



Gammes asbl

Rapport d'activité 2014

Sommaire

| | |
|--|------|
| EDITO | p 5 |
| HISTOIRE ET MISSIONS | p 6 |
| VALEURS..... | p 7 |
| Le bénéficiaire au centre des préoccupations | p 7 |
| L'humanité | p 7 |
| La conscience professionnelle | p 7 |
| La transparence | p 7 |
| Le sens de l'institution | p 7 |
| 2014 EN BREF..... | p 8 |
| Faits marquants | p 8 |
| Faits financiers saillants | p 8 |
| Faits saillants d'exploitation | p 8 |
| Perspectives | p 10 |
| SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES..... | p 10 |
| Les bénéficiaires | p 10 |
| LA DEMANDE | p 14 |
| FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT | p 15 |
| Formation initiale dispensée par « Idée 53 » | p 15 |
| Dispositif d'encadrement | p 16 |
| Formation GAD expérimentés | p 18 |
| Formation du personnel encadrant | p 18 |
| Formation d'Aide Familiale | p 19 |
| Sorties des gardes à domicile engagés sous contrat | p 20 |
| SOMMAIRE FINANCIER | p 21 |
| L'ÉQUIPE..... | p 23 |

Edito



L'isolement des familles face à un proche qui, progressivement ou subitement, ne parvient plus à se prendre en charge est une réalité qui laisse bien souvent les gens très démunis.

Gammes, fort de ses presque 60 gardes à domicile et de son encadrement administratif, a pour vocation et missions d'intervenir, aux côtés des autres acteurs professionnels, afin de rassurer les familles et de permettre aux séniors de vivre chez eux en toute sécurité.

2014 fut pour **Gammes** une année riche en communication. Une importante campagne d'information, sur les réseaux sociaux, sur le site internet de la RTBF et dans les médias radio et TV, a permis de faire davantage connaître notre métier de garde à domicile, ainsi que sa spécificité.

Par ailleurs, le Conseil d'Administration fut attentif à l'accessibilité des services aux plus démunis en gardant les coûts les plus bas possible.

La reconnaissance du **métier de garde à domicile** est une de nos priorités. De nombreux contacts furent entamés en 2014 avec les nouveaux responsables politiques régionaux et communautaires bruxellois. Ce plaidoyer sera encore porté durant les années à venir.

Au travers du travail quotidien de l'équipe de direction, le CA est particulièrement soucieux de la qualité du service rendu. Cette équipe accompagne les gardes dans leurs tâches quotidiennes et les soutient dans leur motivation, leur formation et leur démarche d'insertion socioprofessionnelle.

Le CA de **Gammes** s'associe aux bénéficiaires et leur famille pour remercier ces équipes pour leur travail permettant le maintien à domicile le plus longtemps possible et en toute dignité.

Marc Van Beneden
Président du Conseil d'Administration.

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**¹, 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.

¹Les 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.

2014 en bref

Faits marquants

- **76** équivalents temps plein (ETP).
- **75 253** heures de prestations de garde à domicile.
- **16 410** prestations de garde à domicile d'une durée moyenne de 4h35.
- **414** nouvelles demandes dont 66% ont été prises en charge.
- **310** bénéficiaires servis.
- **62%** de sorties positives pour les gardes à domicile ayant terminé leur cycle PTP.

Faits financiers saillants

- **385 000 euros** de chiffre d'affaire lié aux prestations des gardes à domicile.
- Des dépenses de plus de **2 700 000 euros** au service de personnes dans le besoin.

Faits saillants d'exploitation

- 2014 a été l'année durant laquelle l'asbl **Gammes** s'est beaucoup investie dans le cadre de la reconnaissance du métier de Garde à Domicile. En effet, nous avons réalisé une campagne de sensibilisation sur le métier articulée à la communication générale de l'asbl avec pour objectif spécifique la sensibilisation du public bruxellois aux enjeux de la reconnaissance du métier de garde à domicile. Cette campagne s'est notamment déclinée en spots radios et par la réalisation d'une publication « des choses à vous dire » reprenant par

écrit les témoignages des spots audio. Ce projet nous a permis de formaliser de façon simple, humaine et facilement diffusable un message sur le besoin de garde à domicile en Région Bruxelloise dont les enjeux sont complexes. En étoffant notre réseau de diffusion, la campagne nous a permis de toucher à la fois le grand public (reportages radios, presses et télévisés) et le monde politique, en les sensibilisant au métier que nous exerçons depuis 15 ans au service des Bruxellois en perte d'autonomie.

