



**Gammes** asbl



**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
**ACTIVITEITENVERSLAG**

**2018**

# Sommaire

<b>EDITO</b> .....	p 5
<b>FAITS MARQUANTS</b> .....	p 10
<b>FAITS FINANCIERS SAILLANTS</b> .....	p 10
<b>FAITS SAILLANTS D'EXPLOITATION</b> .....	p 10
<b>PERSPECTIVES</b> .....	p 11
<b>SERVICE AUX BÉNÉFICIAIRES</b> .....	p 12
<b>FORMATION INITIALE DISPENSÉE PAR « IDÉE 53 »</b> .....	p 16
<b>DISPOSITIF D'ENCADREMENT</b> .....	p 18
<b>FORMATION GAD EXPÉRIMENTÉS</b> .....	p 22
<b>FORMATION DU PERSONNEL ENCADRANT</b> .....	p 23
<b>SOMMAIRE FINANCIER</b> .....	p 24
<b>L'ÉQUIPE</b> .....	p 26





## Edito

« *Garde à domicile, un métier qui change des vies, enfin reconnu* » a titré la journaliste Sophie Mignon dans un article du journal Le Soir paru le 19/01/2019.

Après vingt ans d'existence, le métier de garde à domicile a été reconnu en Région Bruxelles-Capitale lors du vote, le 23/11/2018, de l'ordonnance COCOM qui précise : « *Service de garde à domicile : les services qui, pour favoriser le maintien ou le retour à domicile de personne requérant une présence continue à leur côté, leur fournissent, à leur demande ou à la demande de l'aidant proche, une présence et un accompagnement en mettant temporairement à leur disposition, de jour comme de nuit, des gardes à domicile, et ce afin de les rendre plus autonomes.* » (Art 3. B de l'ordonnance modifiant l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes publiée le 6/12/2018).

Une belle réussite pour toute l'équipe de l'asbl Gammes et ses administrateurs.

Cette reconnaissance est l'aboutissement de 20 ans de démarches auprès des institutions compétentes. Notre pratique et expérience de terrain acquises dans l'exercice du métier de garde à domicile depuis la création de l'asbl, nous permet, aujourd'hui, de répondre adéquatement à des besoins réels rencontrés par la population bruxelloise, prenant ainsi en compte la situation des personnes dépendantes, isolées, fragilisées dans leur parcours de vie, mais aussi celle de leurs aidants proches, essouffés par une prise en charge de plus en plus lourde.

Cette expérience de terrain appuie et valide la garde à domicile comme prestataire de première ligne indispensable.

Face aux évolutions de l'organisation des soins de santé, le développement du système d'hospitalisation d'un jour, les retours d'hospitalisation précoces, l'évolution des soins palliatifs, les 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, de jour comme de nuit, auprès de personnes dépendantes et/ou isolées pour leur garantir sécurité et confort.

Aujourd'hui, parmi la population de plus de 80 ans, seul une personne sur cinq réside en maison de repos. 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.

Il s'agit également d'un métier d'avenir, porteur d'emploi de qualité aussi pour les groupes à risque à la recherche d'un emploi au sein d'un environnement stable et structuré. L'exercice de ce métier permet aussi de lutter activement contre les pratiques du travail au noir, souvent porteur de risque de maltraitance (physique, financière, morale, ...) des personnes dépendantes et/ou isolées. A titre informatif, en Région bruxelloise, de plus en plus de sociétés proposent une assistance à domicile 24/24. Des personnes issues des pays de l'Est sont engagées à des salaires bien en deçà des barèmes appliqués en Belgique.

La reconnaissance du métier et l'agrément qui en découlera permettraient de lutter contre une libéralisation du secteur qui ne garantit pas un accès à tous au service de gardes à domicile et qui introduit des paramètres lucratifs dans un secteur qui par essence doit rester non marchand.

L'enjeu aujourd'hui pour l'asbl Gammes est l'obtention de cet agrément CoCom définissant le cadre légal dans lequel doit s'exercer le métier de garde à domicile. C'est pourquoi Gammes a participé activement au groupe de travail composé des représentants du Conseil Consultatif CoCom et CoCoF afin de remettre un avis aux cabinets des Ministres compétents. Cela a permis un échange constructif avec le secteur d'aide aux familles et la rédaction d'un avis commun sur le métier de Garde à domicile et la façon dont celui-ci pourrait être implémenté en Région bruxelloise.

Brieuc LAURENT  
Directeur de l'asbl Gammes

## 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**<sup>1</sup>, 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 20 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.

### Principes d'action :

- Un but non lucratif et d'intérêt général ;
- Une logique de partenariat avec les acteurs du secteur ;
- Evaluer systématiquement l'efficacité et l'impact social de nos actions ;
- S'obliger aux standards les plus hauts de rigueur et de professionnalisme ;
- Avoir une approche bénéficiaire partenaire et aidant proche partenaire ;
- Préserver l'environnement : utilisation des transports en commun, consommation énergétique responsable,...

NL

## Achtergrond en missie

Een toenemende behoefte aan thuisoppassers leidde in 1998 tot de oprichting van een sociaal project in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er liepen steeds meer interventieaanvragen binnen bij de operatoren. In 1999 richtten vijf thuiszorgcentra, vier lokale werkgelegenheidsorganisaties en drie opleidingscentra vanuit een visionair perspectief de vereniging **Gammes**<sup>2</sup> op. 'Gammes' stond voor 'gardes malades mutualisés' en bood oplossingen aan begunstigen en gezinnen die de voorkeur gaven aan het thuis blijven wonen.

### Missies:

- Thuishulp aanbieden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan volwassenen die niet langer volledig zelfstandig kunnen wonen, ouderen, gedesoriënteerde mensen, personen met een beperking en mensen die niet alleen mogen blijven.

De vzw heeft als doel om via thuiszulp begunstigen te **begeleiden** die nood hebben aan de **continue aanwezigheid** van een andere persoon. De thuisoppasser zorgt voornamelijk voor een **langdurige actieve aanwezigheid**, zowel overdag als 's nachts en in samenspraak met de omgeving van de begunstigde en/of andere professionele of vrijwillige hulpverleners. Het is de bedoeling het mentaal, fysiek en sociaal welbevinden van de begunstigde te maximaliseren.

De taak van de oppasser bestaat erin de begunstigen toe te laten thuis te blijven wonen, om hen extra levenskwaliteit te bieden en om de omgeving en de mantelzorgers te ontlasten.

- **Socioprofessionele inschakeling** van een laaggeschoold publiek.

Dankzij de doorstromingsprogramma's (DSP) van twee jaar kan de vzw veertig werknemers

tewerkstellen. De activiteiten die tijdens het DSP-contract ondernomen worden, moeten de werknemer professionele kennis en **vaardigheden** bijbrengen. Met de steun van het omkaderend personeel wordt er ook gewerkt aan de individuele en collectieve vaardigheden. In het kader van deze DSP-activering stappen de werknemers in een systeem van permanente vorming (op maat van het beroep) waarbij ze aan het einde van het parcours worden begeleid in hun zoektocht naar een job.

**Gammes** bestaat nu negentien jaar en heeft zich geleidelijk en op een duurzame manier genesteld in de sectoren van de personenzorg, de socioprofessionele inschakeling en de sociale economie. Toch wordt Gammes niet officieel erkend door de eerste twee sectoren, die nochtans een aantal andere operatoren wel hebben toegelaten tot de Brusselse non-profitakkoorden.

