs, la grande majorité des personnes âgées souhaitent continuer à vivre le plus longtemps possible dans leur propre milieu de vie, ou bénéficier d'aides adaptées à leur perte d'autonomie.

En l'absence d'une reconnaissance cadrée et financée du métier, des formes sauvages du travail en noir continuent d'exister et des entreprises commerciales développent cette activité. Les abus qui découlent de ces activités non déclarées ou à but lucratif (tarifs horaires exorbitant réclamés au bénéficiaire, non-respect de la législation sociale par l'employeur, absence ou manque de compétences des travailleurs, etc.) rendent indispensables des réponses plus professionnelles et plus respectueuses des bénéficiaires.

Par ailleurs, sans soutien accru des autorités publiques, le coût pour le bénéficiaire est conséquent, voir inaccessible pour certaines catégories de population, surtout lorsque la demande s'inscrit dans la durée (et/ou comporte des prestations de nuit). L'investissement dans cette activité est donc nécessaire pour éviter une dualisation accrue de la société où l'institutionnalisation précoce ne serait que le reflet de réalités socio-économiques différentes et non de l'état de santé.

De plus, selon une étude des mutualités libres, la dépense INAMI moyenne globale par patient Alzheimer en 2012 est de 18.000 euros/an en institution et de 6.000 euros à domicile. Le constat réalisé entre 2006 et 2012 est que le coût a augmenté de 4.500 euros par personne en institution pour 1.500 euros à domicile (en 2015, 16% de nos bénéficiaires sont atteints de la maladie d'Alzheimer).

En Wallonie, depuis 2005 un décret donne un statut aux gardes à domicile, définit le métier et détermine le fonctionnement structurel et les heures inconfortables des services sont financées. En parallèle, une assurance autonomie verra, semble-t-il, le jour en 2017.

En communauté germanophone, le pas de la reconnaissance et du financement des prestations de gardes à domicile a été franchi depuis plusieurs années (Reconnaissance des heures depuis 2001 – cadre législatif: décret du 16.02.2009).

En communauté flamande, les gardes à domicile (oppashelp(st)ers) sont issues du secteur de l'économie sociale.

La question qui se pose n'est plus tant de prouver la nécessité de maintenir un métier de garde à domicile, mais d'en obtenir la reconnaissance en tant que métier fondamental et indispensable pour le maintien à domicile.

A Bruxelles, voici venu le temps de donner une base légale à ce métier...

Alors, pour les gardes à domicile bruxellois, pourquoi ne pas emprunter la voie d'une professionnalisation du service, faite de droits, mais aussi de critères et normes à respecter, et ce pour le plus grand bien de la collectivité ?

## Histoire et Missions

En 1998 un besoin grandissant de gardes à domicile va se formaliser sous la forme d'un projet social sur la Région Bruxelles-Capitale. Les opérateurs récoltent des demandes de plus en plus nombreuses d'interventions. En 1999, dans une perspective visionnaire, cinq centres de soins à domicile, quatre missions locales pour l'emploi et trois centres de formation s'unissent pour fonder l'association **Gammes**, à l'origine issue de « gardes malades mutualisés » en apportant ainsi une réponse adéquate aux bénéficiaires et aux familles qui privilégient l'option du maintien à domicile.

### Missions :

- Aider à domicile des personnes adultes en perte d'autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées ou ne pouvant rester seules, habitant la Région de Bruxelles-Capitale.

La démarche initiée par l'asbl, à travers ses prestations à domicile, est l'**accompagnement** de bénéficiaires qui ont besoin de la **présence continue** d'une personne. Le garde à domicile vise principalement à assurer, de jour comme de nuit et en complémentarité avec l'entourage du bénéficiaire et/ou d'autres intervenants professionnels ou volontaires, une **présence active de longue durée** et à optimiser le bien-être mental, physique et social du bénéficiaire.

Son rôle est donc à la fois de permettre le maintien à domicile des personnes, de leur assurer une **qualité de vie** et d'assurer un relais offrant un **répit à l'entourage** et aux aidants proches.

- Insérer **socioprofessionnellement** un public peu qualifié.

L'activation du dispositif Programme de Transition Professionnelle (d'une durée de deux ans) permet à l'asbl de mettre au travail quarante travailleurs. Les actions développées pendant la durée du contrat P.T.P visent à l'acquisition de savoir-faire et **savoir-être** en lien avec le travail. Elles visent aussi une promotion des capacités individuelles et collectives par un soutien de la part du personnel encadrant. Dans le cadre de cette activation P.T.P., les travailleurs s'insèrent dans un processus de formation continuée (en lien avec ce métier et en fin de parcours, avec les services de recherche active de l'emploi).

En 16 années d'existence, **Gammes** s'est progressivement et durablement implantée dans les secteurs de l'aide aux personnes, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'économie sociale. Toutefois, elle n'est officiellement pas reconnue du moins par les deux premiers secteurs qui ont pourtant agréé une série d'autres opérateurs dans les accords du non marchand bruxellois.

Les pouvoirs de tutelle semblent s'intéresser de près au projet soutenu par l'asbl, admettant son utilité publique, renouvelant les soutiens, mais sans franchir le pas de la reconnaissance du métier et de l'association, en termes de statut, de financement de la prestation et d'agrément.

## Valeurs

**Gammes** remplit sa mission dans le plein respect du principe européen « **d'unité dans la diversité** » : diversité des cultures, des traditions, des croyances et des langues.

### Le bénéficiaire au centre des préoccupations :

Le personnel dispose de compétences techniques et relationnelles entretenues par un programme de formations adapté aux besoins et attentes explicites et implicites. Il fait preuve d'attitudes de bienveillance, de bienveillance, de tolérance, de discrétion, de disponibilité et d'écoute.