- Une campagne de sensibilisation au métier qui nous a permis d'être reçus par de nombreux cabinets, représentants de partis politiques, etc. afin de leur exprimer les enjeux de la reconnaissance du métier et un groupe de travail devrait être mis en place en 2015 pour travailler sur ces questions.
- La création de la « Gazette » de **Gammes**, diffusée bimensuellement et destinée à favoriser les synergies et informer les partenaires ainsi que l'ensemble du secteur sur l'évolution du métier et de l'asbl.
- L'engagement d'un garde à domicile supplémentaire pour des prestations de nuits. Nous comptons aujourd'hui une équipe de 5 gardes à domicile qui ne font que des prestations de nuit pour répondre à une demande de plus en plus importante.
- Le renforcement de l'équipe encadrante par l'engagement d'un Encadrant de garde à domicile (Chef d'équipe adjoint) à mi-temps.
- La réalisation d'une « enquête d'amélioration du service » envoyée à l'ensemble du personnel de **Gammes** et à tous les bénéficiaires du service de garde à domicile.
- La réorganisation au sein de l'asbl de la gestion du service ISP.

Perspectives

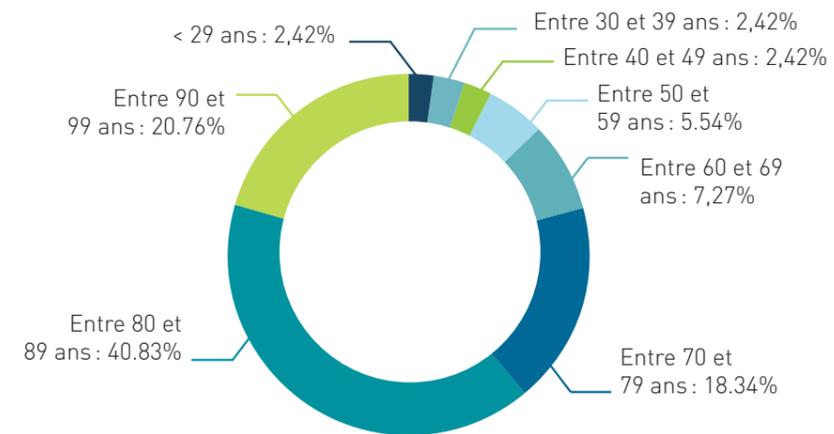
2015 verra :

- La mise en place d'un 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.
- 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.
- 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.

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



62% de nos bénéficiaires ont **plus de 80 ans**, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

« **Gammes répond parfaitement à nos attentes. Les Gardes à Domicile disposent de grandes qualités humaines.** »

Mme Danielle, bénéficiaire

Services aux bénéficiaires

Les bénéficiaires

En **2014**, le service de **Gammes** a profité à **310 bénéficiaires**.

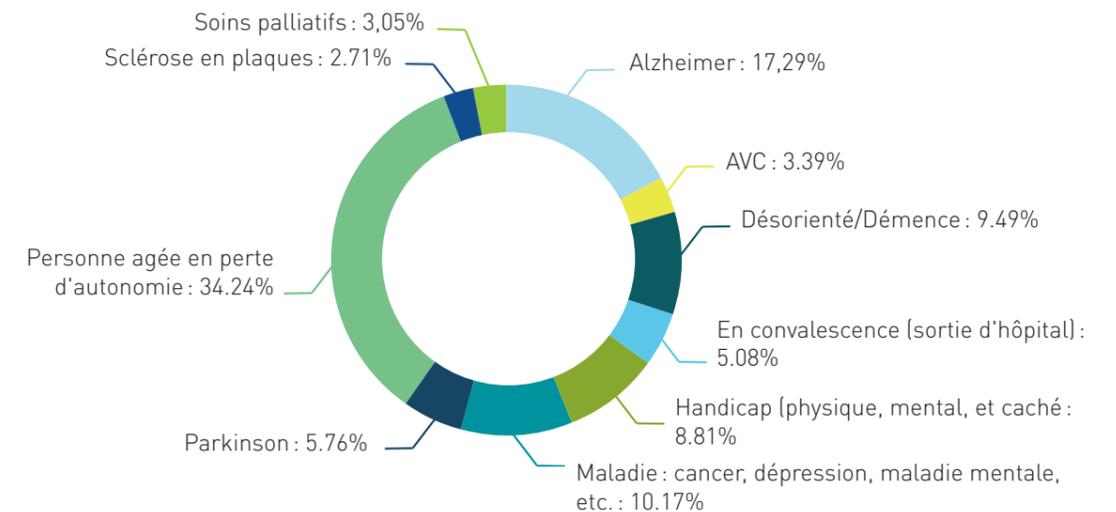
Les **bénéficiaires** sont tous des personnes **adultes** en perte d'**autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées** ou **ne pouvant rester seules**, habitant la **Région de Bruxelles-Capitale**.

