



Gammes asbl



RAPPORT D'ACTIVITÉ
ACTIVITEITENVERSLAG

2019



Chaussée de Charleroi 123a - 1060 Bruxelles - Tél : 02/537.27.02 - Fax : 02/538.82.49
info@gammesasbl.be - www.gammesasbl.be



Sommaire

EDITO	p 5
FAITS MARQUANTS	p 10
FAITS FINANCIERS SAILLANTS	p 10
FAITS SAILLANTS D'EXPLOITATION	p 10
PERSPECTIVES	p 12
SERVICE AUX BÉNÉFICIAIRES	p 13
FORMATION INITIALE DISPENSÉE PAR « IDÉE 53 »	p 17
DISPOSITIF D'ENCADREMENT	p 19
FORMATION GAD PERMANENTS	p 22
FORMATION DU PERSONNEL ENCADRANT	p 23
SOMMAIRE FINANCIER	p 24
L'ÉQUIPE	p 26



Edito

Gammes a été lancée en 1999 par cinq centres de soins à domicile, quatre missions locales pour l'emploi et trois centres de formation de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces associations se sont unies pour apporter un service qui se voulait innovant et financièrement accessible à des personnes dépendantes, désireuses de continuer à vivre chez elles, ainsi qu'à leurs familles. Gammes poursuit également une seconde mission : créer des emplois pour un public peu qualifié dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle (l'emploi étant couplé à la formation qualifiante dans le but d'ouvrir à ce public des perspectives de promotion sociale et d'emploi durable).

Le service de garde à domicile créé constitue un maillon de plus dans la chaîne des professionnels qui gravitent autour du domicile des personnes en perte d'autonomie (parmi lesquels médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, aides familiales, aides ménagères, etc.). A ce jour, l'initiative est devenue une association à haute intensité de main d'œuvre avec 80 personnes employées (dont 63 gardes à domicile, occupées sous contrats PTP, ACSr ou ACSi).

Depuis peu (décembre 2018), le métier de garde à domicile a été reconnu en Région Bruxelles-Capitale (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), et nous sommes toujours, à ce jour, en attente de la définition d'un cadre légal dans lequel il devrait s'exercer.

En effet, nous estimons aujourd'hui que la double mission que Gammes s'était assignée à sa création n'est pas tout à fait accomplie. La preuve a bien été faite : la demande de services existe.

Gammes, de son côté, apporte une réponse intéressante pour les usagers comme pour les professionnels. Mais il reste à démontrer que la réponse développée par l'association peut être durable et structurelle. A cet égard, plusieurs points faibles sont constatés: d'une part, les services ne sont pas financés structurellement (ce sont les emplois qui sont subventionnés mais pas les services rendus), ce qui pose question quant à l'accessibilité du service. D'autre part, la formation et l'expérience professionnelles qu'acquiert les personnes transitant Gammes en tant que garde à domicile n'est pas reconnue, ce qui pose question quant à la qualité et la durabilité de l'insertion socioprofessionnelle assurée.

En 2019, un travail de fond a été mené avec le Service Francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ) pour définir les profils métiers de l'aide à domicile (aide-ménagère, aide familiale, garde à domicile, ...) déterminant les compétences et activités de ces métiers. Ce travail, réalisé en collaboration avec les différents représentants du secteur de l'aide à domicile, Wallon et Bruxellois, a permis de mettre en évidence les spécificités de chacun des métiers ainsi que leurs complémentarités dans un contexte professionnel devenu de plus en plus complexe et exigeant : évolution de l'organisation des soins de santé, développement du système d'hospitalisation d'un jour, retours d'hospitalisation précoces, évolution des soins palliatifs, pathologies liées au vieillissement, ... et la nécessité de réactualiser les profils métiers du domicile afin de permettre aux prestataires de terrain de répondre au mieux aux exigences des bénéficiaires qui se multiplient.

L'enjeu aujourd'hui pour l'asbl Gammes, engagée dans plusieurs projets innovants sur le territoire bruxellois (« Zoom Seniors », « Passerelles Aide et Soins », « Cultuursensitieve Zorgambassadeurs », « e-Finger »...), est d'obtenir un agrément définissant le cadre légal dans lequel doit s'exercer le métier de garde à domicile et un financement structurel adapté à son activité.

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**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 21 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.

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 approche d'implication du personnel ;
- Développer la démarche Patient/Aidant proche Partenaire ;
- Préserver l'environnement : utilisation des transports en commun, consommation énergétique responsable, ...

¹ 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.