De toezichhoudende overheden lijken geïnteresseerd in het project van de vzw, begrijpen het maatschappelijke nut ervan en hernieuwen hun steun, maar zetten toch de stap niet om het beroep en de vzw te erkennen wat betreft de statuten, de financiering van de diensten en de officiële wettelijke erkenning.

### Uitgangspunten :

- Een vereniging zonder winstoogmerk en van algemeen nut;
- Een partnerschapslogica met de andere actoren uit de sector;
- Systematisch de doeltreffendheid en de maatschappelijke impact van onze acties evalueren;
- Voldoen aan de hoogste normen inzake nauwkeurigheid en professionalisme;
- Een partnerschapsrelatie met de begunstigen en de mantelzorgers opbouwen;
- Het milieu beschermen: gebruik maken van openbaar vervoer, verantwoord energieverbruik, ...

<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.

<sup>2</sup> Dit zijn de twaalf organisaties: CSD, COSEDI, Soins chez Soi, Bruxelles Assistance, Soins à domicile, Mission Locale Vorst, Mission Locale Etterbeek, Mission Locale Elsene, Mission Locale Sint-Gillis, Idée53, Collectif Formation Société en Ecole de Promotion Sociale des Femmes Prévoyantes Socialistes du Brabant.

## 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.

NL

## Waarden

**Gammes** vervult haar missie met respect voor het Europese principe '**eenheid in verscheidenheid**': verscheidenheid van culturen, tradities, geloofsovertuigingen en talen.



### De begunstigde staat centraal :

Het personeel beschikt over technische en relationele vaardigheden die permanent worden bijgeschaafd met een opleidingsprogramma en die tegemoetkomen aan de expliciete en impliciete behoeften en verwachtingen. De werknemers getuigen van respect, vriendelijkheid, tolerantie, discretie en beschikbaarheid, en bieden een luisterend oor.

### Menselijkheid :

Het team behandelt de begunstigten op een oprechte en attente manier, is respectvol bij het verzorgen en in de omgang, legt goed uit wat er gebeurt en houdt daarbij rekening met de waardigheid van de begunstigten. De werknemers respecteren bovendien het recht op autonomie van alle begunstigten.

### Een professionele ingesteldheid :

Een verantwoordelijk en efficiënt beheer van de organisatie en haar activiteiten vereist autonomie, empathie, nauwkeurigheid, stiptheid, ethiek, deontologie, een kritische blik (in vraag stellen van zichzelf en anderen), oprechtheid, overleg en teamwork.

### Transparantie :

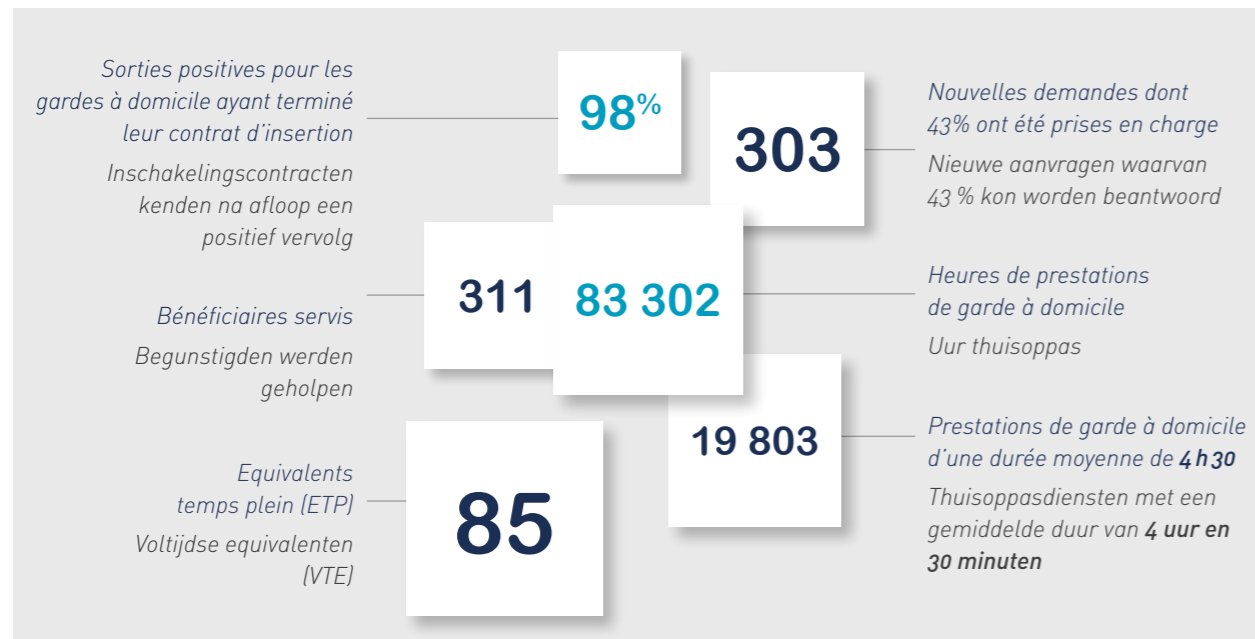
Transparantie vereist openheid, oprechtheid, een luisterend oor, solidariteit, efficiënte interne communicatie, het niet achterhouden van informatie, het delen van kennis.

### Voeling met de instellingen :

Voeling hebben met de instellingen houdt in dat de missie, de visie en de waarden worden uitgedragen en de organisatorische beperkingen worden gerespecteerd. De publieke middelen moeten efficiënt worden besteed en bij de aanwervingsprocedure wordt er voorrang verleend aan personen die moeilijk toegang krijgen tot de arbeidsmarkt.

# 2018 en bref / in het kort

## Faits marquants / Opvallende feiten



## Faits financiers saillants / Opvallende feiten



## Faits saillants d'exploitation

- Mise en place d'un poste d'ergocoach visant l'amélioration de la qualité des prestations pour les bénéficiaires et du bien être des travailleurs.
- Lancement du projet « Réseau quartier aide et soins » afin de faciliter la prise en charge précoce, globale, intégrée et multidisciplinaire centrée sur les besoins des personnes âgées, en perte d'autonomie ou en besoin de soins complexes et de développer le réseau d'aide et de soins et social de quartier (St-Gilles et Bruxelles Ville).
- Accompagnement à la mise en place d'un système de management de qualité (SMQ) visant à l'obtention de la norme qualitative ISO en 2019.
- Dans le cadre du plan d'embauche d'Actiris dénommé « Youth Guarantee Programm », engagement, de trois jeunes chercheurs d'emploi, sous contrat d'insertion.

- Finaliation du projet « Impact social » avec la mise sur pied de divers Comités impliquant des aidants proches partenaires ainsi que d'autres personnes extérieures à l'asbl.
- Poursuite du projet du projet Passerelle Aide et Soins, dans une phase plus aboutie, au sein de laquelle un approfondissement des processus de complémentarité et de continuité dans le chef du suivi du patient est envisagée. Nouvelle phase qui s'appuie sur les opportunités offertes par les différentes architectures techniques existantes pour le partage numérique des données du patient, tels le coffre-fort centralisé Brusafe+ mais aussi le projet BelRai du SPF Santé (e-Health).
- Renforcement des compétences en accompagnement de l'ensemble des équipes, dans une dynamique de développement des personnes et de l'efficacité de l'organisation avec un plan de formation ambitieux incluant des nouveaux partenaires de formation (ReSanté-Vous, Les Formations du Soi, Aedos Coaching).
- Mise sur pied d'un comité diversité au sein de l'asbl.
- Continuation des démarches sur la reconnaissance du métier : l'ordonnance votée, le 23 novembre 2018 au parlement, a officialisé la reconnaissance du métier de garde à domicile en Région Bruxelloise.
- Afin d'aider les stagiaires à réfléchir à leur avenir professionnel « après Gammes », Gammes a mis en place un partenariat avec Exaris Interim qui consiste en deux journées de formation animée par un jobcoach.