### L'humanité :

L'équipe a un regard franc et prévenant avec les bénéficiaires, un toucher et une parole respectueux, expliquant les actes posés en tenant compte de la dignité du bénéficiaire. Elle respecte le droit à l'autonomie de tous les bénéficiaires.

### La conscience professionnelle :

Une gestion responsable et efficace de l'organisation et de ses actes implique une autonomie, une empathie, une rigueur, une ponctualité, une éthique, une déontologie, un esprit critique (remise en question de soi et des autres), une honnêteté, une concertation et un travail en équipe.

### La transparence :

Cette valeur sous-entend l'ouverture, la sincérité, l'écoute, la solidarité, la communication interne efficace, le refus de la rétention d'informations, le partage des savoirs.

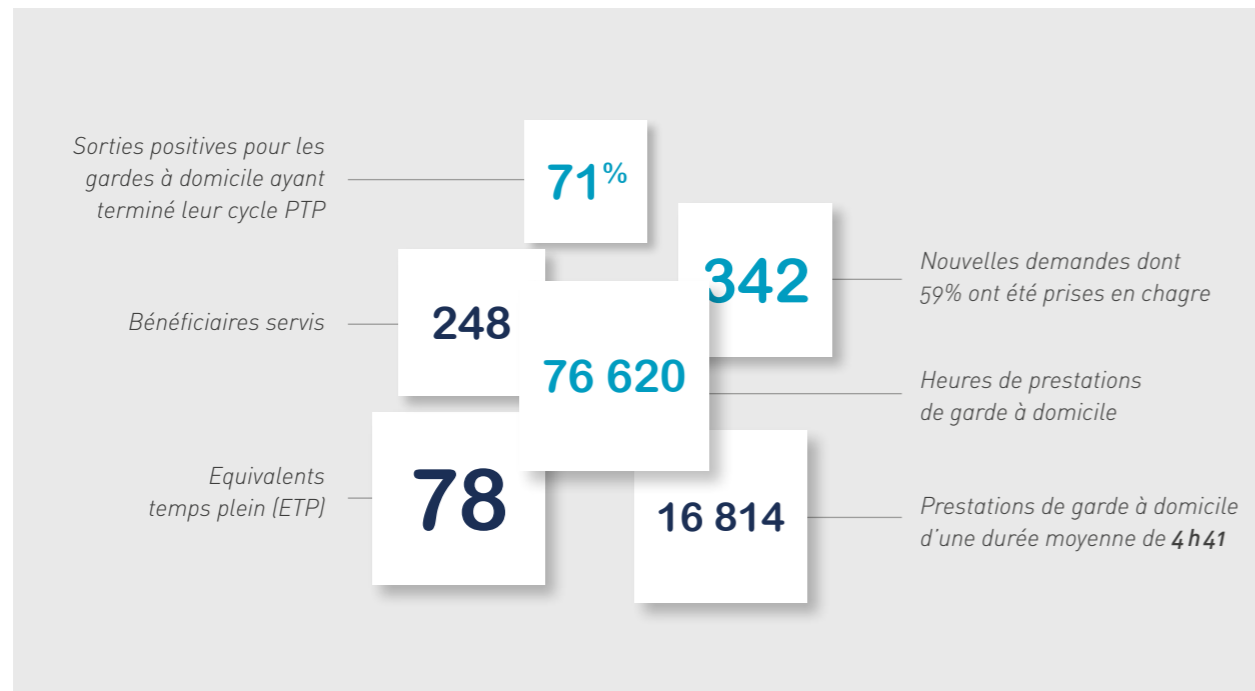
### Le sens de l'institution :

L'esprit institution réside dans la volonté de porter la mission, la vision et les valeurs et le respect des contraintes organisationnelles; notamment l'utilisation efficace des deniers publics et la priorité d'entrée comme travailleur à celles et ceux qui sont le plus éloignés de l'accès au travail.

<sup>1</sup> Les 12 associations sont CSD, COSEDI, Soins chez Soi, Bruxelles Assistance, Soins à domicile, Mission Locale de Forest, Mission Locale d'Etterbeek, Mission Locale d'Ixelles, Mission Locale de Saint Gilles, Idée53, Collectif Formation Société et Ecole de Promotion Sociale des Femmes Prévoyantes Socialistes du Brabant.

## 2015 en bref

### Faits marquants



### Faits financiers saillants



### Faits saillants d'exploitation

- 2015 a été une année remplie de rebondissements auxquels l'asbl a dû faire face : départ d'un membre du comité de direction, l'illigibilité de notre dossier FSE et le renom remis par notre propriétaire.
- Le renforcement de l'équipe administrative par l'engagement d'une secrétaire/aide-comptable à 4/5<sup>ème</sup> temps.
- La réactivation de notre partenariat avec le CPAS Ixelles et l'engagement, sous contrat article 60, d'une personne supplémentaire à la réception.
- Le développement de notre « call center » pour la bonne gestion des appels téléphoniques.
- Le changement de notre télésecrétariat (permanence en dehors des heures de bureau) pour plus de qualité dans la gestion du service.
- L'organisation d'une formation qualifiante d'aide familiale avec une école de promotion sociale (CFCS) pour les travailleurs en insertion.
- La mise en place d'un nouveau partenariat dans le cadre du RAE des travailleurs en insertion.
- Plusieurs rencontres avec les cabinets des Ministres compétents dans le cadre de la reconnaissance du métier de garde à domicile.

