



**Gammes** asbl

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**2022**

# Sommaire

|  |      |
|--|------|
| EDITO .....  | p 5  |
| FAITS MARQUANTS.....                               | p 14 |
| FAITS FINANCIERS SAILLANTS .....                   | p 16 |
| FAITS SAILLANTS D'EXPLOITATION .....               | p 17 |
| PERSPECTIVES.....                                  | p 20 |
| SERVICE AUX BÉNÉFICIAIRES .....                    | p 23 |
| FORMATION INITIALE DISPENSÉE PAR « IDÉE 53 » ..... | p 28 |
| ZOOM SENIOR.....                                   | p 26 |
| DISPOSITIF D'ENCADREMENT .....                     | p 29 |
| SOMMAIRE FINANCIER.....                            | p 32 |
| L'ÉQUIPE.....                                      | p 34 |

# Edito

“ **Le vieillissement de la population est un défi de taille pour de nombreuses villes à travers le monde, y compris la région de Bruxelles. Les personnes âgées ont souvent besoin d'une assistance accrue pour rester en bonne santé et en sécurité, mais beaucoup préfèrent rester à leur domicile plutôt que de déménager dans un établissement de soins.**

La population des personnes âgées en région bruxelloise est en constante augmentation, avec une proportion de personnes de plus de 65 ans atteignant près de 20% de la population totale de la région. Cette tendance démographique soulève des questions importantes quant à la façon dont nous pouvons soutenir cette population croissante et leur offrir une qualité de vie adéquate.

Il est crucial de reconnaître que les personnes âgées ont des besoins uniques, que ce soit sur le plan de la santé, de la mobilité ou de l'isolement social. Les réponses à ces besoins doivent être adaptées et efficaces, en tenant compte de la diversité culturelle et linguistique de notre région.

Nous avons la responsabilité de garantir que les personnes âgées de notre Région ont accès à des services de qualité, tels que des soins de santé adaptés à leur âge, des installations de transport accessibles, des espaces publics sûrs et confortables, ainsi que des activités culturelles et sociales pour réduire leur isolement et leur solitude.

Cela nécessite évidemment une collaboration entre les pouvoirs publics, les organisations locales, les professionnels de la santé et les

membres de la communauté pour élaborer des politiques et des programmes qui répondent aux besoins des personnes âgées.

Au travers de ses activités, Gammes veut s'assurer que les personnes âgées soient impliquées dans le processus de décision, pour garantir que leurs voix soient entendues et que leurs besoins soient pris en considération.

Il est également important de souligner que les personnes âgées ont beaucoup à offrir à notre communauté. Leur expérience de vie et leur sagesse sont précieuses, et nous devons veiller à ce qu'elles soient valorisées et respectées.

C'est là que les activités menées par l'asbl Gammes peuvent être très bénéfiques. En fournissant, notamment, des gardes à domicile, les personnes âgées peuvent bénéficier de la sécurité, de la commodité et du confort de leur propre lieu de vie tout en recevant l'accompagnement dont elles ont besoin pour rester en bonne santé et en sécurité.

La garde à domicile permet aux personnes âgées de rester dans leur environnement familial, ce qui peut être très important pour leur bien-être émotionnel. En outre, l'accompagnement proposé par les gardes à domicile peut aider à maintenir l'autonomie et la dignité des personnes âgées, en leur permettant de prendre des décisions concernant leur propre vie et leur propre bien-être.

De plus, l'asbl Gammes offre un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de chaque personne. Les accompagnements proposés peuvent inclure une variété de services, tels que l'aide aux activités quotidiennes, la gestion des médicaments, les soins palliatifs, etc. selon l'approche Montessori adaptée au grand âge.

Nous sommes convaincus que les gardes à domicile peuvent jouer un rôle important

dans le maintien de la santé et du bien-être des personnes âgées de la région bruxelloise. En offrant un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de chaque personne, la garde à domicile peut aider à maintenir l'autonomie, la dignité et la qualité de vie des personnes âgées dans leur propre lieu de vie, tout en étant une option économique pour les soins de santé.

Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour améliorer la qualité des services de maintien à domicile pour les personnes âgées en région bruxelloise. L'accès aux soins de santé à domicile et aux aides techniques, tels que les équipements de mobilité, doit être amélioré pour permettre aux personnes âgées de vivre de manière autonome et en toute sécurité. De plus, il est important de sensibiliser la communauté aux besoins des personnes âgées et de fournir des ressources et un soutien appropriés aux aidants proches, aidants familiaux.

En fin de compte, le maintien à domicile des personnes âgées en région bruxelloise nécessite une approche holistique et collaborative qui implique les fournisseurs de soins de santé, les décideurs politiques, les aidants proches et la communauté dans son ensemble. En travaillant ensemble, nous pouvons améliorer la qualité de vie des personnes âgées en leur offrant des soins de qualité dans leur propre lieu de vie et en favorisant leur autonomie et leur indépendance.

Ensemble, nous pouvons travailler à créer une société plus inclusive et respectueuse envers les personnes âgées de notre Région. Nous pouvons nous assurer que leur contribution continue à être appréciée, et qu'elles ont accès aux services et aux ressources dont elles ont besoin pour vivre une vie heureuse, saine et épanouissante.

**Le comité de direction**

# Histoire



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.

<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.



En 23 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.

# 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.

**Favoriser le maintien/choix à domicile des personnes âgées sur/par rapport à leur lieu de vie**, aussi longtemps qu'elles le souhaitent et que cela est possible, dans une approche en partenariat avec et centrée sur la personne (utilisation des ressources individuelles, de voisinage, et de quartier).



**Insérer socioprofessionnellement un public peu qualifié.**

L'activation du Dispositif d'Emploi en Insertion d'Economie Sociale - DEIES (d'une durée de 24 mois maximum) permet à l'asbl de mettre au travail cinquante travailleurs. Les actions développées pendant la durée du contrat 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, les travailleurs s'insèrent dans un processus de formation continue (en lien avec le métier de garde à domicile et en fin de parcours, avec les services de recherche active de l'emploi).

# 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 ;
- Implémenter une gouvernance participative et agile ;
- Développer la démarche Patient/Aidant proche Partenaire ;
- Pratiquer l'approche Montessori adaptée au grand âge ;
- Préserver l'environnement et réduire notre empreinte carbone : utilisation des transports en commun, consommation énergétique responsable,...



# 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 cœur 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 (aider à faire seul).