Les personnes intéressées par notre service reçoivent les conditions de prestation qu'elles doivent nous renvoyer signées et

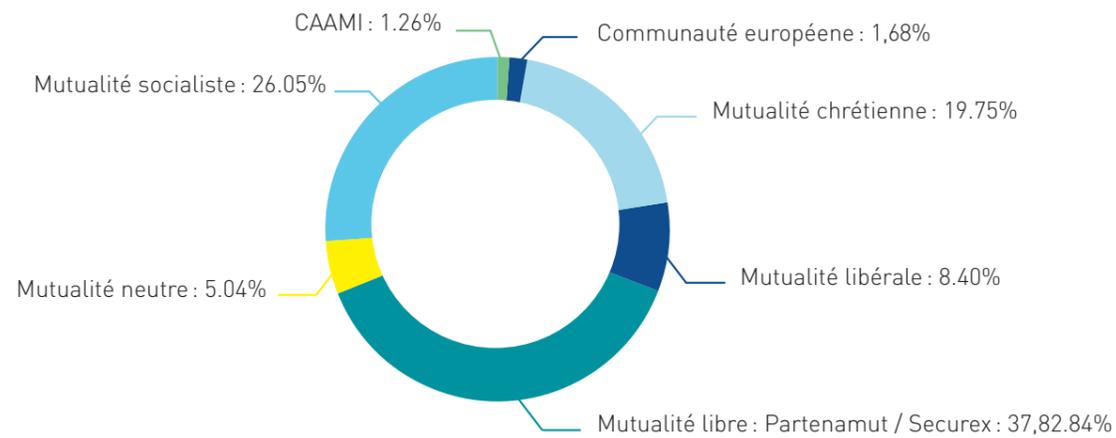
accompagnées d'une attestation médicale (grille d'évaluation de l'autonomie) complétée par un médecin et justifiant ce maintien à domicile et le besoin de garde.

La visite d'un chef d'équipe (assistant social, infirmier social, 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.

Pathologie des bénéficiaires



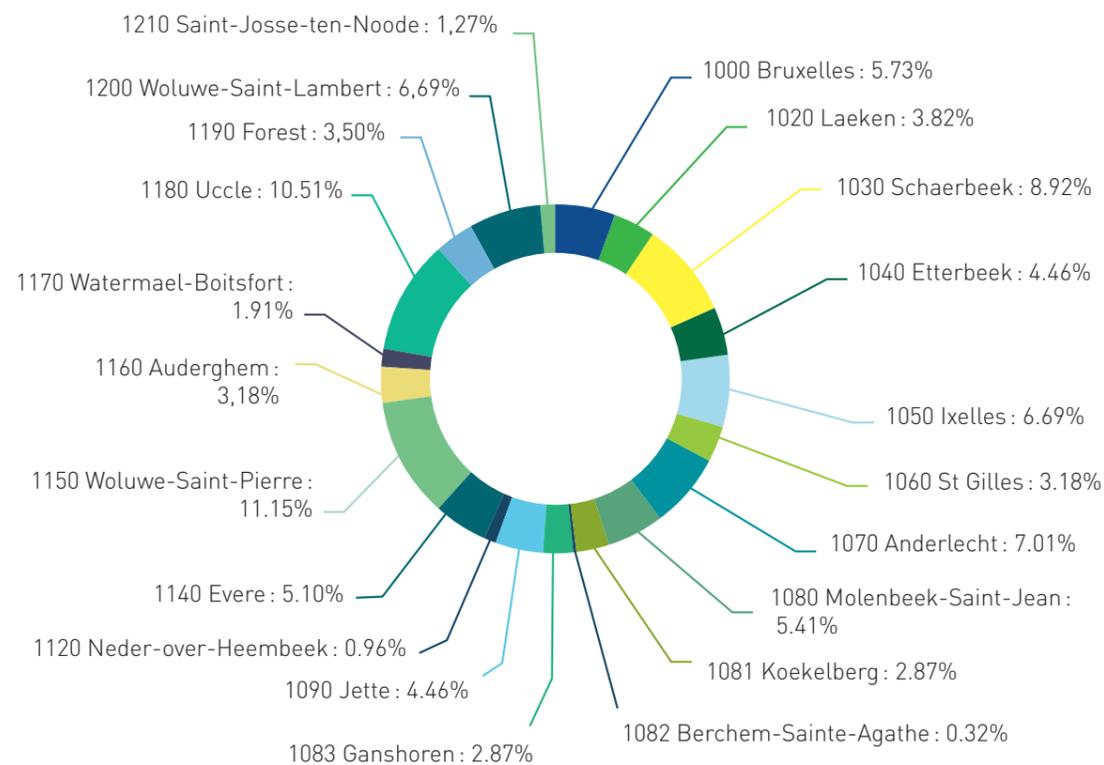
Répartition des bénéficiaires par mutuelles



Proportion des genres des bénéficiaires



Répartition des bénéficiaires par commune



Bénéficiaires BIM/OMNIO et Assurés ordinaires



52% de nos bénéficiaires font l'objet d'un tarif préférentiel, une tendance qui se maintient par rapport à l'année précédente.