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**² op. 'Gammes' stond voor 'gardes malades mutualisés' en bood oplossingen aan begunstigden 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 thuis hulp begunstigden 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 begunstigden 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 21 jaar en heeft zich geleidelijk en op een duurzame manier genesteld in de sectoren van de personenzorg, de socioprofessionele inschakeling en de sociale economie.

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 ;
- Implementatie van een participatieve personeelsaanpak
- Een partnerschapsrelatie met de begunstigden en de mantelzorgers opbouwen ;
- Het milieu beschermen: gebruik maken van openbaar vervoer, verantwoord energieverbruik, ...

² Dit zijn de twaalf organisaties: CSD, COSEDI, Soins chez Soi, Bruxelles Assistance, Soins à domicile, Mission Locale Vorst, Mission Locale Etterbeek, Mission Locale Elsenne, 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 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.

La conscience professionnelle :

Une gestion responsable et efficace de l'organisation et de ses actes implique une autonomie, une compassion, 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.

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 :

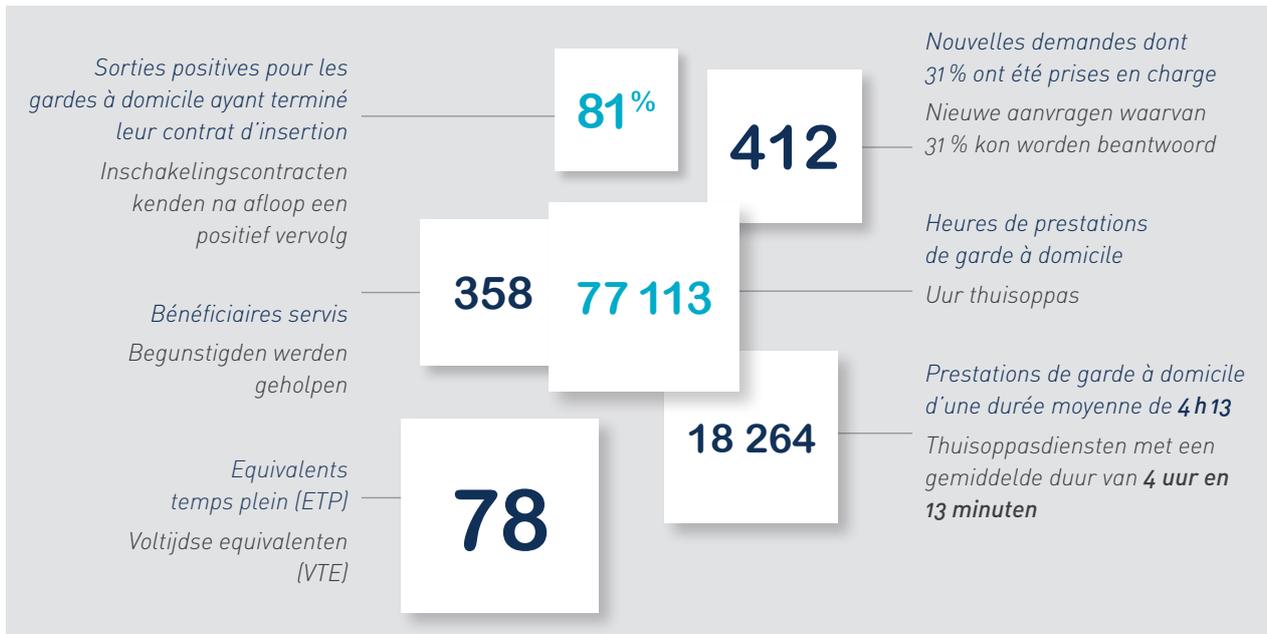
Transparantie vereist openheid, oprechtheid, een luisterend oor, solidariteit, efficiënte interne communicatie, het niet achterhouden van informatie, het delen van kennis.

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.