## 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.

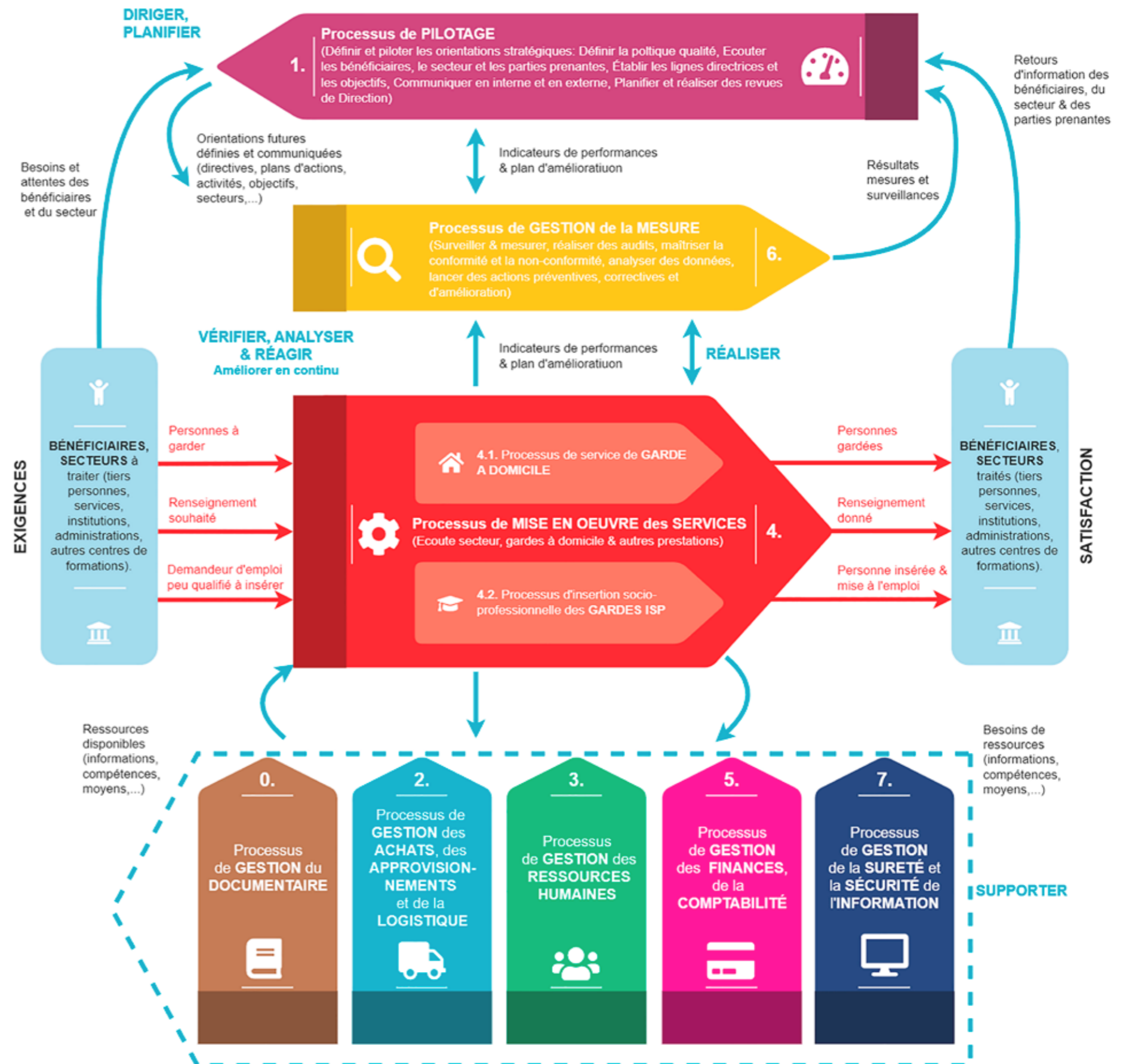
## La transparence :

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

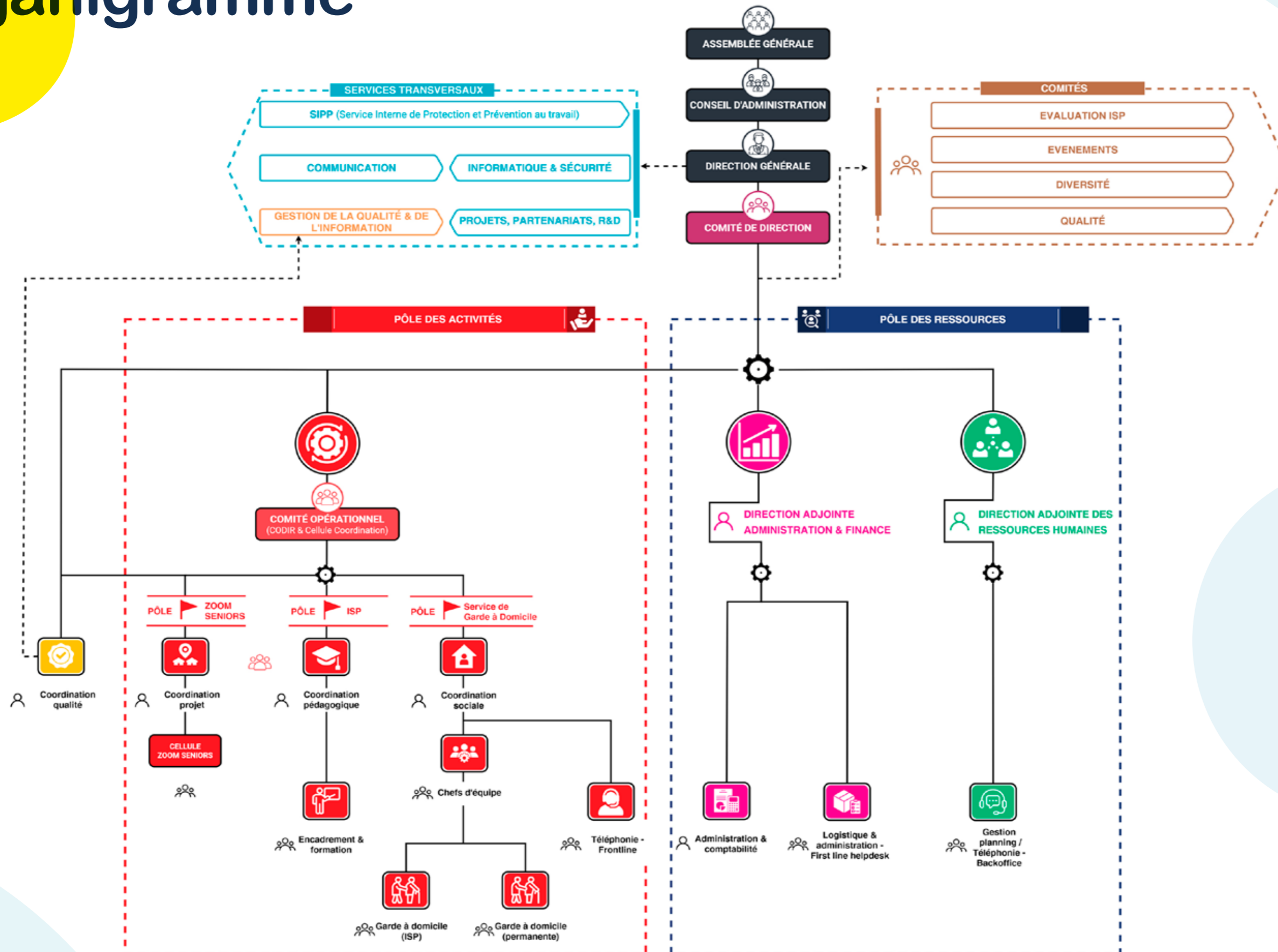
## Le sens de l'institution :

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.