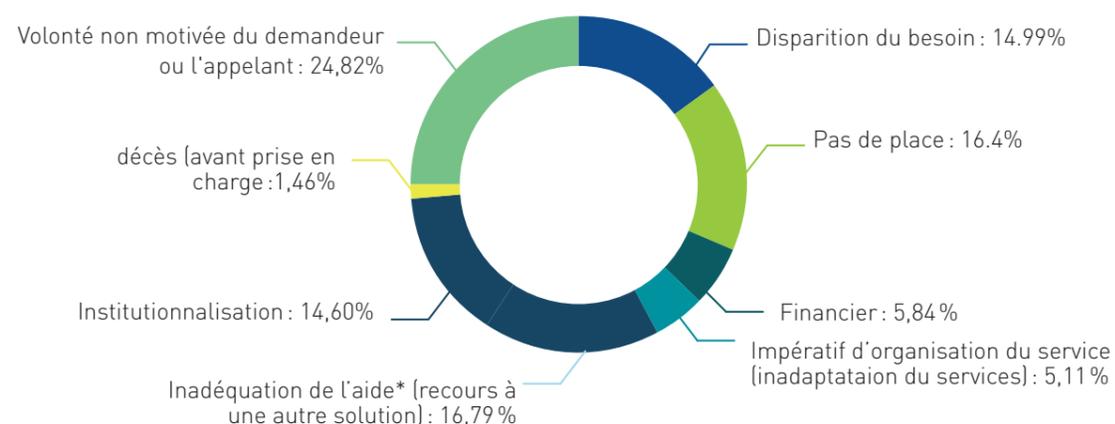
Le service n'étant pas financé structurellement (les emplois sont subventionnés mais pas la prestation de garde à domicile) et les tarifs n'étant pas liés au revenu des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut toujours pas en assumer le coût financier.

La demande

En 2014, **Gammes** a géré **414 nouvelles demandes** dont **66%** ont été prises en charge.

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

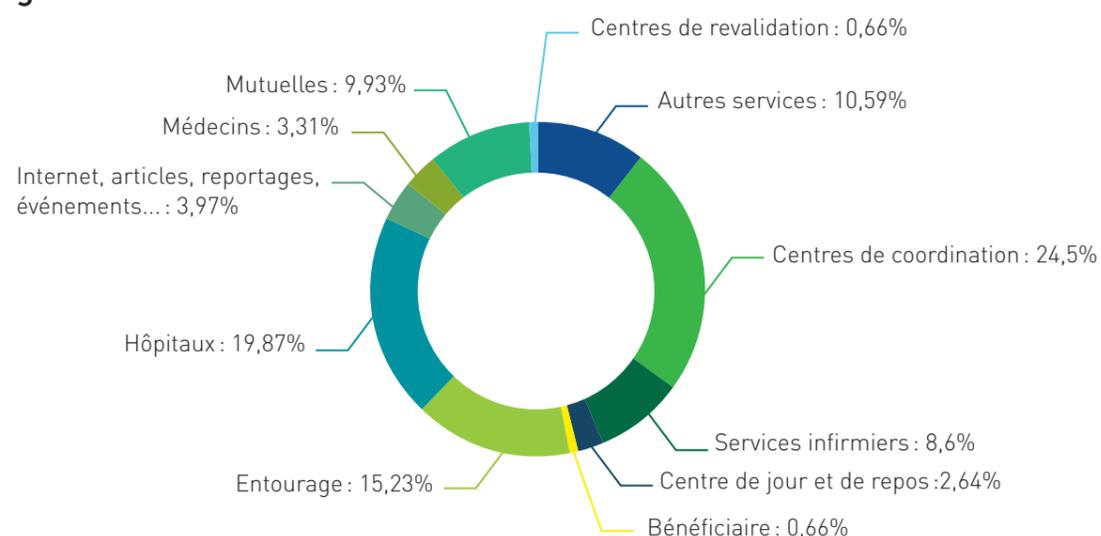
Demandes valides non abouties



*Toute demande sortant du cadre du métier de garde à domicile.

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.

Origines 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 qualification².

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 : GAD PTP, GAD Expérimenté et personnel encadrant,
- Une formation d'aide familiale.

Formation initiale dispensée par « Idée 53³ »

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 2014, 35 personnes se sont présentées, 18 ont été sélectionnées et 15 ont réussi la formation de garde à domicile pour ensuite être engagés chez **Gammes**.

« Pendant les formations il y a énormément d'échanges avec les Gardes et entre les Gardes qui se basent sur leurs expériences professionnelles. Ces moments d'échange, ils en ont besoin pour discuter des pratiques et surtout se rendre compte qu'ils ont bien réagi et trouvé une solution de prise en charge appropriée ».

Marguerite MORMAL,
formatrice à Gammes

²Une 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.

³Idée53, 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

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 : (ou accompagnement d'équipe) 26 heures par garde à domicile.**

La supervision collective est un processus qui réunit un groupe de Gardes à domicile et un intervenant extérieur,

- La supervision part de situations concrètes amenées par les travailleurs, et fait appel à l'intelligence collective,
- La supervision a pour objectif de faciliter la prise de conscience, l'expression et l'émergence de pistes d'amélioration et d'innovation, sur le plan des exigences du travail et/ou du service rendu,

- La supervision a également un effet formatif, inscrit dans une préoccupation générale de formation continue.