### Perspectives

#### 2016 verra:

- La poursuite du plan d'action dans la continuité de la démarche d'amélioration de la qualité de service en fonction des résultats de l'enquête réalisée en 2014 : développement de nouveaux outils d'analyse des situations, formation photogramme, mise en place de réunion d'équipe par bénéficiaire, etc.
- Le renforcement des compétences en accompagnement de l'ensemble des équipes, dans une dynamique de développement des personnes et de l'efficacité de l'organisation : mise en place de supervision collective avec une psychologue externe.
- La recherche et l'acquisition d'un bien immobilier (nouveau siège social de l'asbl) selon les critères déterminés.
- La continuation des démarches sur la reconnaissance du métier :
  - Renforcer la communication sur le métier de Garde à domicile
  - Positionner **Gammes** comme expert sur les questions liées au métier de garde à domicile
  - Rencontrer les cabinets des Ministres compétents
  - Mettre en place un groupe de réflexion sur le métier de garde à domicile avec différents partenaires du secteur.

# Service aux bénéficiaires

En 2015, le service de Gammes a accompagné 248 bénéficiaires.

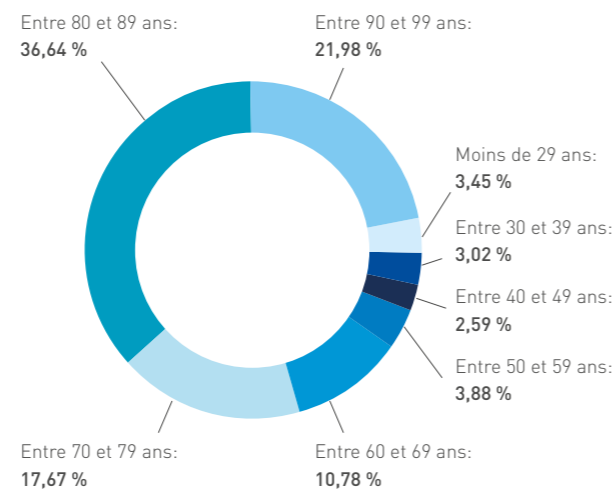
Les bénéficiaires sont tous des personnes adultes en perte d'autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées ou ne pouvant rester seules, habitant la Région de Bruxelles-Capitale.

Les personnes intéressées par notre service reçoivent les conditions de prestation qu'elles doivent nous renvoyer signées et accompagnées d'une **attestation médicale** (grille d'évaluation de l'autonomie) **complétée par un médecin** et justifiant ce maintien à domicile et le besoin de garde.

La visite d'un responsable de secteur (assistant social ou ergothérapeute) est réalisée avant la prestation. Elle permet de s'assurer que la demande entre dans notre champ d'action, de définir les attentes des bénéficiaires et que toutes les conditions soient réunies pour démarrer les prestations.

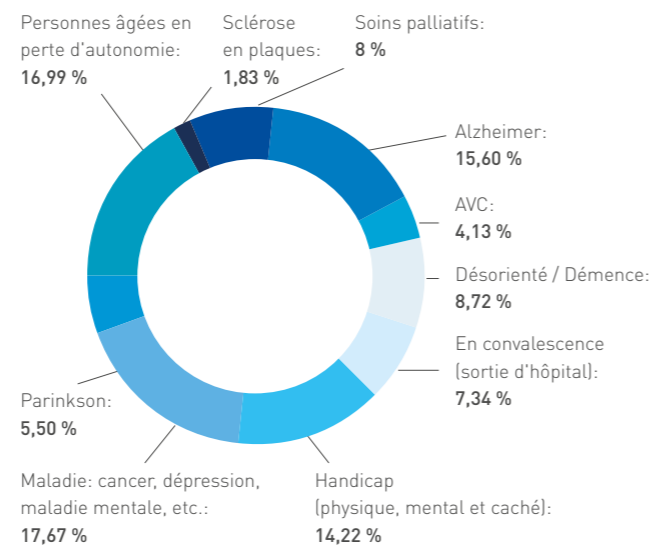
L'action développée s'inscrit dans un contexte social, où toutes les personnes exprimant un besoin de garde sont notre priorité. Par le besoin de présence active et continue, **Gammes** constitue le maillon manquant dans la chaîne des activités d'aide à domicile.

## ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES

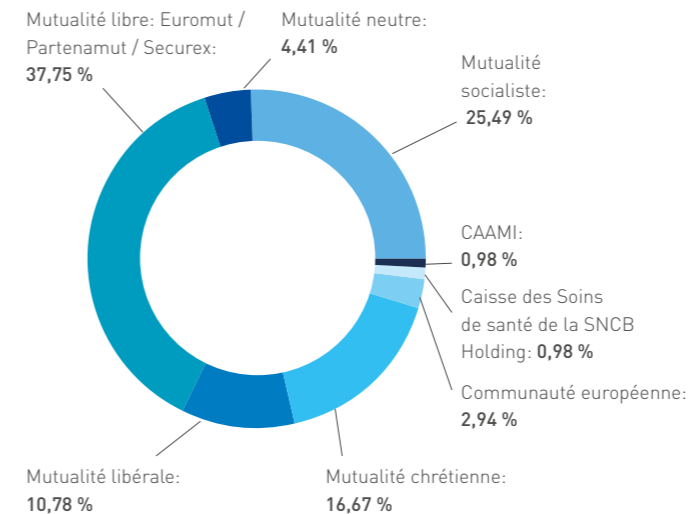


76% de nos bénéficiaires ont plus de 70 ans, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