# Vue d'ensemble de l'activité de Gammes



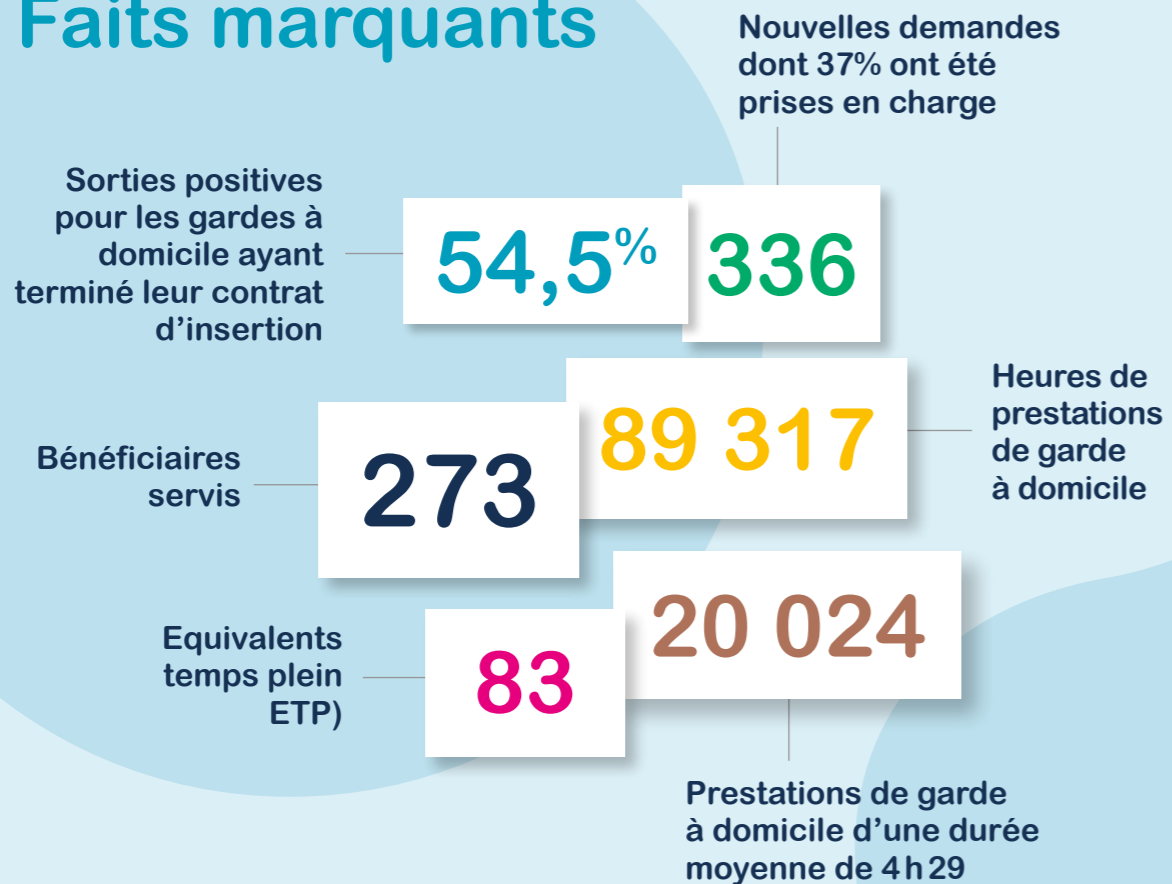
# Organigramme





# 2022 en bref

## Faits marquants



## Faits financiers saillants



# Faits saillants d'exploitation

Réseau Santé Bruxellois.be



**La continuité 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'Abrumet mis en place afin de tester la connexion et le partage de données avec Brusafe+.

**La continuité de la mise en œuvre de l'approche Montessori adaptée au grand âge** qui est une approche éducative et thérapeutique qui vise à améliorer la qualité de vie des personnes âgées en leur permettant de conserver leur autonomie et leur dignité :

formation du personnel et accompagnement pour la mise en place des Plans d'Accompagnement Personnalisés (PAP) des bénéficiaires.



SENIOR MONTESSORI  
Aide-moi à faire seul

## La continuité des démarches sur la reconnaissance

pour l'obtention d'un agrément pour l'exercice du métier de garde à domicile en Région Bruxelloise.



## La redéfinition de l'organigramme de l'asbl Gammes et l'élargissement de ses activités

afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires, à améliorer l'efficacité et l'efficience de la structure, à réduire les coûts, à s'adapter aux changements externes et à améliorer la qualité des services offerts, avec notamment :

- La mise en place d'une **coordination pédagogique / ISP** afin d'apporter une coordination efficace des activités, un suivi personnalisé des apprenants, une évaluation et une amélioration continue des programmes, un développement de partenariats et la mise en place de programmes adaptés pour favoriser l'employabilité et l'insertion professionnelle des publics cibles.
- La mise en place d'une **coordination qualité** indispensable pour améliorer la qualité de service, respecter les normes et réglementations, réduire les coûts, améliorer la communication interne et mettre en place un système d'amélioration continue.
- Intégration de la **coordination Zoom Séniors** au sein de l'asbl Gammes.
- La mise en place d'un **Comité Opérationnel** pour le renforcement de la participation et de l'engagement des parties prenantes (travailleurs, bénéficiaires, partenaires), l'amélioration de la qualité des décisions, la promotion d'une culture de transparence et de responsabilité, le renforcement de la légitimité de l'organisation, l'amélioration de la communication et l'identification de nouveaux défis et opportunités.
- Recrutement d'une **chargée en communication** afin d'améliorer la visibilité de l'association et pour communiquer efficacement avec les travailleurs, les partenaires et le grand public.

ZOOM  
SENIORS



## Au terme de 4 années de phase pilote, Zoom Seniors a été évalué par l'ULB, la VUB, et l'OBSS et reconduit par la COCOM dans ses missions d'expertise du vieillissement en ville et des métiers du domicile et de l'approche de proximité

visant la mise en place d'un système informatisé de p. Dans sa phase pilote, le projet était porté par un consortium de 26 structures, co-financé par les CPAS de la Ville de Bruxelles et de Saint-Gilles et suivi administrativement par Gammes. Passant en phase de croisière, et renforcé dans ses missions d'innovation sociale, le projet revient au sein de l'asbl Gammes.

## Le développement d'un travail de recherche et de construction d'un nouveau dispositif d'évaluation des GAD en insertion.