## Perspectives

### 2019 verra:

- La continuation du projet "Passerelle Aide et Soins" visant la mise en place d'un système informatisé de partage de données systémiques ciblées des patients, en vue d'assurer et d'améliorer la prise en charge efficace des patients, et ce, dans le cadre de l'appel à projet d'Abumet mis en place afin de tester la connexion et le partage de données avec Brusafe+.
- La continuation des démarches sur la reconnaissance du métier par l'obtention d'un agrément COCOM.
- La continuation du projet quartier aide et soins.
- L'obtention de la certification de la norme ISO 9001 : La norme ISO 9001 (International Standard Organization) est un texte international de référence qui liste les exigences minimales auxquelles doit satisfaire une organisation pour bénéficier du certificat ISO. Lorsque l'entreprise satisfait à ces exigences, cela signifie qu'elle a atteint un excellent niveau de maîtrise de ses processus. Un audit externe indépendant permet de valider la réalité de cette maîtrise. Le référentiel de certification étant international, utiliser la norme ISO comme guide en matière de qualité donne un langage commun à tous. Le minimum de « bonne conduite » en matière de qualité est garanti : traitement des incidents, traçabilité, écoute du client...
  - Le développement d'outils informatique utile à la gestion de l'asbl : GapMobile (Module simplifiant la gestion administrative en remplaçant le formulaire papier F54 par une solution électronique); GapNet (plateforme intranet connectée à notre logiciel de gestion intégré Gap); divers projets dans Odoo, ...
  - En raison des défis importants que nous nous devons de relever, de l'évolution de l'asbl et afin de continuer à assurer une qualité de service à nos bénéficiaires, nous reconsidérons la structure organisationnelle du pôle administratif et financier et du service téléphonie.
  - L'organisation d'une formation qualifiante d'aide familiale avec une école de promotion sociale (CFCS) pour les travailleurs en insertion.

## Service aux bénéficiaires / Dienstverlening voor de begunstigden

### Les prestations / Verrichte diensten



### Les bénéficiaires / De begunstigden

En 2018, le service de Gammes a accompagné 311 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.

NL

In 2018 hebben de dienstverleners van Gammes 311 begunstigden begeleid.

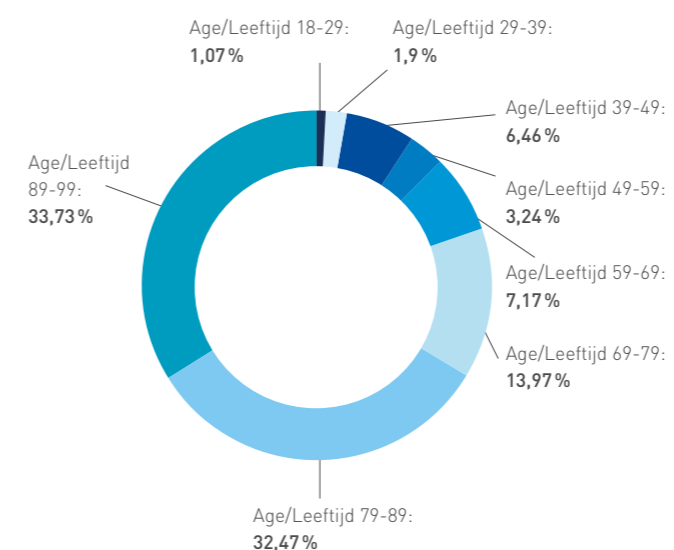
De begunstigden zijn allemaal volwassenen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gedomicilieerd zijn en die niet langer volledig zelfstandig kunnen wonen, zoals ouderen, gedesoriënteerde mensen, personen met een beperking of mensen die niet alleen mogen blijven.

De mensen die geïnteresseerd zijn in onze diensten ontvangen de dienstverleningsvoorwaarden die ze ons ondertekend moeten terugsturen, samen met een medisch attest (evaluatie van de zelfstandigheid) ingevuld door een arts die het thuis blijven wonen en de nood aan een oppasdienst verantwoordt.

Vóór de start van de dienstverlening zal een verantwoordelijke van de sector (maatschappelijk werker of ergotherapeut) een bezoek brengen aan de geïnteresseerde. Tijdens dit bezoek wordt er nagegaan of de vraag binnen ons werkdomein valt, wordt er gepeild naar de verwachtingen van de begunstigde en wordt er nagegaan of er aan alle voorwaarden is voldaan om de dienstverlening van start te kunnen laten gaan.

Ons werk kadert in een maatschappelijke context waarin alle mensen die behoefte hebben aan een oppasdienst onze prioriteit zijn. Gammes zorgt voor een actieve en continue aanwezigheid en vormt zo de ontbrekende schakel in de thuiszorgketen.

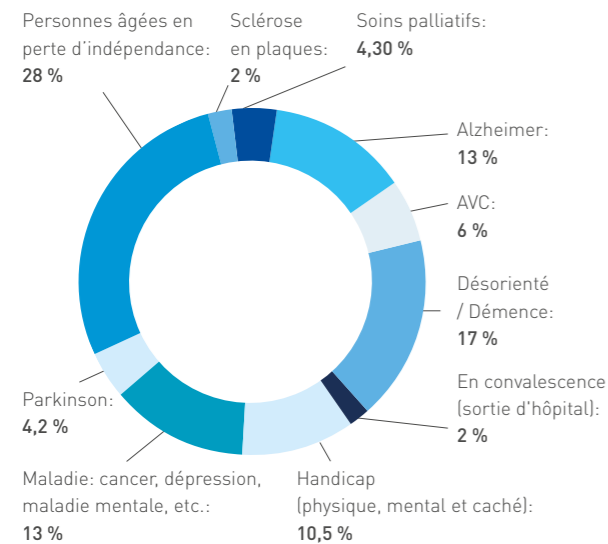
### ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES / LEEFTIJD VAN DE BEGUNSTIGDEN



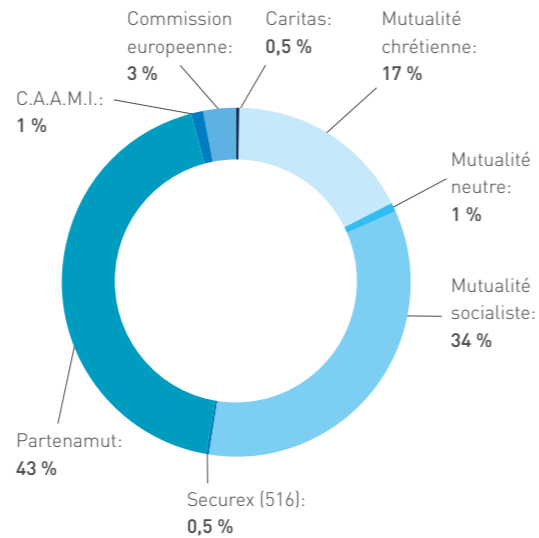
**87%** de nos bénéficiaires ont plus de 60 ans, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