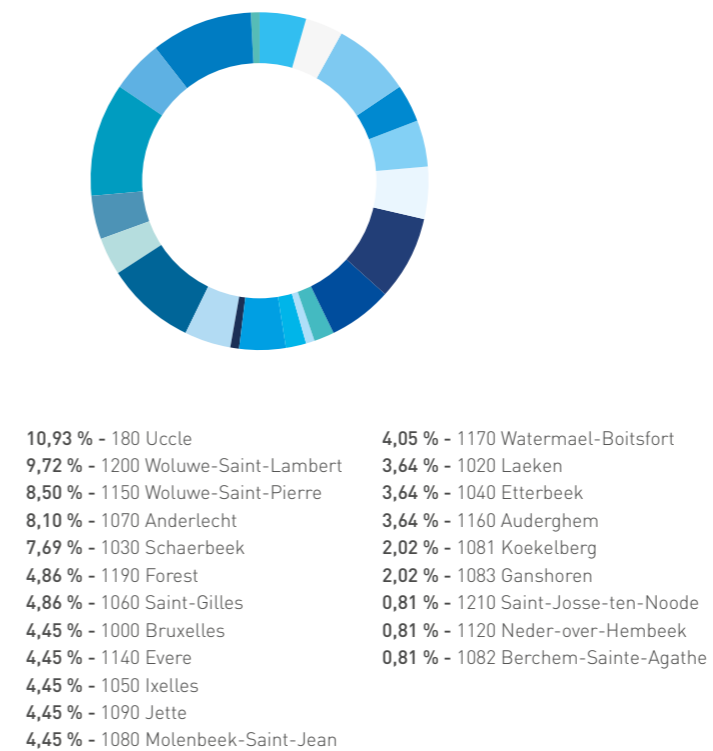
## PATHOLOGIE DES BÉNÉFICIAIRES



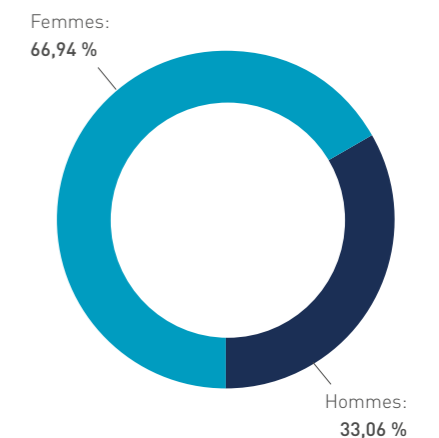
## RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR MUTUELLES



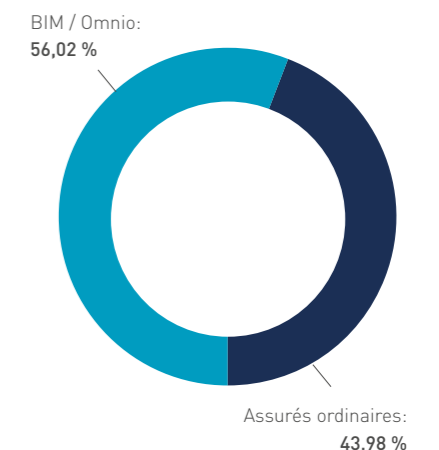
## RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR COMMUNE



## PROPORTION DES GENRES DES BÉNÉFICIAIRES



## BÉNÉFICIAIRES BIM/OMNIO ET ASSURÉS ORDINAIRES



56% de nos bénéficiaires font l'objet d'un tarif préférentiel, une tendance qui se maintient par rapport à l'année précédente.

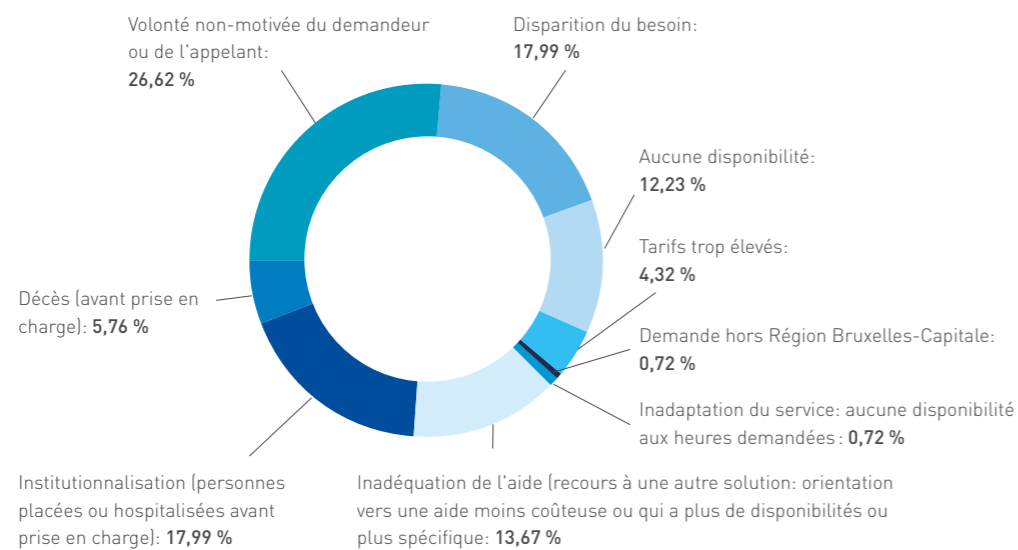
Le service n'étant pas financé structurellement (les emplois sont subventionnés mais pas la prestation de garde à domicile) et les tarifs n'étant pas liés aux revenus des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut toujours pas en assumer le coût financier.

## La demande d'aide

En 2015, **Gammes** a géré 342 nouvelles demandes dont 59% ont été prises en charge.