Une image et une identité de l'évaluation ISP chez Gammes ont été apportées, communiquées et présentées aux futurs utilisateurs (évalués et évaluateurs). Le dispositif est calqué sur le parcours d'un GAD entrant et sortant chez Gammes au cours de quatre étapes bien distinctes de six mois et poursuivant une montée en compétences étalées sur deux années.



# Perspectives

2023  
verra

1

**La finalisation des démarches sur la reconnaissance du métier pour l'obtention d'un agrément COCOM et mise en oeuvre des conditions de l'agrément avec notamment une nouvelle grille tarifaire applicable aux bénéficiaires.**

2

**Le déploiement et l'application du nouveau dispositif d'évaluation des GAD en insertion.** Dans un premier temps, un travail est mené pour développer l'utilisation du dispositif : l'utilisation informatique via l'application ODOO (création de nouvelles fonctionnalités ODOO en fonction des besoins du dispositif) ainsi que la création et la présentation d'outils en fonction des grilles de lecture (critères et indicateurs d'évaluation de type formatifs d'un côté et de type managériaux d'un autre côté). Ces différents moyens d'évaluation sont présents lors de l'évaluation en accompagnements des GAD réalisés par les Encadrants Formateurs ainsi que dans le monitoring de ces mêmes accompagnements réalisé par le Coordinateur Pédagogique, lors du suivi managérial des GAD réalisé par les Chefs d'Équipe, lors de l'évaluation et de la prise de décision réalisés par le Comité d'Évaluation ainsi que lors de l'auto-évaluation réalisée par le GAD dans sa préparation à l'entretien semestriel d'évaluation. Lorsque les outils seront en main dans la forme et dans le fond, le système prévoit une évaluation de l'évaluation vers la fin de l'année 2023 dans une méthode participative et représentative des utilisateurs du dispositif afin d'analyser et évaluer les fonctionnements et disfonctionnements du dispositif.

3

**Zoom Seniors va poursuivre ses missions d'expertise du vieillissement en ville, à domicile. Plus précisément, la cellule mènera 4 objectifs :**

- Faire entendre la voix de personnes âgées : récolte et transmission de témoignages. Exemples: expériences en carnet, site web, expo...
- Viser à outiller les non-professionnels de l'accompagnement des personnes âgées. Exemples: atelier de sensibilisation au vieillissement.
- Mener des actions de renforcement de liens entre acteurs du domicile, ou du quartiers.
- Développer un système de détection des personnes âgées déconnectées des services
- Projet sonar : créer des partenariats avec les acteurs de proximité (commerces, centres de soin,...) autour de la prévenance, de l'attention portées aux personnes âgées isolées, et de leur connexion aux services disponibles.

6

**Le développement de la communication à travers différents canaux :** création de supports de communication visuels, redynamisation des réseaux sociaux, révision du site internet, mise en place d'un intranet.

4

**L'ancrage, au sein de l'asbl Gammes, de l'approche Montessori adaptée aux seniors** en partenariat avec l'asbl Senior Montessori (association de formation et d'accompagnement des professionnels du vieillissement), visant à offrir aux personnes âgées une expérience de vie plus enrichissante en leur offrant la possibilité de participer activement à des activités stimulantes qui favorisent leur autonomie et leur bien-être.

5

**La continuité du projet « Passerelle Aide et Soins »** dont l'objectif du projet est d'améliorer la continuité des soins et de l'aide, le suivi multidisciplinaire, la complémentarité et la concertation des différents acteurs de l'aide et des soins par la mise en place de systèmes de suivi du patient informatisé dans une logique d'échange d'informations médico-sociales et opérationnelles reposant sur une architecture web de type "remote repository" (« dépôt » ou « dossier » de données distant, accessible par webservice).

7

**La mise en œuvre de la démarche Patient Partenaire consistant à impliquer activement les patients dans la prise de décision et la gestion de leur propre santé.** Cette démarche implique de créer un environnement où les patients/bénéficiaires/aidants proches sont activement impliqués dans leur propre prise en charge, tout en travaillant en étroite collaboration avec les professionnels de la santé pour garantir un accompagnement de qualité et centré sur la personne.

8

**L'utilisation de l'application Minnity Outils qui va aider à la mise en œuvre des plans d'accompagnement personnalisés de nos bénéficiaires** afin de maintenir leur autonomie, de stimuler leurs capacités cognitives et de maintenir leur bien-être émotionnel. Cette application permet de planifier les activités et les objectifs de chaque bénéficiaire ainsi que de suivre les progrès de chaque bénéficiaire et de modifier les activités en fonction de ses besoins et de ses capacités : Évaluation des besoins, définition des objectifs précis pour chaque bénéficiaire en fonction de ses besoins, sélection des activités, formation du personnel à l'utilisation de l'application Minnity et à l'approche Montessori adaptée au grand âge.

9

### La réorganisation des secteurs géographiques

dans le cadre de l'accompagnement de nos bénéficiaires selon les bassins géographiques définis par le Plan Social Santé Intégré (<https://www.brusselstakecare.be/>) afin d'améliorer le bien-être et la santé des bruxelloises et des bruxellois. Démarche complexe mais importante pour optimiser l'efficacité de notre organisation : analyse des bassins géographiques (population, besoins, ...), étude de l'organisation actuelle (force et faiblesse), élaboration de nouveaux secteurs géographiques (cohérence pour une offre de services adaptée aux besoins spécifiques des bénéficiaires, planification de la transition (plan de communication).

10

### L'amélioration et le développement d'outils de gestion et de suivi des travailleurs gardes à domicile en insertion socioprofessionnelle afin d'améliorer leur suivi et de contribuer ainsi à leur développement professionnel et personnel :

- Utilisation d'une **plateforme de gestion des données** (Odo) : une plateforme numérique qui permet de suivre en temps réel les activités des travailleurs, de gérer les contrats et de suivre la progression des compétences professionnelles des travailleurs.
- Mise en place d'outils de **communication efficaces** : une communication régulière avec les travailleurs permettant de maintenir une relation de confiance et de s'assurer que les travailleurs disposent des informations nécessaires pour effectuer leur travail. L'utilisation d'outils de communication tels que les emails, les applications professionnelles de messagerie instantanée facilite les échanges avec les travailleurs.
- Établissement d'un **plan de formation adapté** selon les réalités de terrain: la formation continue étant un moyen important pour les travailleurs de développer leurs compétences professionnelles.
- Assurer un **suivi régulier** : le suivi régulier permettant de s'assurer que les travailleurs se développent professionnellement et de résoudre rapidement les problèmes qui pourraient survenir (accompagnement régulier des encadrantes-formatrices sur le terrain ou par des appels téléphoniques réguliers).
- Collecter des **feedbacks et des retours d'expérience** : Les retours d'expérience sont également utilisés pour identifier les bonnes pratiques et les éventuelles difficultés rencontrées lors de l'insertion socioprofessionnelle des travailleurs.