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

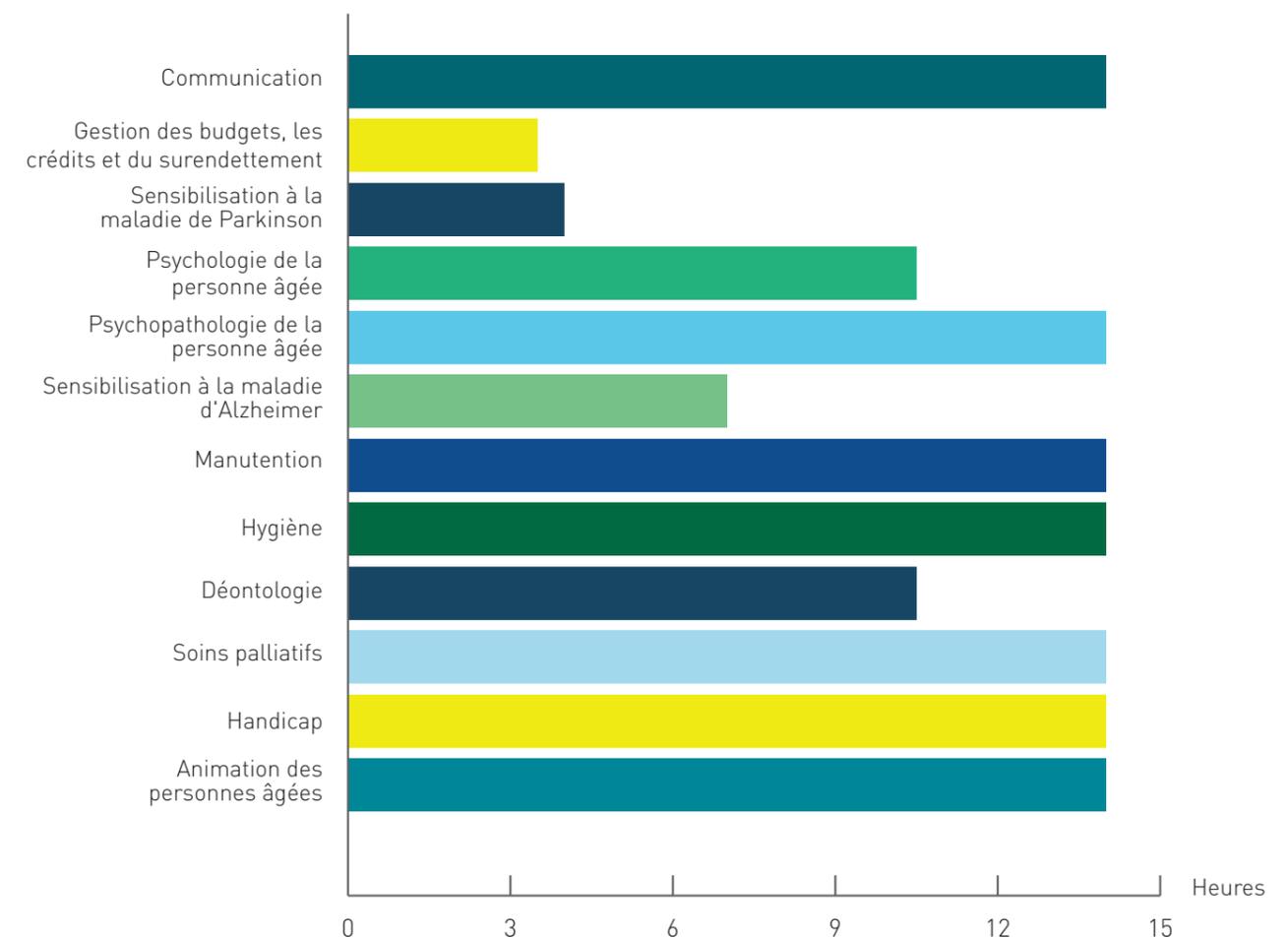
Ce suivi individuel est constitué d'entretiens d'appréciation, de développement et d'accompagnement réguliers. Il s'agit surtout de valoriser le travail des gardes à domicile pour les motiver et les inciter à se remettre en question.

- **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 PTP avec un nombre total de 133,5 heures pour cette année 2014.