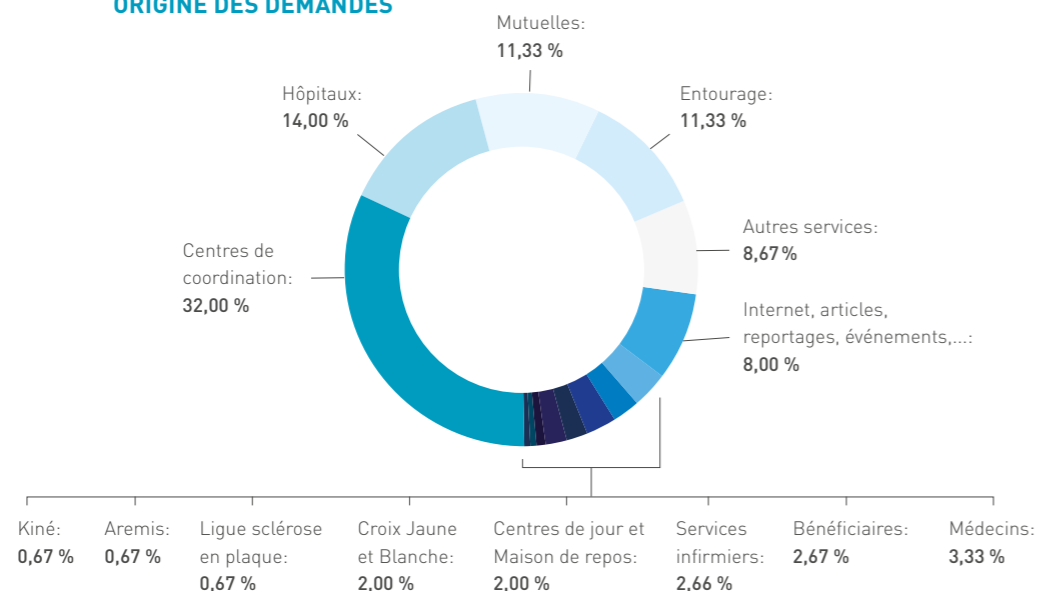
Les raisons pour lesquelles des demandes n'ont pas abouti à une prise en charge :

### DEMANDES NON ABOUTIES



Pour toute demande qui n'a pas été prise en charge, le service social gère une liste d'attente et recontacte régulièrement les bénéficiaires ou en fonction oriente la demande vers un autre service.

### ORIGINE DES DEMANDES



## Formation et accompagnement

D'année en année, **Gammes** met tout en œuvre pour concilier sa mission de prestation de service de qualité d'une part et d'insertion socioprofessionnelle durable d'autre part. A ce titre, elle inscrit parmi ses activités un important programme de formation et de suivi de ses travailleurs. Par ailleurs, le public visé par **Gammes** dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle n'est pas toujours dénué de qualification.

### Le processus d'accompagnement mis en place par Gammes comprend quatre volets :

- Une formation initiale de garde à domicile dispensée en amont par Idée 53 ;
- Un dispositif d'encadrement en interne ;
- Une formation continuée pour l'ensemble du personnel de Gammes,
- Une formation qualifiante d'aide familiale

### Formation initiale dispensée par « Idée 53 »

Une formation prévue avant l'engagement, d'une durée de 4 mois est dispensée par **Idée 53**, qui prépare les candidats au métier de garde à domicile. Son contenu est actualisé régulièrement en fonction d'un profil professionnel adapté aux réalités du terrain.

Toutes les personnes sélectionnées au préalable par **Idée 53** suivent la formation, la valident et sont engagées ensuite chez **Gammes**. Pour le groupe 2015, 35 personnes ont réalisé les entretiens de sélection, 16 ont été sélectionnées et 15 ont réussi la formation de garde à domicile pour ensuite être engagés chez **Gammes**.

<sup>2</sup> Une partie des personnes qui entrent au sein de l'association font partie des demandeurs d'emploi inoccupés à Bruxelles qui sont répertoriés comme peu qualifiés alors qu'ils sont détenteurs d'un diplôme d'études mais non reconnu. Le problème provient de l'absence d'équivalence en Belgique de ces diplômes et des lourdeurs de la procédure de reconnaissance d'équivalence.

<sup>3</sup> Idée53, partenaire de Gammes, est un Organisme d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP) qui offre aux demandeurs d'emploi peu qualifiés un parcours d'insertion sociale et de formation les préparant au contrat de transition professionnelle chez Gammes.

## Dispositif d'encadrement pour les travailleurs en insertion

Une méthodologie interne rigoureuse est opérée au sein de l'asbl. Elle comprend :

- un dispositif d'accueil et d'intégration
- un suivi en situation au domicile des bénéficiaires
- des entretiens d'évaluation, des réunions d'équipe et un accompagnement individuel
- des supervisions collectives

Tous ces éléments concourent à briser l'isolement que peuvent connaître les professionnels du service qui assurent seuls leurs prestations au domicile des différents bénéficiaires.

### Volume des activités d'encadrement :

**Dispositif d'accueil et d'intégration (séance d'information à l'engagement) : 30 heures par garde à domicile.**

Il s'agit principalement de permettre au nouveau de se familiariser avec Gammes, de transmettre des informations sur le prescrit du travail (informations générales sur l'organisation, informations sur des points pratiques et administratifs, etc.), ainsi qu'à ceux qui en ont le besoin de se mettre à jour en suivant les modules spécifiques assurés par les encadrants (appelés aussi chef d'équipe et chef d'équipe adjoint).

**Réunion d'équipe : 34 heures par garde à domicile.**

Des réunions d'équipe jalonnent l'ensemble du processus et constituent un temps de partage fort et nécessaire qui vient épauler des travailleurs qui exercent une profession solitaire. Au cours de ces séances, ils peuvent échanger sur leurs pratiques, se solidariser sur les coups durs du métier, libérer une parole qui a besoin d'être échangée en groupe, procéder à des études de cas, et faire le point sur leur situation professionnelle.