# Service de Garde à Domicile

## Les prestations

Heures de prestations en journée  
(de 6h à 20h)

53 380 h

Heures de prestations inconfortables  
(soirées, weekends et jours fériés)

20 036 h

Heures de prestations en nuit

15 901 h

## Les bénéficiaires

En 2022,  
le service de  
Gammes a  
accompagné  
**273**  
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.**

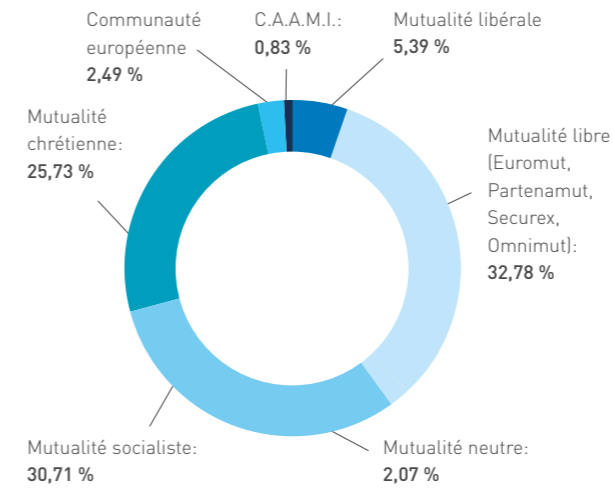
Les personnes intéressées par notre service reçoivent les conditions de prestation qu'elles doivent nous renvoyer signées et accompagnées d'une **attestation médicale** (grille d'évaluation de l'autonomie) **complétée par un médecin** et justifiant ce maintien à domicile et le besoin de garde.

La visite d'un travailleur social (assistant social, ergothérapeute ou infirmier social) 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.

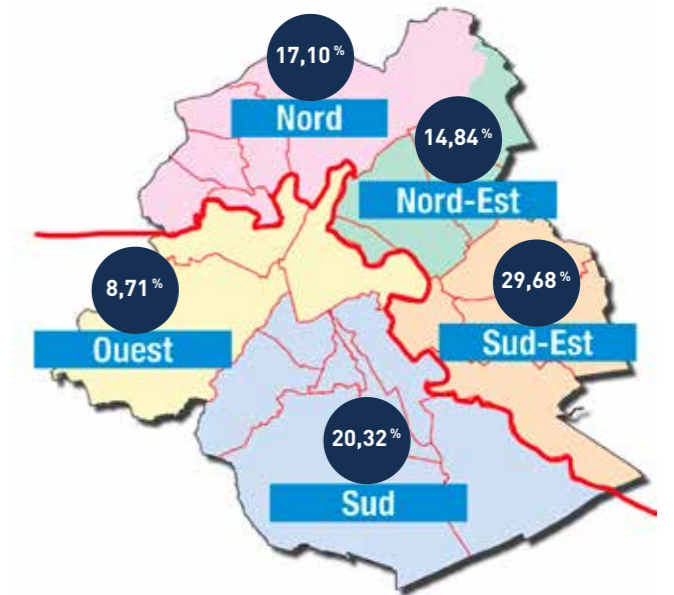
L'action développée s'inscrit dans un contexte social, où toutes les personnes exprimant un besoin de garde sont notre priorité. Par le besoin de présence active et continue, **Gammes** constitue le maillon manquant dans la chaîne des activités d'aide à domicile.



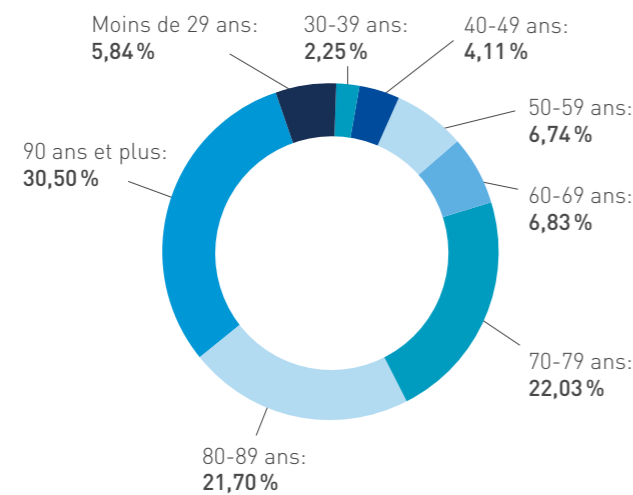
### Répartition des bénéficiaires par mutuelles



### Répartition des bénéficiaires par zone

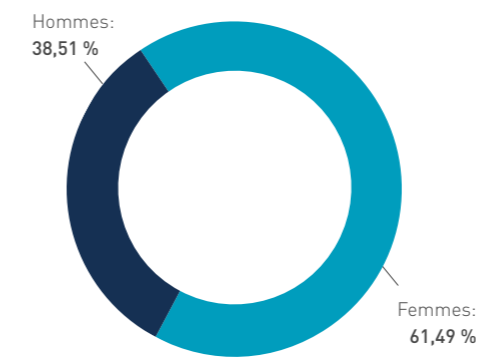


### Âge des bénéficiaires

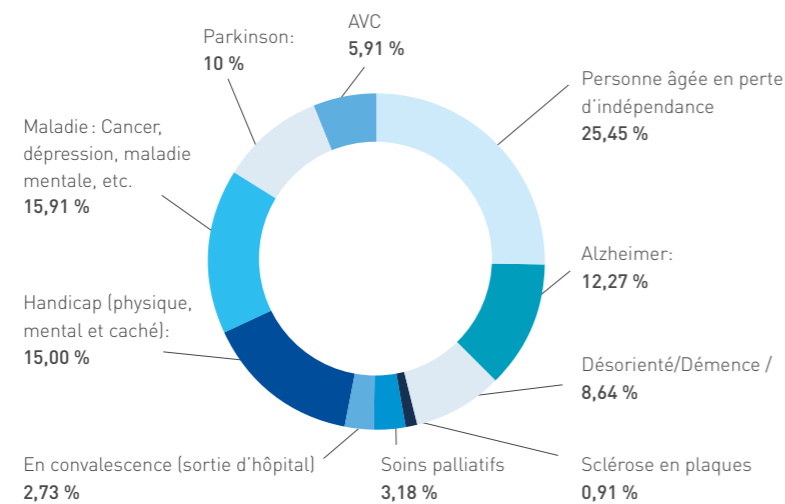


**81% de nos bénéficiaires ont plus de 60 ans, Gammes favorise leur maintien à domicile.**

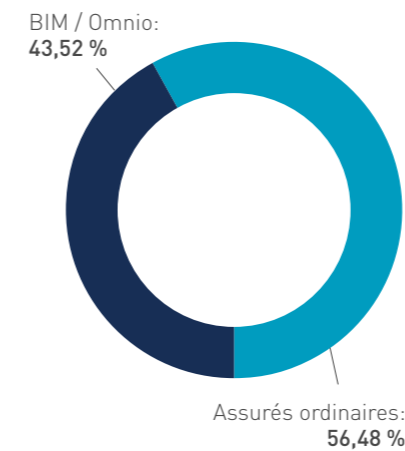
### Proportion des genres des bénéficiaires



### Pathologie des bénéficiaires



### Bénéficiaires BIM/OMNIO et Assurés ordinaires



**Jusqu'en août 2022, 44% de nos bénéficiaires ont fait l'objet d'un tarif préférentiel, un pourcentage qui reste parmi les plus bas depuis la création de l'asbl.**

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

Depuis le 01/09/2022, Gammes a défini et mis en place une nouvelle grille tarifaire basée sur les revenus du ménage du bénéficiaire avec un taux horaire de 4 €, 6 € ou 8 €.