**87%** van onze begunstigden is ouder dan 60 jaar. **Gammes** zorgt er mee voor dat zij thuis kunnen blijven wonen.

**PATHOLOGIE DES BÉNÉFICIAIRES**  
/ AANDOENINGEN VAN DE BEGUNSTIGDEN



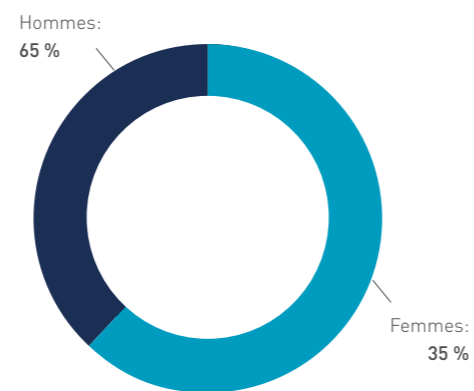
**RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR MUTUELLES**  
/ VERDELING VAN DE BEGUNSTIGDEN PER ZIEKENFONDS



**RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR COMMUNE**  
/ VERDELING VAN DE BEGUNSTIGDEN PER GEMEENTE

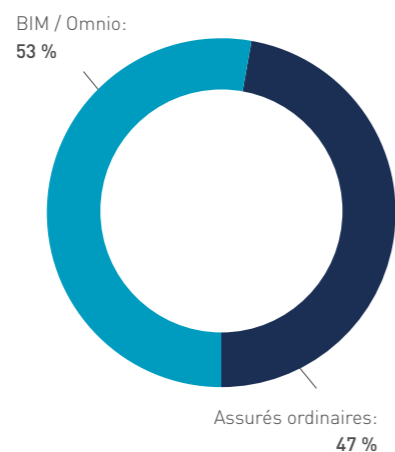


**PROPORTION DES GENRES DES BÉNÉFICIAIRES**  
/ HET GESLACHT VAN DE BEGUNSTIGDEN



**BÉNÉFICIAIRES BIM/OMNIO ET ASSURÉS ORDINAIRES**  
/ BIM/OMNIO-BEGUNSTIGDEN EN GEWONE VERZEKERDEN

- 11 % - 1180 Uccle
- 9 % - 1200 Woluwe-Saint-Lambert
- 6 % - 1150 Woluwe-Saint-Pierre
- 10 % - 1070 Anderlecht
- 8 % - 1030 Schaerbeek
- 5 % - 1190 Forest
- 5 % - 1060 Saint-Gilles
- 4 % - 1000 Bruxelles
- 5 % - 1140 Evere
- 7 % - 1050 Ixelles
- 5 % - 1090 Jette
- 5 % - 1080 Molenbeek-Saint-Jean
- 3 % - 1170 Watermael-Boitsfort
- 2 % - 1020 Laeken
- 4 % - 1040 Etterbeek
- 3 % - 1160 Auderghem
- 1 % - 1081 Koekelberg
- 1 % - 1083 Ganshoren
- 1 % - 1120 Neder-over-Hembeek
- 1 % - 1082 Berchem-Sainte-Agathe



**53%** 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.

**53%** van onze begunstigden geniet een voorkeurtarief, een gelijkaardig percentage in vergelijking met vorig jaar. Aangezien onze diensten niet structureel worden gefinancierd (de jobs worden gesubsidieerd, maar niet de thuisopasdiensten) en de tarieven niet in verhouding staan met de inkomens van de begunstigden, kan een bepaald aantal onder hen de financiële kost van de dienstverlening nog steeds niet dragen.

**La demande d'aide / De aanvraag voor hulp**

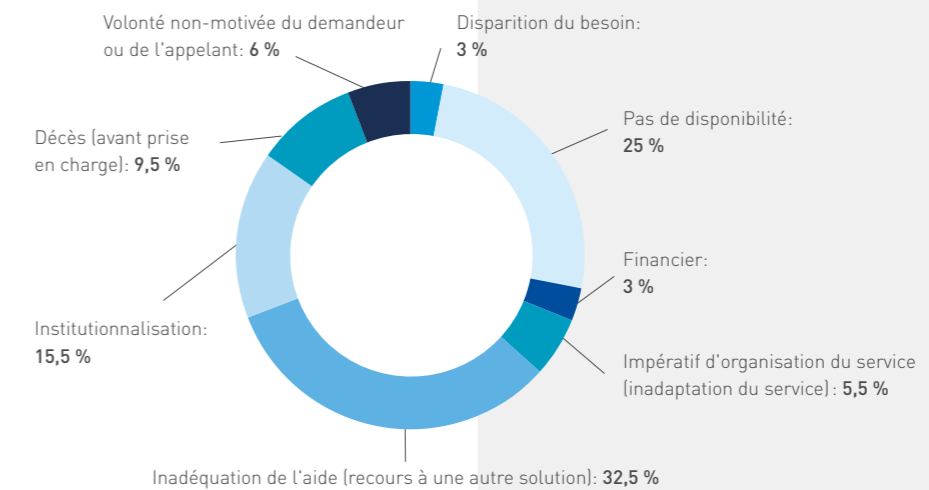
**En 2018, Gammes a géré 303 nouvelles demandes dont 43% ont été prises en charge.**

**In 2018 behandelde Gammes 303 nieuwe aanvragen waarvan er 43% kon worden beantwoord.**

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

**De redenen waarom sommige aanvragen niet hebben geleid tot hulpverlening:**

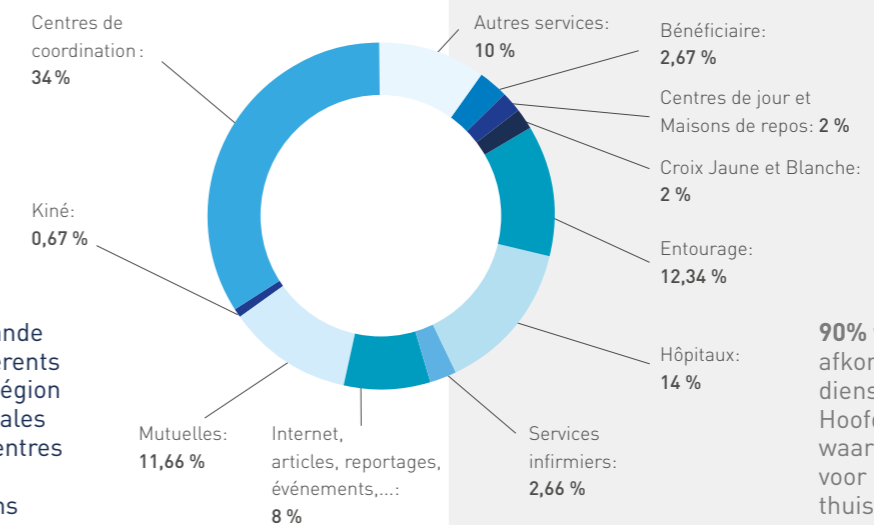
**DEMANDES NON ABOUTIES / NIET-SUCCESVOLLE AANVRAGEN**



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.

De sociale dienst houdt een wachtlijst bij voor elke aanvraag die niet kan worden beantwoord. De begunstigden worden geregeld opnieuw gecontacteerd of de aanvraag wordt doorgestuurd naar een andere dienst.