**Supervision Collective : 26 heures par garde à domicile.**

Elle permet aux participants de parler de leurs difficultés en termes de vécu et de ressenti dans leur quotidien professionnel auprès des bénéficiaires en s'adressant à un psychologue externe à l'association.

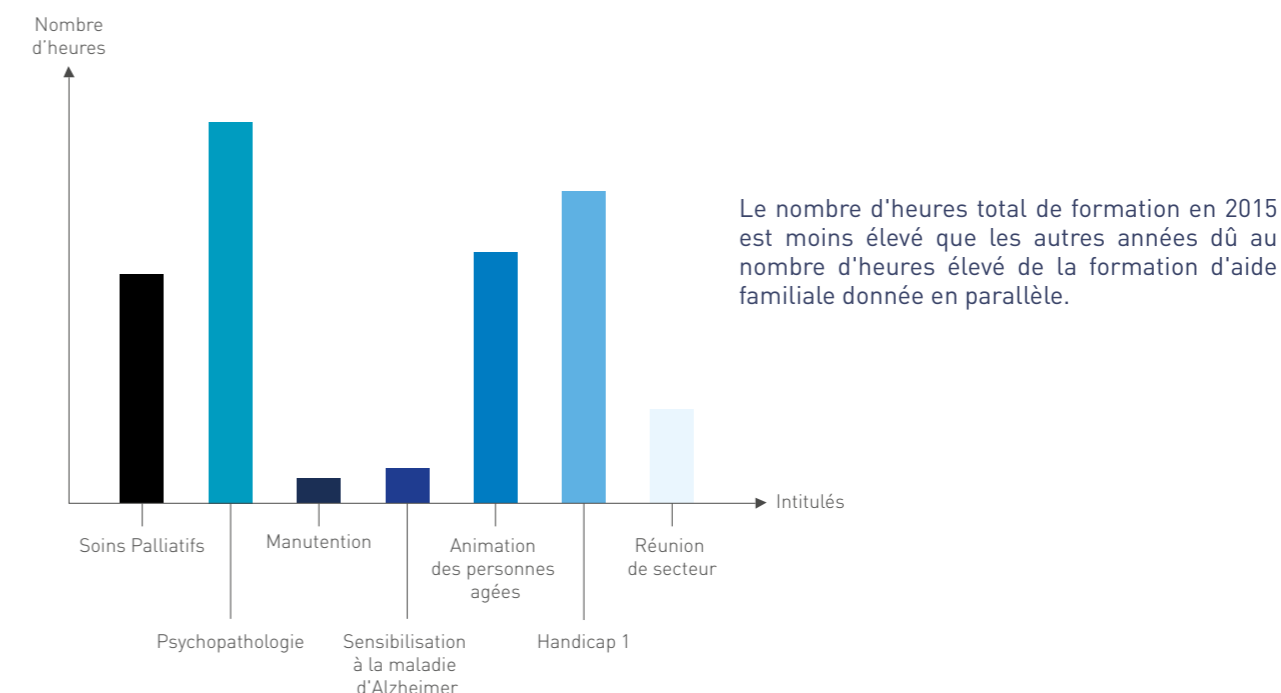
**Suivi individuel (entretien d'appréciation et de développement) : 6 heures par garde à domicile.**

Ce suivi individuel est constitué d'entretiens d'appréciation, de développement et d'accompagnement réguliers. Il s'agit surtout de valoriser le travail des gardes à domicile pour les motiver et les inciter à se remettre en question.

**Accompagnement en prestation par les encadrants : 40 heures par garde à domicile.**

Cet accompagnement est assuré par les chefs d'équipe adjoints, eux-mêmes anciens gardes à domicile.

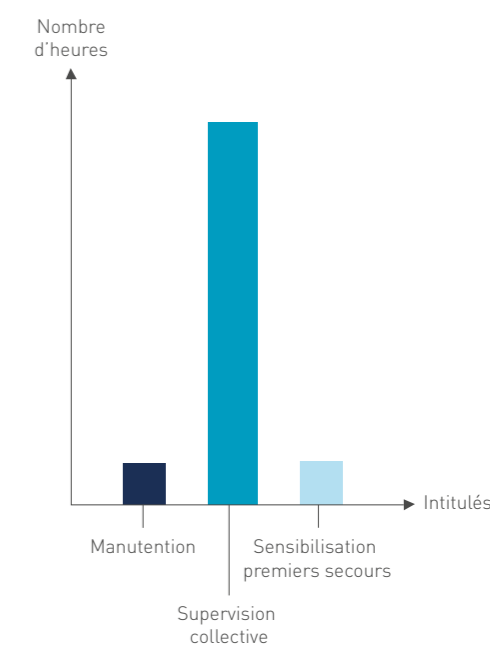
## Volumes horaires des activités de la formation continuées des gardes à domicile en contrat d'insertion avec un nombre total de 40 heures pour cette année 2015. Ces heures se répartissent comme suit :



## Formation GAD expérimentés

En constante augmentation, le besoin d'aide à domicile est aussi plus complexe. Afin d'y répondre, **Gammes** a mis en place une formation destinée aux gardes à domicile expérimentés pour gérer des bénéficiaires souffrant d'une grande perte d'autonomie et adapter la prestation en fonction de leurs capacités. En 2015, 400 heures ont été attribuées à la formation des GAD expérimentés.