Entre septembre et décembre 2022, le taux horaire des bénéficiaires facturés se répartissait de la manière suivante :

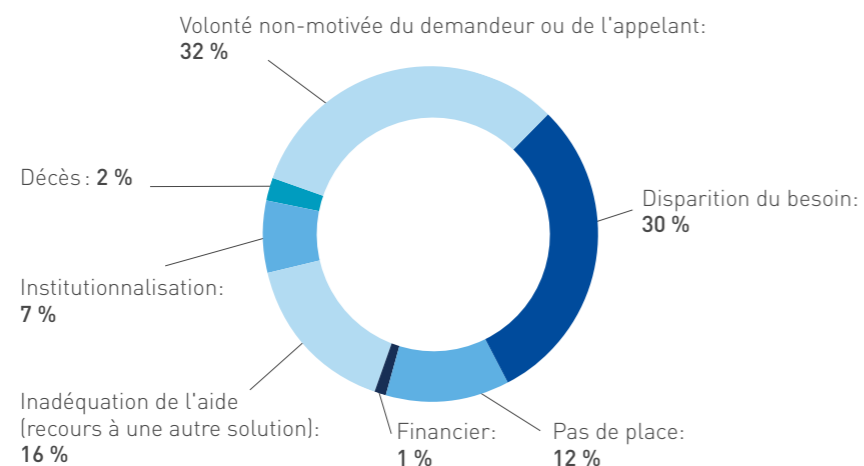
|      |      |
|------|------|
| 4€/h | 12 % |
| 6€/h | 32 % |
| 8€/h | 56 % |

# La demande d'aide

En 2022, Gammes a géré 336 nouvelles demandes dont 32% ont été prises en charge.

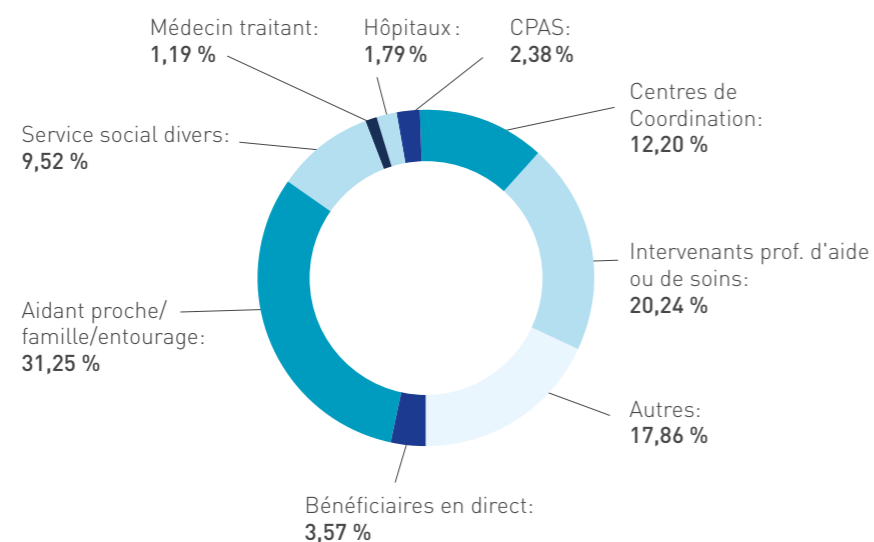
Les raisons pour lesquelles des demandes n'ont pas abouti à une prise en charge :

## Demandes non abouties



Demande hors Région Bruxelles-Capitale: 0 %    Refus de l'aide: 0 %    Impératif d'organisation du service (inadaptation du service): 0 %

## Origine des demandes



# Zoom Séniors

ZOOM  
SENIORS

Dans le cadre de la poursuite de ses activités entamées en 2018, le projet a été actifs sur 5 terrains :

## Guichet unique

Les études scientifiques montrent qu'il y a un manque de connaissance du public des services existants. Jusqu'en juillet 2022 (ensuite nous disposons d'un poste en moins pour le projet), nous avons poursuivi la tenue de guichets uniques de proximité pour les personnes âgées : permanence au sein du PCS Radis-Marolles les mardis matin, au sein du LDC Forum les vendredis matin et au sein du PCS Franck les vendredis après-midi.

Nous nous sommes également positionné dans l'espace public avec notre bureau mobil, afin de toucher les personnes âgées (ou leur aidant proche) qui ne connaissaient ou ne pouvaient se rendre à nos permanences.

Dans la suite de la numérisation entamée pendant la pandémie, nous avons continué à alimenter nos trois pages Facebook, pour servir de guichet numérique. Les adresses mails et les lignes téléphoniques sont également restées des supports de réponse.

## Facilitation

Une fois le contact obtenu avec les personnes âgées isolées, nous avons exercé notre activité de facilitation: accompagnement des personnes âgées pour s'assurer que leurs besoins soient clarifiés, que leurs demandes soient exprimées et pour les informer sur les services existants et pour nous assurer que la connexion avec ceux-ci avait bien lieu.

## Réseautage entre professionnel

Partant du constat académiques que les services ne se connaissaient pas assez, ne collaboraient pas à leur juste mesure, nous avons continué à développer des activités de réseau pour que les liens entre les services augmentent: Marché Place Anneessens, eFinger, soupes du PA.Radis, Coordination Sociale de Saint-Gilles groupe troisième âge, Coordination sociale de Marolles, Coordination sociale de la Senne, contrats locaux social-santé, comité 0,5, Bri-Co (outil développé par la FdSS) Bethléem et Anneessens, March' à ton aise, Eté à Fontainas, au festival Innov'age, projet patche-work.

## Voix des personnes âgées

Une des missions de Zoom Séniors consiste à faire entendre la voix des personnes âgées. Du côté des Marolles, des entretiens sont rendus sous forme de texte par Anna Charpentier, du côté du quartier Bosnie, des portraits photos sont réalisés par Jessica Pypin, et du côté d'Anneessens ce sont des podcasts qui sont réalisés par Camille de Thibault. Nous avons demandé au sociologue Julien Gastelo d'en tirer une substance globale. Ces témoignages ont été sous forme de livret papier, de site internet, et d'affiches dans le cadre d'une exposition.