**ORIGINE DES DEMANDES / HERKOMST VAN DE AANVRAGEN**



**90%** de la demande émane des différents services de la Région Bruxelles-Capitales dont 35% des centres de coordination d'aide et de soins à domicile.

**90%** van de aanvragen is afkomstig van verschillende diensten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan 35% van centra voor hulpcoördinatie en thuiszorg.



## 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<sup>4</sup>.

### 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 (499 heures de formation dont 152 heures de stage), est dispensée par **Idée 53**, qui prépare les candidats au métier de garde à domicile. Cette formation de garde à domicile fait partie du secteur de l'Aide à la Personne et est considérée comme qualifiante. Son contenu est actualisé régulièrement en fonction d'un profil professionnel adapté aux réalités du terrain : psychologie, hygiène/nutrition/santé, BEPS, déontologie, manutention et confort, animation des personnes âgées, etc.

Toutes les personnes sélectionnées au préalable par **Idée 53** suivent la formation, la valident et sont engagées ensuite chez Gammes. Pour le groupe 2018, 104 personnes se sont inscrites au test écrit, 15 candidats ont réussi le test et l'entretien, et 14 ont été retenus pour suivre la formation de garde à domicile.

<sup>4</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.

## Vorming en begeleiding

Jaar na jaar stelt Gammes alles in het werk om haar twee missies te verenigen: kwaliteitsvolle diensten leveren en een duurzaam socioprofessioneel inschakelingstraject aanbieden. Daarom wordt er veel aandacht besteed aan de opleiding en de opvolging van de werknemers. Het is bovendien niet zo dat het doelpubliek van de socioprofessionele inschakelingstrajecten van Gammes per definitie niet gekwalificeerd is<sup>5</sup>.

### Het begeleidingstraject van Gammes omvat vier luiken :

- Een eerste opleiding tot thuisoppasser verzorgd door Idée 53;
- Interne omkadering;
- Voortgezette opleiding voor alle personeelsleden van Gammes;
- Een kwalificerende opleiding gezinshulp.

### Eerste opleiding door « Idée 53 »

**Idée 53** geeft vóór de aanwerving een eerste opleiding van vier maanden (499 uur opleiding waarvan 152 uur stage) die de kandidaten voorbereidt op het beroep van thuisoppasser. Deze opleiding tot thuisoppasser behoort tot de sector personenzorg en wordt als kwalificerend beschouwd. De inhoud wordt geregeld geactualiseerd in functie van de realiteit op het terrein: psychologie, hygiëne/voeding/gezondheid, EHBO, deontologie, verplaatsen van mensen en comfort, animatie voor ouderen enz.

Alle personen die vooraf door **Idée 53** werden geselecteerd, kunnen de opleiding volgen, het diploma valideren en nadien worden aangeworven door Gammes. In 2018 hadden 104 personen zich ingeschreven voor de schriftelijke proef, slaagden 15 kandidaten voor de test en het sollicitatiegesprek, en werden er 14 geselecteerd voor de opleiding tot thuisoppasser.

<sup>5</sup> Een deel van de mensen die zich aansluiten bij de organisatie zijn werkzoekenden uit Brussel die geklasseerd staan als laaggeschoold hoewel zij wel over een diploma beschikken. Dat diploma wordt echter vaak niet erkend. Het probleem is dat die diploma's in België niet als gelijkwaardig worden beschouwd en dat de procedure voor de gelijkstelling van een diploma erg omslachtig is.

## 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 interventions

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) : 225 heures**

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-formateurs.

#### **Réunion d'équipe : 112 heures**

Des réunions d'équipe de gardes 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. Des réunions par métier (responsable de secteur, encadrant) ont été mises sur pied en 2018.

#### **Intervision : 42 heures**

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) : 82 heures**

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-formateurs : 2429 heures**

Cet accompagnement est assuré par les encadrants-formateurs, eux-mêmes anciens gardes à domicile.

## Omkadering

De vzw hanteert een strikte interne methodologie. Die omvat :

- een onthaal- en integratiesysteem
- opvolging bij de begunstigden thuis
- evaluatiegesprekken, teamvergaderingen en individuele begeleiding
- intervisies

Al deze elementen helpen het isolement te doorbreken waarmee de professionele dienstverleners kunnen worden geconfronteerd aangezien zij hun diensten enkel leveren bij de begunstigden thuis.

### Omvang van de omkaderingsactiviteiten :

#### **Onthaal en integratie (informatiesessie bij aanwerving): 225 uur**

Het is voornamelijk de bedoeling om de nieuwe werknemers vertrouwd te maken met Gammes, hen te informeren over het werk (algemene informatie over de organisatie, informatie over praktische en administratieve zaken enz.) en om diegenen die hun kennis willen bijschaven specifieke modules aan te bieden die worden gegeven door omkaderend/educatief personeel.

#### **Teamvergaderingen: 112 uur**

De teamvergaderingen van de oppassers zijn een belangrijk onderdeel van het hele proces. Deze momenten van uitwisseling zijn noodzakelijk om werknemers met een eenzaam beroep te ondersteunen. Tijdens de vergaderingen kunnen ze van gedachten wisselen over de praktijk, elkaar steunen in de moeilijke aspecten van de job, zaken bespreken die hen van het hart moeten, specifieke gevallen bespreken en de balans opmaken van hun professionele situatie. Vergaderingen per beroep (verantwoordelijke van de sector, omkaderend personeel) werden in 2018 opgestart.

#### **Intervisie: 42 uur**

De deelnemers kunnen met een externe psycholoog praten over de moeilijkheden die ze ervaren tijdens het dagelijkse werk bij de begunstigden.