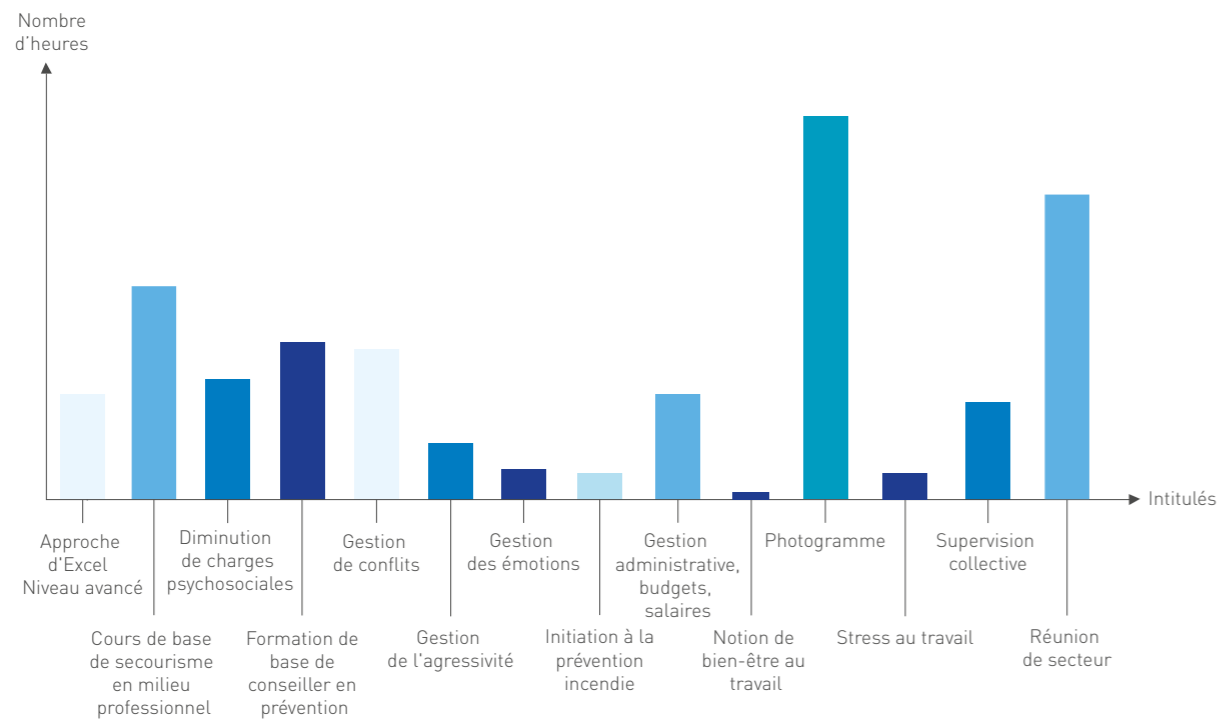
### Volume des activités de la formation des gardes à domicile expérimentés





## Formation du personnel encadrant et administratif

Pour garantir un encadrement de qualité, le personnel encadrant est continuellement formé. En constante évolution, il est fondamental de mettre à jour les connaissances et les compétences du personnel en proposant des formations collectives ou individuelles adaptées à leurs besoins et à la demande du service. En 2015, 495 heures ont été attribuées à la formation du personnel encadrant et administratif.



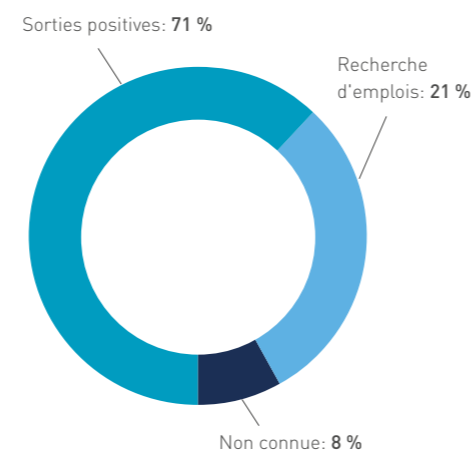
## Formation d'Aide Familiale

Comme le métier de garde à domicile, d'intérêt collectif et sociétal, n'est pas reconnu en Région Bruxelloise par les pouvoirs publics, **Gammes** organise une formation qualifiante d'Aide Familial (AF). Les cours sont aujourd'hui assurés par l'école de promotion sociale CFCS pour ouvrir des perspectives d'emploi dans le secteur après l'emploi PTP. A noter que certains GAD entrent dans cette formation AF dans le dernier trimestre de leur contrat PTP et poursuivent ensuite celle-ci sous contrat ISP de Bruxelles Formation.

Cette formation, répartie sur +/- 15 mois (1160 heures), est suivie en cours de contrat afin d'assurer la reconversion des gardes à domicile sous contrat PTP, une fois les deux ans achevés.

Pour le cycle de formation 2013-2015, 15 gardes à domicile s'y sont inscrits et 12 ont réussi.

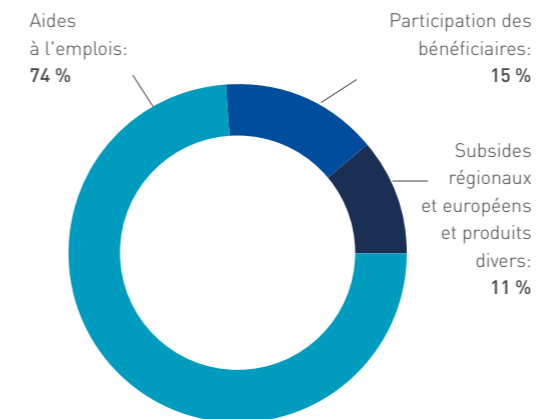
### SORTIES DES GAD ENGAGÉS SOUS CONTRAT