## Expertise

Le projet s'est montré disponible pour apporter ses réflexions à la suite de demandes spécifiques : réaffectation des tours de logements sociaux situées au niveau du 363 rue Haute, journée de la CAS (Coordination sociale de Saint-Gilles), journées Coo&Age de Coopcity, production et la pose de bancs supplémentaires dans les Marolles, dans le cadre du PSSI.

## Autres actions

Le projet s'est montré disponible pour apporter ses réflexions à la suite de demandes spécifiques : Cette année spécifiquement le projet a participé activement aux sollicitations liées à l'élaboration de l'évaluation de la phase-pilote des projets par l'ULB, la VUB et l'OBSS, et a refonder sa vision stratégique pour les années à venir (notamment via un accompagnement Innovate de Coopcity et 8 experts aux compétences complémentaires).

# Insertion Socio-Professionnelle

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 socio-professionnelle n'est pas toujours dénué de qualification<sup>3</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

## 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 2022, 34 personnes se sont inscrites au test écrit, 23 candidats ont réussi le test et l'entretien, et 17 ont été retenus pour suivre la formation de garde à domicile. Finalement, 16 personnes ont suivi la formation et 16 ont intégré Gammes en 2022.

<sup>3</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.

# 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 intervisions

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) : 300 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: 92 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.

### Intervision: 125 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): 115 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 : 736 heures

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

### Accompagnement en prestation par les gardes tuteurs : 2 845 heures

Les GAD ont presté ces heures tout en étant accompagnés de stagiaires ou de nouveaux gardes entrants afin de leur faire découvrir le métier ou les intégrer dans des équipes prestant auprès de certains bénéficiaires.

# Formation des GAD en insertion

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

|   |      |
|---|------|
| Miracle Morning   | 3 h  |
| Ressentir et mieux comprendre le quotidien d'une personne âgée  | 3 h  |
| Manutention + recyclage   | 17 h |
| La collaboration avec les familles : repères systémiques  | 7 h  |
| FLP : français langue professionnelle   | 14 h |
| Accompagner des personnes souffrant de maladies mentales  | 7 h  |
| Approche, écoute et accompagnement de la personne atteinte de troubles neurocognitifs et dégénératifs | 7 h  |
| Aspects psychologiques des personnes en fin de vie  | 7 h  |
| Vie trop chère : comment gérer son budget ?   | 7 h  |
| L'aide non sollicitée ou quand la demande ne vient pas du bénéficiaire                                | 7 h  |
| Intervision, supervision, coaching  | 27 h |
| Formation à l'approche Senior Montessori  | 35 h |
| Accompagnement à l'élaboration du plan d'accompagnement personnalisé (Senior Montessori)              | 10 h |
| Outlook sur Smartphone  | 6 h  |

## Sorties des GAD engagés sous contrat ECOSOC

|  |        |
|--|--------|
| Recherche d'emploi                     | 36,4 % |
| Emploi à l'issue du contrat            | 54,5 % |
| Poursuite d'une formation              | 0 %    |
| Sortie non connue à l'issue du contrat | 9,1 %  |

Le nombre de sortie positive parmi les travailleurs ayant terminé leur parcours d'insertion est de 54,5%.

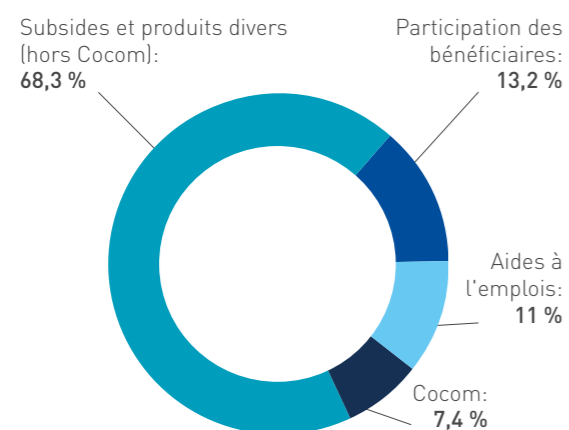




# Sommaire financier

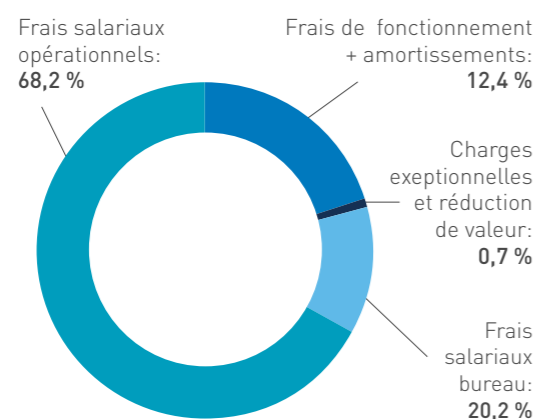
En 2022, les revenus de 3.895.000€ sont inférieurs aux dépenses de 164.000€

## Revenus



**Participation des bénéficiaires:** facturation des prestations de garde à domicile  
**Aides à l'emploi:** réductions structurelles et plans pour l'emploi.  
**Subsides:** Actiris, Cocom, ESMI, Maribel, Fonds 4S et Fondation Roi Baudouin.