#### **Individuele opvolging (beoordelings- en ontwikkelingsgesprek): 82 uur**

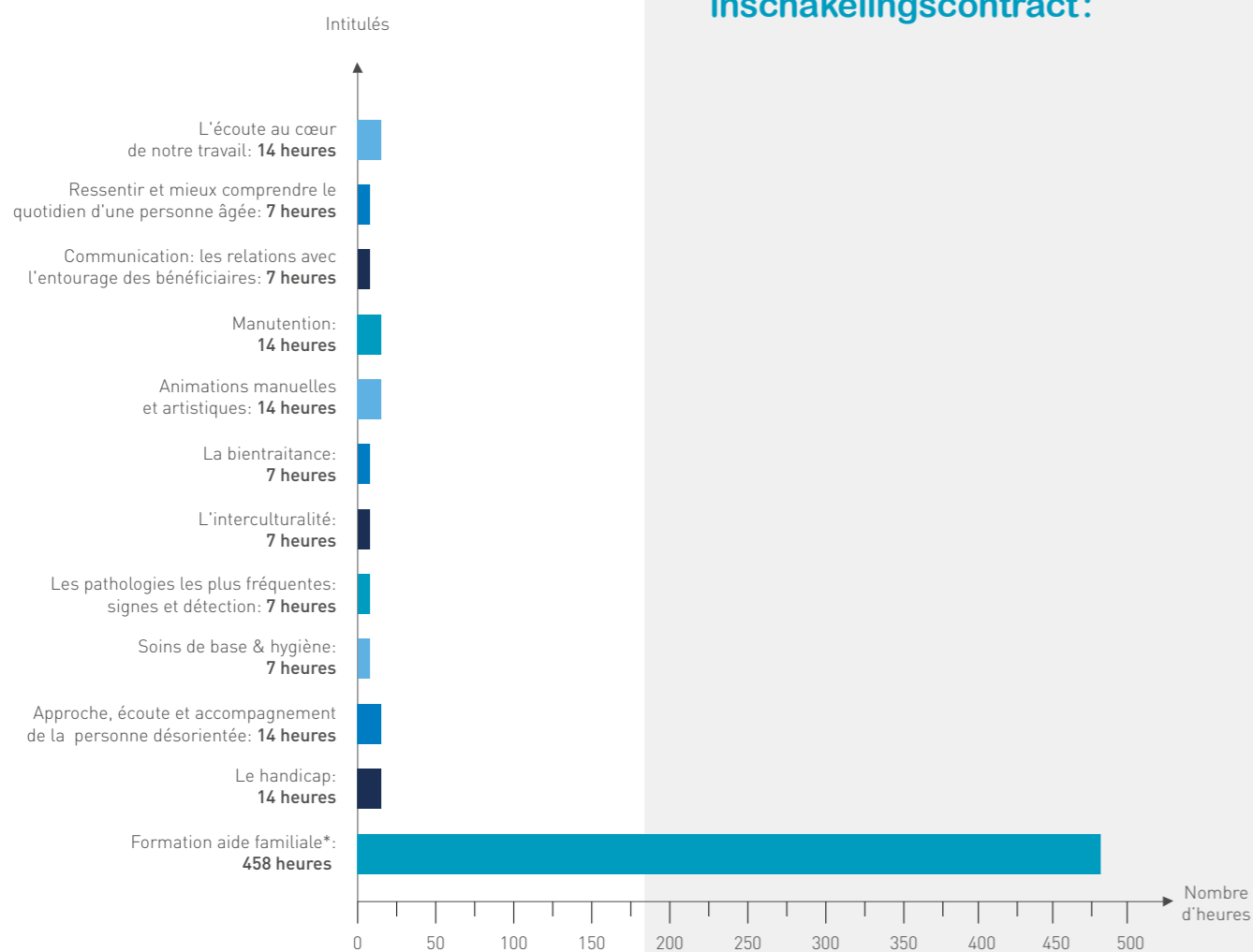
Deze individuele opvolging bestaat uit regelmatige beoordelings-, ontwikkelings- en begeleidingsgesprekken. Het is voornamelijk de bedoeling het werk van de thuisopassers te valoriseren om hen te motiveren en aan te moedigen zichzelf in vraag te stellen.

#### **Begeleiding bij de dienstverlening door het omkaderend/educatief personeel: 2429 uur.**

Deze begeleiding wordt verleend door omkaderend/educatief personeel dat zelf als thuisoppasser heeft gewerkt.

## Formation des GAD en insertion

### Volumes horaires des activités de la formation continuées des gardes à domicile en contrat d'insertion :



\* 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.

NL

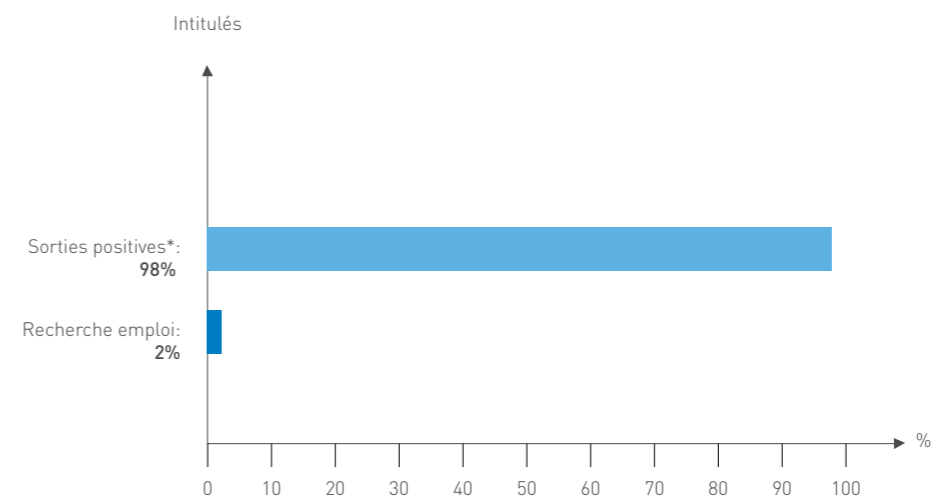
## Vorming van de thuisoppassers met een inschakelingscontract

### Aantal uren permanente-vormingsactiviteiten voor de thuisoppassers met een inschakelingscontract:

\* Aangezien het beroep van thuisoppasser ondanks zijn collectief en maatschappelijk belang niet wordt erkend door de overheden van het Brusselse Gewest, organiseert Gammes een kwalificerende opleiding in de gezinshulp. De lessen worden vandaag gegeven door de sociale onderwijsinstelling CFCS en bieden tewerkstellingsperspectieven in de sector na tewerkstelling in het kader van een doorstromingsprogramma. Merk op dat sommige thuisoppassers starten met de opleiding gezinshulp tijdens het laatste trimester van hun doorstromingscontract en nadien de opleiding verderzetten onder een inschakelingscontract van Bruxelles Formation.

Deze vorming, gespreid over +/- 15 maanden (1.160 uur), wordt gevolgd tijdens de looptijd van het contract om de omschakeling van thuisoppassers onder een doorstromingscontract te verzekeren nadat de twee jaren zijn voltooid.

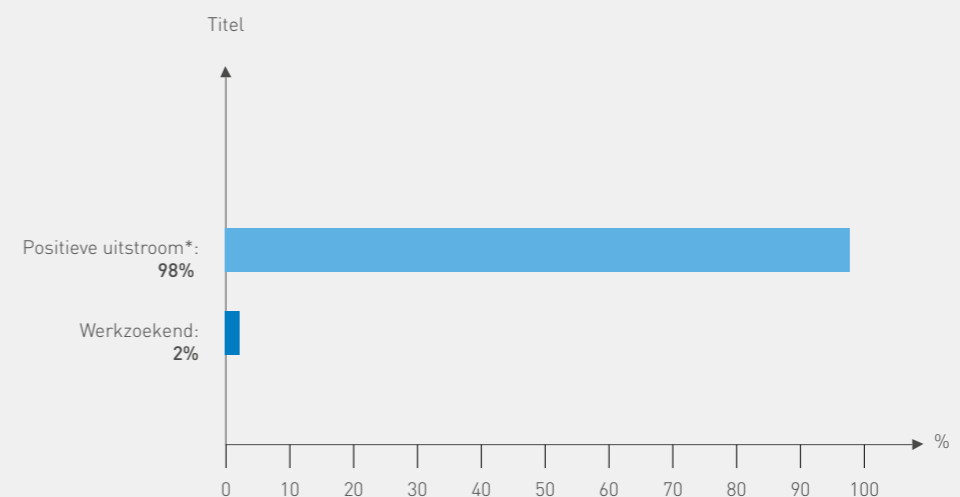
## Sorties des GAD engagés sous contrat PTP



\* les sorties positives représentent les personnes qui endéans les 6 mois après la fin de leur contrat sont soit en formation soit ont retrouvé un emploi.