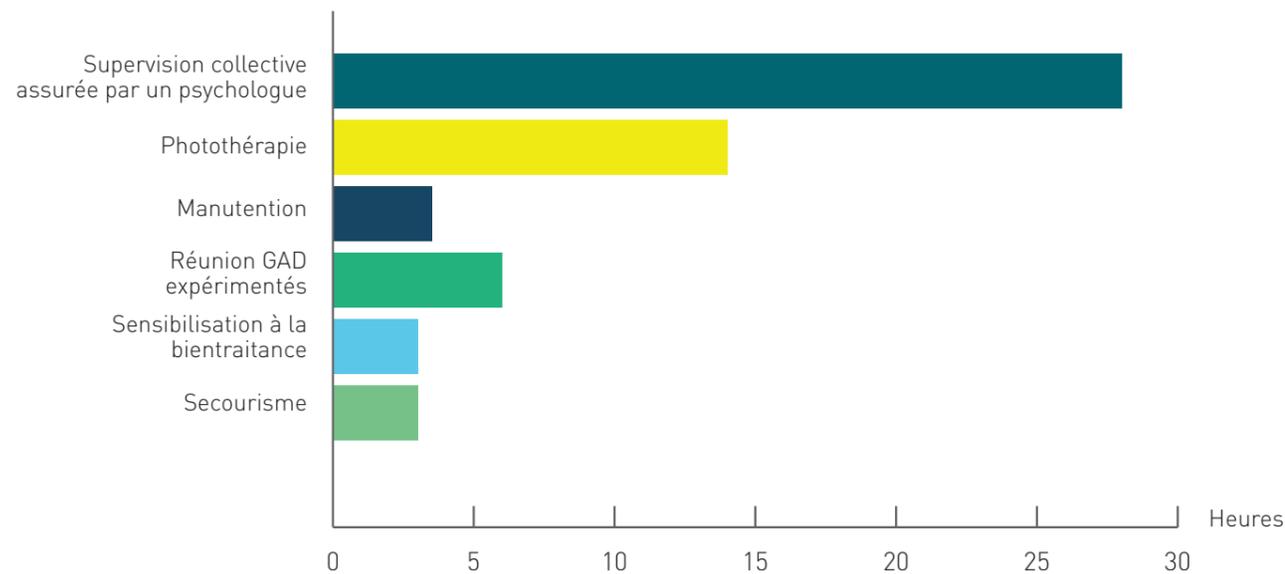
Ces heures se répartissent comme suit :



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.

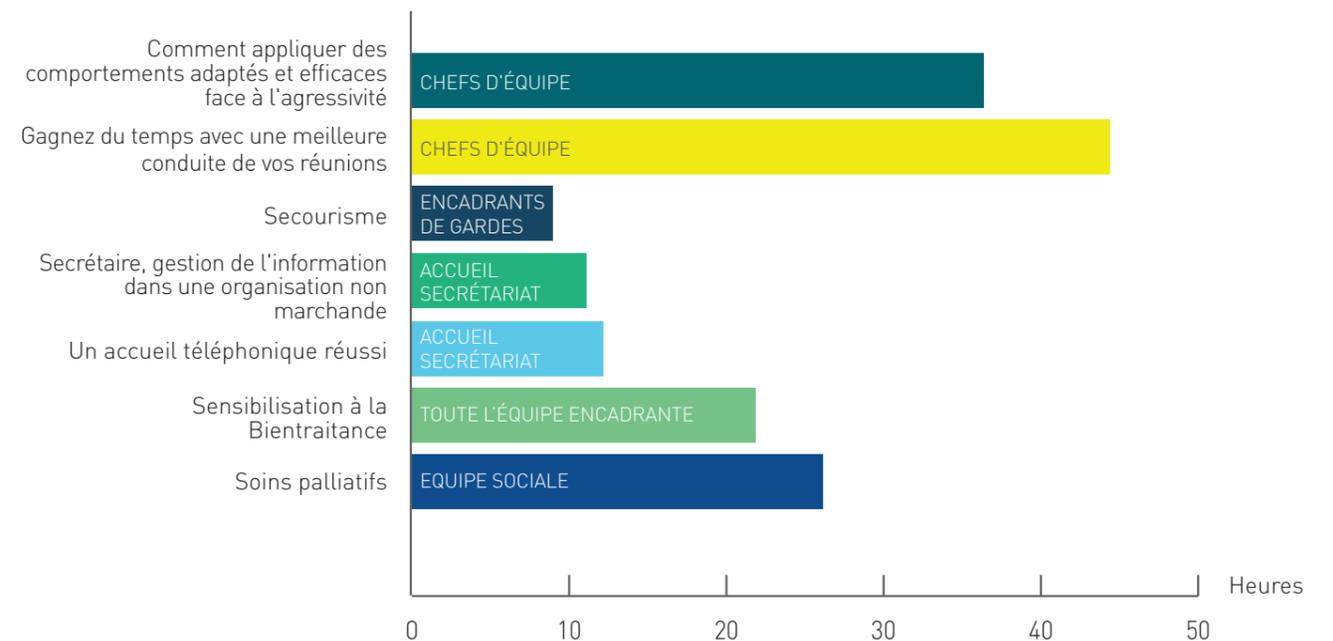
Volume des activités de la formation des gardes à domicile expérimentés avec un nombre total d'heures de 57,5 réparties comme suit :



Formation du personnel encadrant

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.