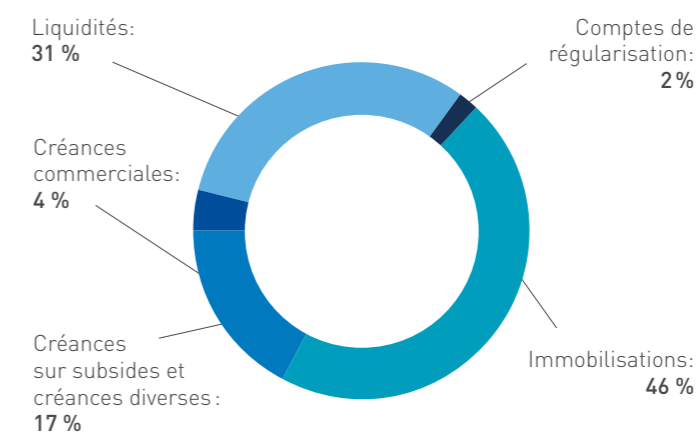
## Dépenses



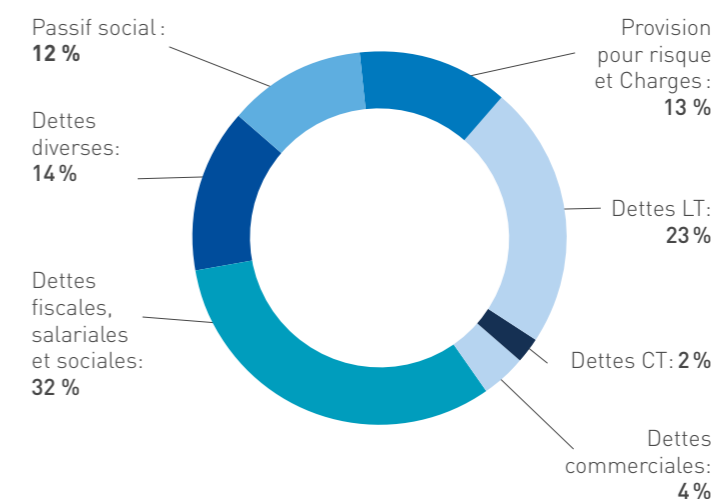
# Bilan

Le total bilan Actif/Passif est de 1.448.000€

## Actif



## Passif



# L'équipe



## Les Asbl présentes au Conseil d'Administration



**Soins Chez Soi** représentée par Catherine Ballant  
**Cosedi** représentée par Laurent Erpicum  
**Fédération Aide & Soins à Domicile** représentée par Gael Verzeel  
**Idée 53** représentée par Kwang Rucquoy  
**Mission locale d'Ixelles** représentée par Barbara Nyssen  
**SAM mon réseau aidant** représentée par Marine Salou  
**Aide et Soins à Domicile** représentée par Caroline Crasset  
**Président du conseil d'administration** : Luc Pily

## L'équipe de Gammes se compose:

### Comité de direction

LAURENT Brieuc - Directeur  
OZDIL Leyla - Directrice adjointe des ressources humaines  
LIPSZYC Maurice - Directeur adjoint administratif & financier

### Chefs d'équipe

BOUKAEV Deen - Chef d'équipe  
GUINFOLEAU Grégory - Chef d'équipe  
HANSOUL Joelle - Chef d'équipe  
VAINQUEUR Alphonse - Chef d'équipe et Conseiller en prévention

### Cellule coordination

BASTIN ANTOINE - Coordinateur projet  
FLAMENT MATHIEU - Coordinateur pédagogique  
SCHALLON PAULINE - Coordinatrice Qualité

### Téléphonie / Administration

LOVERDE Emilie - Téléphoniste / Dispatcheuse  
ZBAIRI Asma - Téléphoniste / Dispatcheuse

### Encadrants / Formateurs

CHABOTHIER Bénédicte - Encadrante / Formatrice et Chargée en communication  
FARO MARQUES Sonia Palmira - Encadrante / Formatrice  
KUMARCI Pakizé - Encadrante / Formatrice

### Gardes à domicile

ABDILLAHI Oubah - Garde à domicile  
AHAKO Helene - Garde à domicile  
ALABANI Abdou Fataou - Garde à domicile  
ASSOMO MBENG Delphine - Garde à domicile  
BAECKELANT Nathalie - Garde à domicile  
BAH Ibrahima - Garde à domicile  
BAH Souleymane - Garde à domicile  
BALDE Fatou - Garde à domicile  
BALDE Lalla - Garde à domicile  
BANZA Nina - Garde à domicile  
BARKATI Fatma - Garde à domicile  
BIKOUMOU Bienvenue - Garde à domicile  
BOUILLE Bahija - Garde à domicile  
BOYOKO Yolande - Garde à domicile  
CHATIAN Rachid - Garde à domicile  
DIALLO Aissatou Laila - Garde à domicile  
DIALLO Fatimata Anne - Garde à domicile  
DIALLO Hawa - Garde à domicile  
DIALLO Ramata - Garde à domicile  
DJEUGFANG Rochelle - Garde à domicile  
DRAME Mbayang - Garde à domicile  
EL AISSAOUI Ikram - Garde à domicile  
GNADRE Towa Jeannette - Garde à domicile  
HABA Catherine - Garde à domicile  
HAKULINKA Daphrose - Garde à domicile  
HARELIMANA Pacis Aimé - Garde à domicile  
ISMAILI Abdelghani - Garde à domicile  
KABASSA Zouhair - Garde à domicile  
KABONGO Francine - Garde à domicile  
KANDANGA Christine - Garde à domicile  
KARERWA Annonciate - Garde à domicile  
KAVUNGU Julienne - Garde à domicile  
KAYIGIRWA Béatha Khalid - Garde à domicile  
LOUSGHIRI KIPAKA MATUWIDI Elise - Garde à domicile  
KOKASSA Gustave - Garde à domicile  
LOKIYO Lofaka - Garde à domicile  
LUFWA Ba Lufwa Laurie - Garde à domicile  
LUMBU Léonie - Garde à domicile  
LUTAYI MAKIESE Sephora - Garde à domicile  
MAKIMA Nenette - Garde à domicile  
MALOKA Judith - Garde à domicile  
MANZANBI Charleine - Garde à domicile  
MAVAMBU Jeanine - Garde à domicile  
MAYASI KITUMU Brigitte - Garde à domicile  
MBIA KAZADI MWANDIANVITA Chantal - Garde à domicile  
MBOMBO KAWAWA Josée - Garde à domicile  
MBUIRAHE Kavira Pierrette - Garde à domicile  
MEHMEDOV Oktay - Garde à domicile  
MOLELA ELONGA Eulalie - Garde à domicile  
MONDASA florentine - Garde à domicile  
MOUNIR GLIM Rachida - Garde à domicile  
MUKANTABANA Jacqueline - Garde à domicile  
MUKARUYONZA Josépha - Garde à domicile  
MUKASHEMA Marie Christine - Garde à domicile  
MUREKERISONI Annick Pamela - Garde à domicile  
MUSOKI WA MUSOKI Anne-Marie - Garde à domicile  
MVUTU Mam - Garde à domicile  
NASRI Sasha - Garde à domicile  
NDIKUMANA Françoise - Garde à domicile  
NGEWA MAKAYA Eric - Garde à domicile  
NGOYI BUKASA Pierre-Olivier - Garde à domicile  
NIYONGERE Justine - Garde à domicile  
RAQUABLI Zakaria - Garde à domicile  
RURANGIRWA Donata - Garde à domicile  
SANDJON Justin - Garde à domicile  
TAPE Sylvie - Garde à domicile  
TCHATCHOUANG CHIKADIP Christelle - Garde à domicile  
THEA Jean - Garde à domicile  
TSAMENE Victorine - Garde à domicile  
TSHIEBE MULEBA Bijou - Garde à domicile  
TWIZERIMANA Eugénie - Garde à domicile  
UWAMAHORO Janvière - Garde à domicile  
VOUNATSOS Ioannis - Garde à domicile  
WARSAMA OSMAN Deka - Garde à domicile  
MBORAMWE NGANKUL Wivine - Garde à domicile  
YASIN Robie - Garde à domicile



**Gammes** asbl



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)

**ZOOM**  
**SENIORS**

  
nous cultivons la diversité  
diversiteit, daar werken we mee

ACCOMPAGNÉ PAR :

  
**SENIOR**  
MONTESSORI  
*Aide-moi à faire seul*

AVEC LE SOUTIEN DE :



  
RÉGION DE  
BRUXELLES-  
CAPITALE

 **actiris**  
**.brussels**  
au coeur de l'emploi