NL

## Sorties des GAD engagés sous contrat PTP

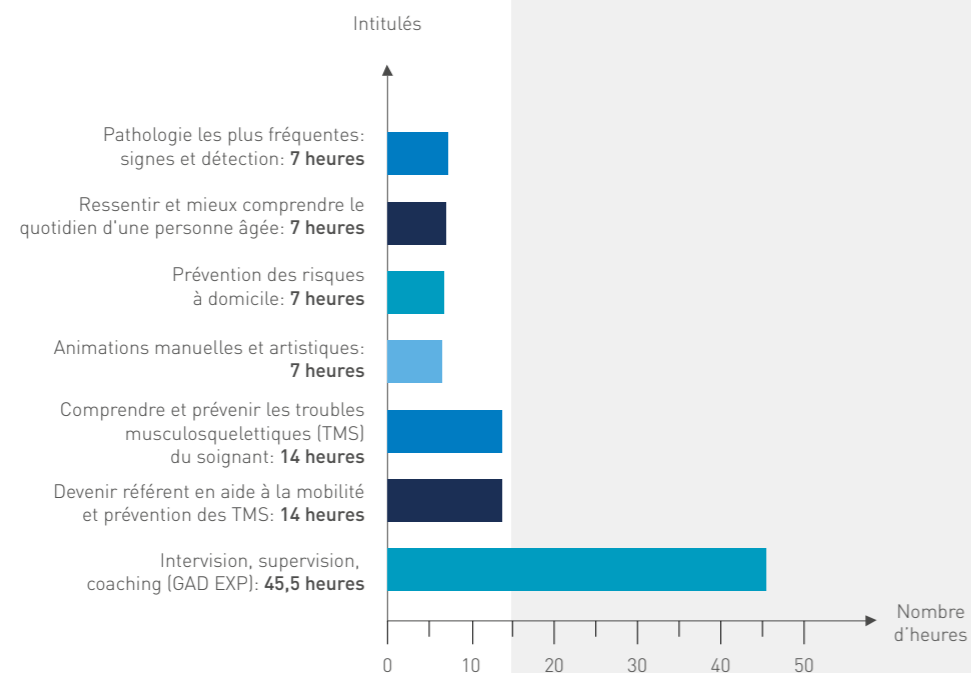


\* dit zijn de personen die binnen de zes maanden na het einde van hun contract ofwel een opleiding aan het volgen zijn ofwel werk hebben gevonden.

## Formation des 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 expérimenté :



## Vorming van ervaren thuisoppassers

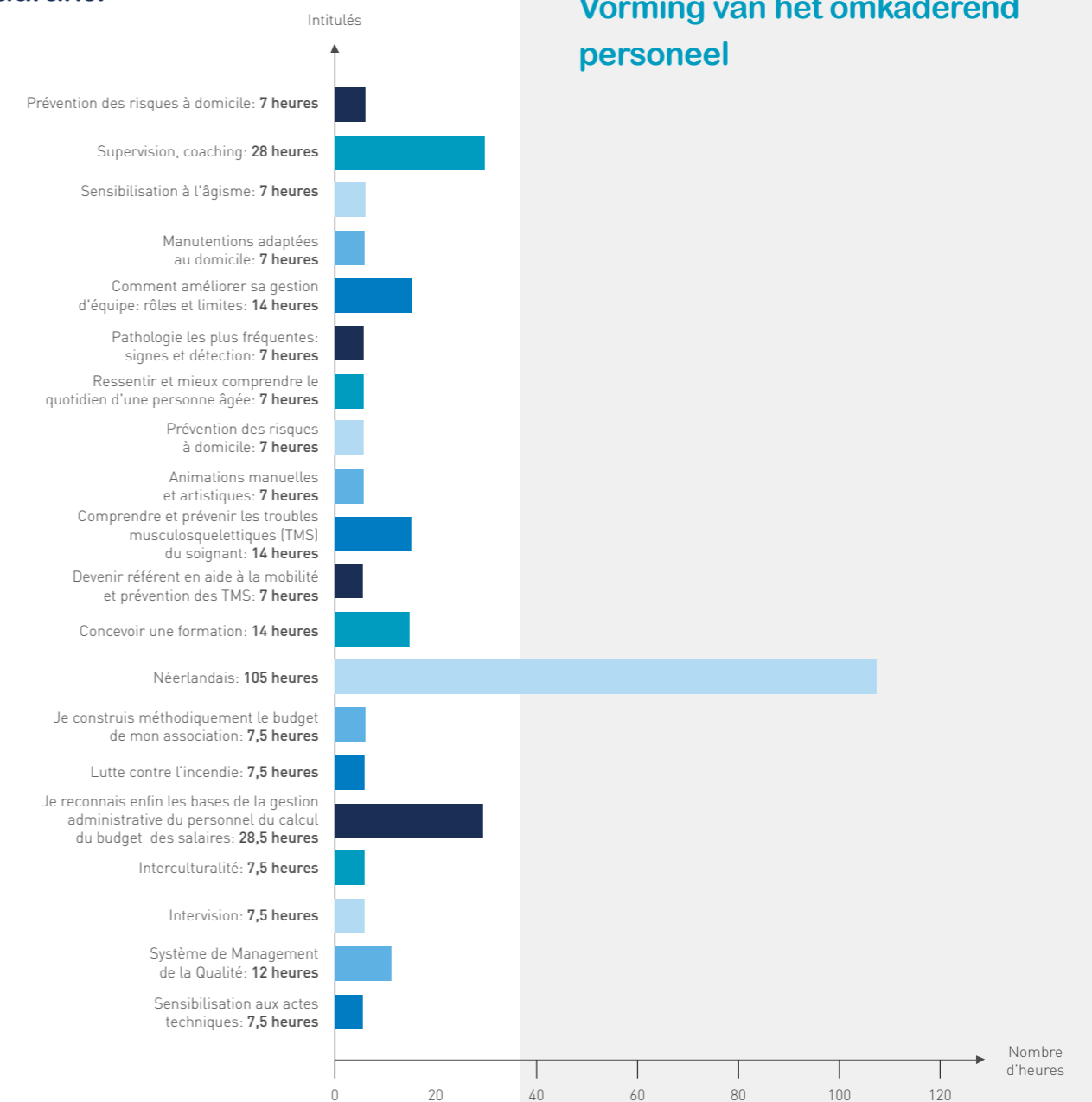
Er is steeds meer behoefte aan thuishulp, die bovendien ook steeds complexer wordt. Daarom is **Gammes** gestart met een vormingstraject voor de ervaren thuisoppassers die instaan voor begunstigen met een groot verlies aan autonomie, waarbij de dienstverlening moet worden aangepast aan hun mogelijkheden.

### Aantal uren vormingsactiviteiten voor de ervaren thuisoppassers:

## 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 :



## Vorming van het omkaderend personeel

Om een kwalitatieve omkadering te kunnen bieden, wordt er permanente vorming voorzien voor het omkaderend personeel. De nodige kennis en vaardigheden zijn permanent in verandering. Het is dus erg belangrijk om die kennis en vaardigheden van het personeel aan te scherpen, door hen collectieve en individuele vorming aan te bieden op maat van hun behoeften en de vereisten van de dienst.