Volume des activités de la formation du personnel encadrant :

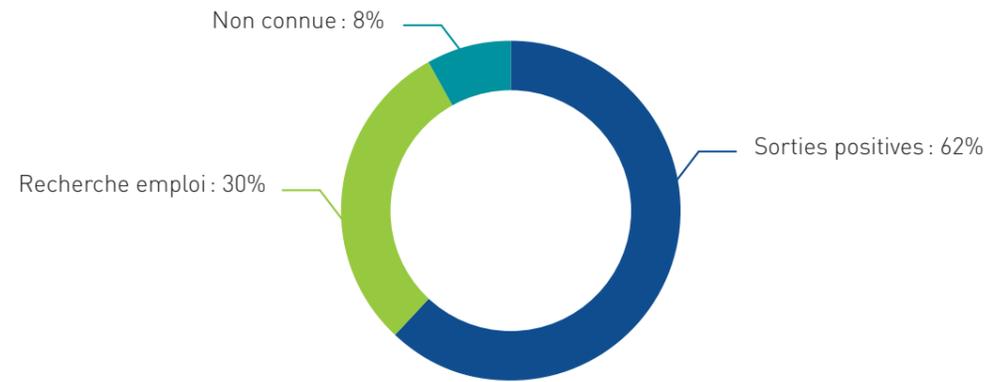


Formation d'Aide Familiale

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 Familiale (AF). Les cours sont aujourd'hui assurés par l'école de promotion sociale CFCS et le Centre de Service à Domicile (CFSAD) 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.

Sorties des gardes à domicile engagés sous contrat

Sorties des GAD PTP

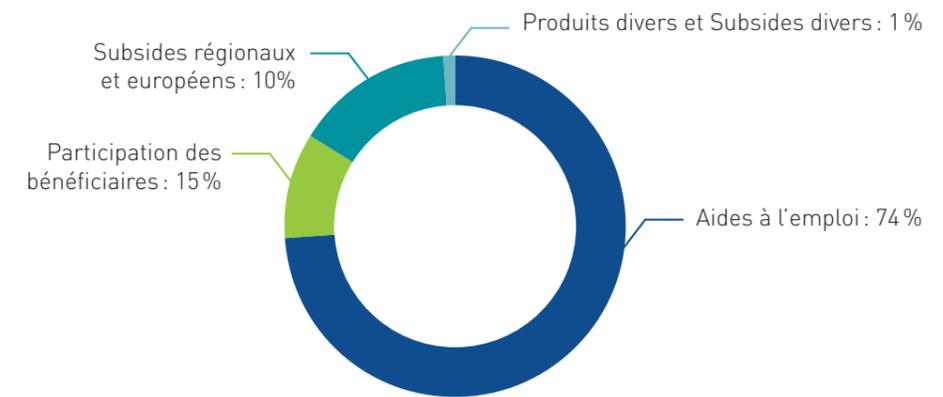


Nous constatons que le taux de sortie positive est de **62 %**.

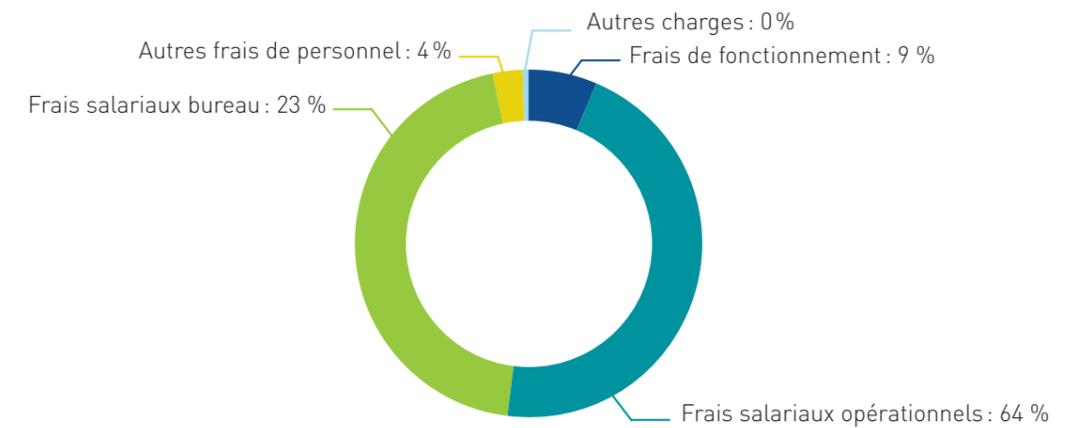
Sommaire financier

Les recettes et dépenses de **Gammes** s'équilibrent en 2014 à **2 651 149.07 €**.