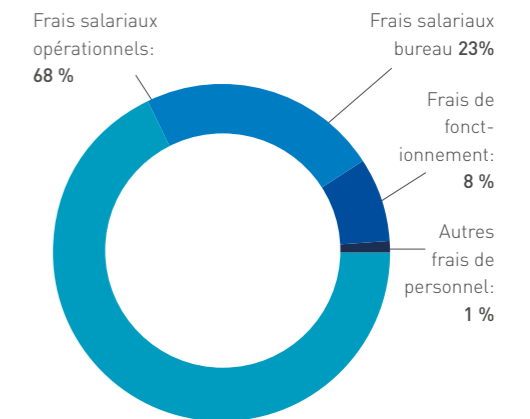
## Sommaire financier

En 2015, les recettes de Gammes sont de 2.626.866,90 € et les dépenses de 2.653.222,54 €

### RECETTES

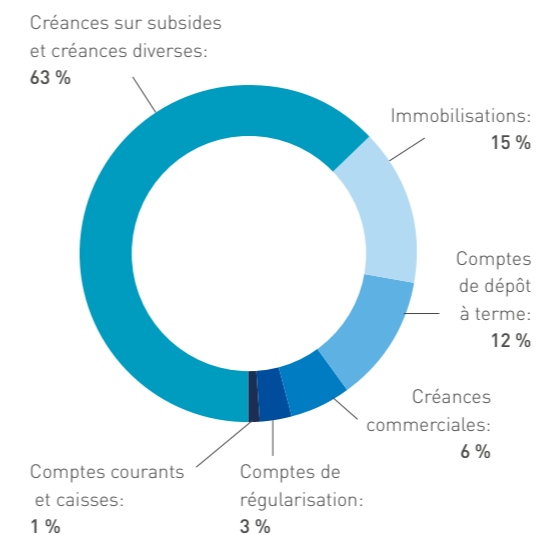


### DÉPENSES

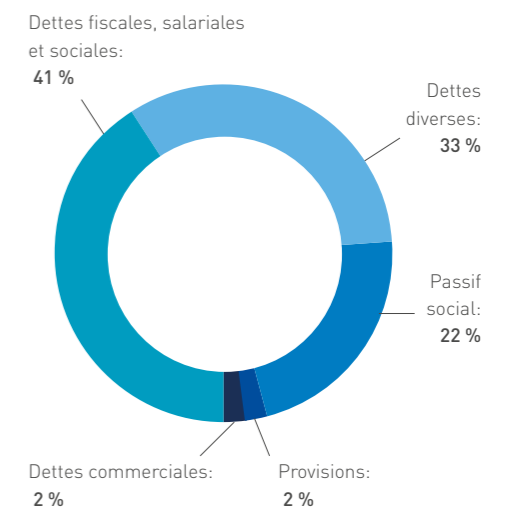


Le total bilan Actif / Passif est de 731.941,92 €

### ACTIF



### PASSIF



# L'équipe

## L'équipe de Gammes se compose :

COMITÉ DE DIRECTION



Brieuc Laurent  
DIRECTEUR



Olivier Maegerman  
DIRECTEUR ADJOINT  
ADMINISTRATIF & FINANCIER

SECRETARIAT / ADMINISTRATION



Asma Zbairi  
SECRÉTAIRE ACCUEIL



Epiphanie Houenoumandin  
RÉCEPTIONNISTE



Berthe Ewolo Koah  
SECRÉTAIRE ADMINISTRATIVE



Abdoul DIALLO  
ASSISTANT ADMINISTRATIF

CHEFS D'ÉQUIPE



Leyla Ozdil  
ASSISTANTE SOCIALE



Gladys Segært  
ASSISTANTE EN PSYCHOLOGIE



Alphonse Vainqueur  
CONSEILLER EN PRÉVENTION



Pauline Schallon  
ERGOTHÉRAPEUTE

ENCADRANTES / FORMATRICES



Colette Mujawayezu  
ENCADRANTE - FORMATRICE



Marie-Grâce Ahishakiye  
ENCADRANTE - FORMATRICE



Sonia Faro Marques  
ENCADRANTE - FORMATRICE



Fatiha Azoud  
ENCADRANTE - FORMATRICE

GARDES À DOMICILE EXPÉRIMENTÉS



Eric  
GARDE À DOMICILE



Carmen  
GARDE À DOMICILE



Mireille  
GARDE À DOMICILE



Josée  
GARDE À DOMICILE



Colette  
GARDE À DOMICILE



Josepha  
GARDE À DOMICILE



Rachid  
GARDE À DOMICILE



Laurantine  
GARDE À DOMICILE



Gustave  
GARDE À DOMICILE



Marie-Naomie  
GARDE À DOMICILE



Brigitte  
GARDE À DOMICILE



Daphrose  
GARDE À DOMICILE



Isabel  
GARDE À DOMICILE



Marie-Christine  
GARDE À DOMICILE



Elise  
GARDE À DOMICILE



Emmanuel  
GARDE À DOMICILE



Daniel  
GARDE À DOMICILE



Anne-Marie  
GARDE À DOMICILE

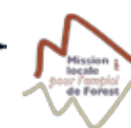


Namizata  
GARDE À DOMICILE



Marie  
GARDE À DOMICILE

## Les Asbl présentes au Conseil d'Administration :





Chaussée de Charleroi 123 à 1060 Bruxelles  
Tél. (02) 537 27 02 - [info@gammesasbl.be](mailto:info@gammesasbl.be)

[www.gammesasbl.be](http://www.gammesasbl.be)



BRUXELLES  
FORMATION  
former pour l'emploi



actiris  
.brussels  
au cœur de l'emploi



Cofinancé par  
l'Union européenne