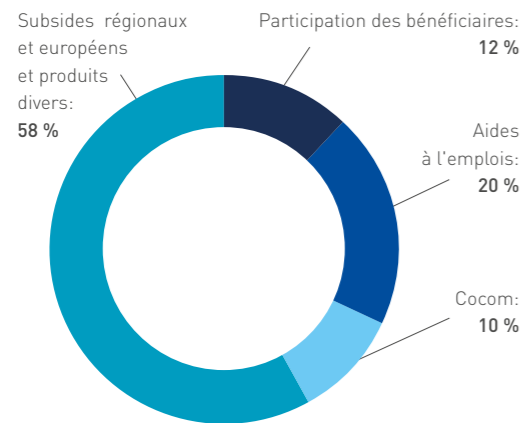
### Vorming van het omkaderend personeel

## Sommaire financier / Financieel overzicht

Les recettes et dépenses de Gammes s'équilibrent en 2018 à **3 436 000 €**

De inkomsten en uitgaven van Gammes waren in 2017 in evenwicht en bedroegen **3 436 000 euro**

### RECETTES / INKOMSTEN

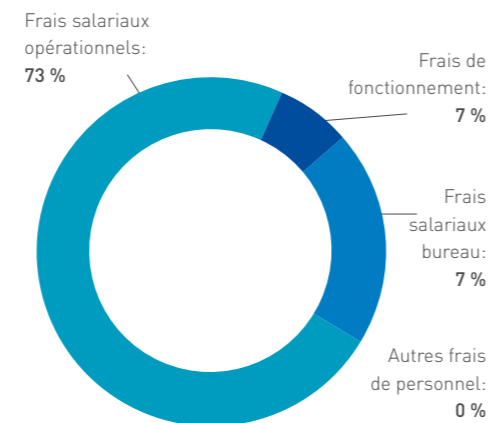


**Participation des bénéficiaires:** factures des prestations de garde à domicile

**Aide à l'emploi:** plan activa, allocation d'intégration, réduction structurelle et plan pour l'emploi.

**Subsides:** Actiris, CoCom, ILDE, Fonds Social Européen, Maribel et Fonds 4S.

### DÉPENSES / UITGAVEN



**Bijdragen van de begunstigden:** facturen voor de thuisopasdiensten

**Tewerkstellingsmaatregelen:** ACTIVA-plan, inschakelingsuitkeringen, structurele bijdragevermindering en tewerkstellingsplan.

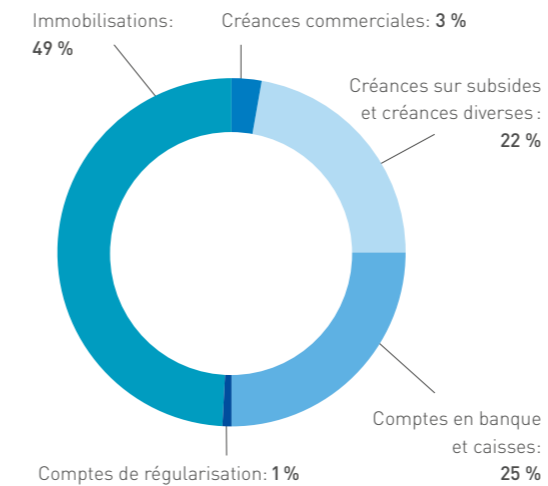
**Subsidies:** Actiris, GGC, PIOW, Europees Sociaal Fonds, Maribel en Fonds 4S.

## Bilan

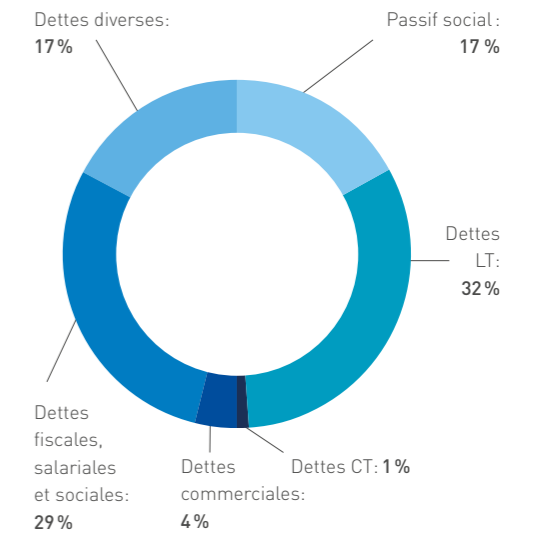
Le total bilan Actif / Passif est de **1 398 000 €**

De totale balans activa/passiva bedraagt **1 398 000 euro**

### ACTIF / ACTIVA



### PASSIF / PASSIVA



### Les Asbl présentes au Conseil d'Administration :



# L'équipe

## L'équipe de Gammes se compose :

### COMITÉ DE DIRECTION



Brieuc LAURENT  
DIRECTEUR



Ethel LEEMANS  
DIRECTRICE ADJOINTE  
OPÉRATIONNELLE



Olivier MAEGERMAN  
DIRECTEUR ADJOINT  
ADMINISTRATIF  
& FINANCIER

### CHEFS D'ÉQUIPE



Leyla OZDIL  
ASSISTANTE SOCIALE



Alphonse VAINQUEUR  
CONSEILLER EN PRÉVENTION



Axelle LÊ  
PSYCHOLOGUE



Pauline SCHALLON  
ERGOTHÉRAPEUTE

### ENCADRANTS / FORMATEURS



Pakise KUMARCI  
ENCADRANTE  
- FORMATRICE



Ali EL OUAGHZANI  
ENCADRANT - FORMATEUR



Sonia FARO MARQUES  
ENCADRANTE  
- FORMATRICE



Fatiha AZOUD  
ENCADRANTE  
- FORMATRICE

### SECRETARIAT / ADMINISTRATION



Asma ZBAIRI  
SECRETAIRES ACCUEIL



Berthe EWOLA KOAH  
SECRETAIRES ADMINISTRATIVES



Abdoul DIALLO  
ASSISTANT ADMINISTRATIF



Grégory GUINFOLEAU  
TÉLÉPHONISTE / RÉCEPTIONNISTE



Géraldine DE DOBBELEER  
TÉLÉPHONISTE / RÉCEPTIONNISTE



Laurie LUFWA  
GARDE À DOMICILE

### GARDES À DOMICILE EXPÉRIMENTÉS



Eric NGEWA  
GARDE À DOMICILE



Rachid CHATIAN  
GARDE À DOMICILE



Josepha MUKARUYONZA  
GARDE À DOMICILE



Marie-Naomie KAMBABAZI  
GARDE À DOMICILE



Emmanuel KIALA  
GARDE À DOMICILE



Emmanuel TSHISEKEDI  
GARDE À DOMICILE



Gustave KOKASSA  
GARDE À DOMICILE



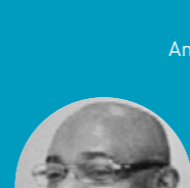
Brigitte MAYASI  
GARDE À DOMICILE



Ambroise MBULI-BIBO  
GARDE À DOMICILE



Daphrose HAKULINKA  
GARDE À DOMICILE



Anne-Marie MUSOKI  
GARDE À DOMICILE



Daniel GAUCH  
GARDE À DOMICILE



Justin SANDJON  
GARDE À DOMICILE



Ndamba BEBI  
GARDE À DOMICILE



Marie-Christine MUKASHEMA  
GARDE À DOMICILE



Saoudatou HANN  
GARDE À DOMICILE



Namizata TIMITE  
GARDE À DOMICILE



Elise KIPAKA  
GARDE À DOMICILE



Abdelghani ISMAILI  
GARDE À DOMICILE



Marie MAMES  
GARDE À DOMICILE



Chaussée de Charleroi 123 à 1060 Bruxelles  
Tél. (02) 537 27 02 - 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