Recettes



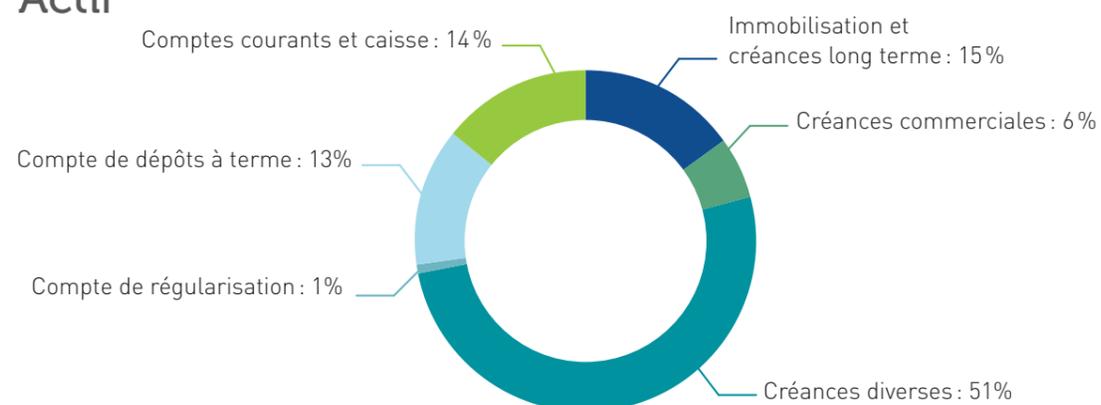
Dépenses



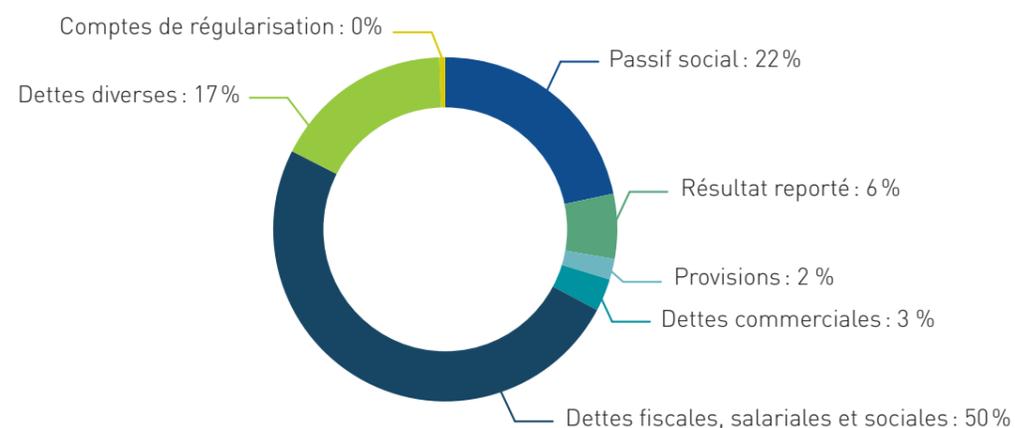
Bilan

Le total Bilan **Actif/Passif** est de **781 916,37 €**.

Actif



Passif

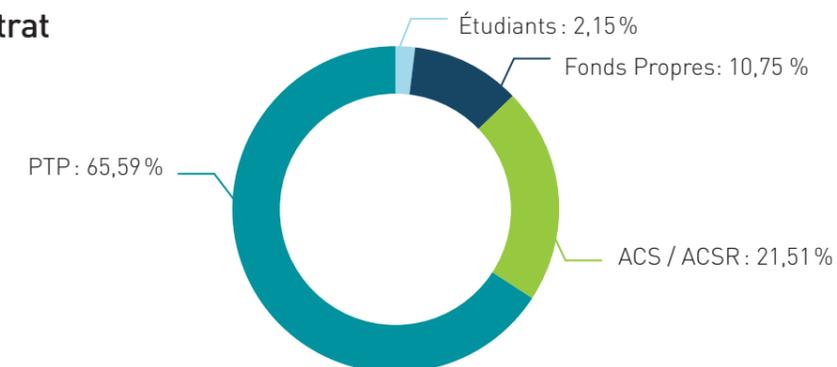


L'équipe

L'équipe de Gammes se compose :

- d'un directeur : Brieuc LAURENT
- d'une Directrice adjointe / Opérationnel : Valérie VANBESIEEN
- d'un Directeur adjoint Administratif et Financier : Olivier MAEGERMAN
- de quatre Chefs d'équipe : Leyla OZDIL, Gladys SEGAERT, Pauline SCHALLON et Alphonse VAINQUEUR
- de quatre chefs d'équipe Adjoints
- d'un Aide comptable et Administratif
- d'une Assistante Administrative
- d'un Chargé d'accueil et Logistique
- d'une équipe de 60 gardes à domicile

Types de contrat



Les asbl présentes au Conseil d'Administration :

- Aide & Soins à Domicile Bruxelles
- Soins Chez Soi
- Cosedi
- Fédération Aide & Soins à Domicile
- Idée 53
- Mission locale de Forest
- Mission locale d'Ixelles
- Mission locale d'Etterbeek



GAMMES asbl

Rue De Crayer 2 - 1000 Bruxelles

Tél : 02/537.27.02 - Fax : 02/538.82.49 - info@gammesasbl.be

www.gammesasbl.be



Cofinancé par l'Union européenne



BRUXELLES
FORMATION

former pour l'emploi