2019 en bref / in het kort

Faits marquants / Opvallende feiten



Faits financiers saillants / Opvallende feiten



Faits saillants d'exploitation

- Continuation du **projet « Zoom Seniors »** 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.
- 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'Abrumet mis en place afin de tester la connexion et le partage de données avec Brusafe+.
- 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) ...
- Reconsidération de la structure organisationnelle du pôle administratif et financier et du service téléphonie ainsi que l'engagement d'une gestionnaire des ressources humaines.
- Organisation d'une formation qualifiante d'aide familiale avec une école de promotion sociale (CFCS) pour les travailleurs en insertion.
- Participation au projet Transnationaal III du FSE intitulé « Cultuursensitieve Zorgambassadeurs : Valoriseren van Talenten ». Ce projet se traduit par une formation qui vise à développer le talent de personnes issues de l'immigration ayant une expérience de soins afin d'offrir aux seniors une offre de soins mieux adaptée. Les personnes âgées ont besoin d'un réseau de soins formels et informels de proximité. Qui mieux que les professionnels de soins à domicile pour assurer ce rôle de « connecteur » entre d'une part les différents acteurs tels que les citoyens et les organisations et d'autre part les seniors, le tout au sein d'un même quartier ? Cette formation, reconnue par le VDAB et d'une durée de 6 mois amènera l'ambassadeur de bien-être et son tuteur (personne interne à Gammes formée à son accompagnement sur le terrain pour l'aider à créer ce réseau formel et informel) à développer ses compétences relationnelles, communicationnelles, son assertivité, et à être un moteur essentiel au sein de son quartier afin de sortir les seniors de leur isolement et leur donner accès à une offre de soins adaptée à leurs besoins
- 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.
- Participaition en COREF SFMQ (Service Francophone des Métiers et Qualification) à la définition des profils métiers de l'aide à domicile en représentant le secteur de garde à domicile Bruxellois.

Perspectives

2020 verra:

- La continuation des démarches sur la reconnaissance du métier par l'**obtention d'un agrément COCOM**.
- La continuation du **projet « Zoom Seniors »** 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).
- 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...
- La continuation 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). Dans cette perspective le projet envisage la réalisation d'une connexion du logiciel de suivi des bénéficiaires utilisé par les organisations d'aide et de soins du projet à la base de données centrale du projet BelRai en vue de recueillir l'évaluation ponctuelle de l'état de santé et du degré d'autonomie des patients, et pouvoir actualiser le Plan d'aide et de Soins correspondant.
- L'implémentation du **projet « e-Finger »** qui envisage le développement d'une solution digitale non-intrusive et sécurisée reliée à une base de données reprenant les informations de la personne afin de répondre aux difficultés d'identification des patients, rencontrées par les services hospitaliers de prise en charge aux urgences, tout en s'inscrivant dans une dynamique de prévention et de continuité des soins pour les patients âgés et/ou en perte d'autonomie, en situation précarisée et d'isolement social.
- L'implémentation d'une **méthode de communication appelée SAERR** (Situation – Antécédent – Evaluation – Recommandation – Reformulation) avec pour but d'améliorer la qualité de la communication avec nos collègues et avec les différents professionnels avec qui nous travaillons.
- L'obtention du **mandatement ESMI** (Economie Sociale Mandatement en Insertion).

Service aux bénéficiaires / Dienstverlening voor de begunstigten

Les prestations / Verrichte diensten



Les bénéficiaires / De begunstigten

En 2019, le service de Gammes a accompagné 358 bénéficiaires.

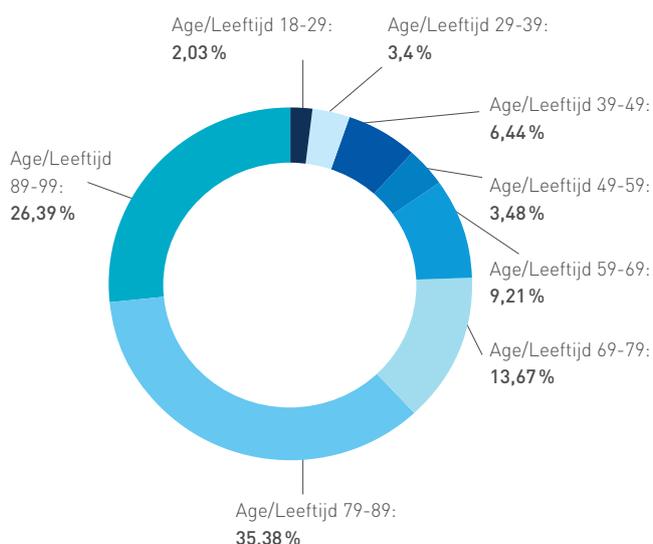
Les bénéficiaires sont tous des personnes adultes en perte d'autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées ou ne pouvant rester seules, habitant la Région de Bruxelles-Capitale.

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

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

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

ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES / LEEFTIJD VAN DE BEGUNSTIGDEN



85% de nos bénéficiaires ont plus de 60 ans, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

85% van onze begunstigen is ouder dan 60 jaar. **Gammes** zorgt er mee voor dat zij thuis kunnen blijven wonen.

NL

In 2019 hebben de dienstverleners van Gammes 358 begunstigen begeleid.

De begunstigen 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.

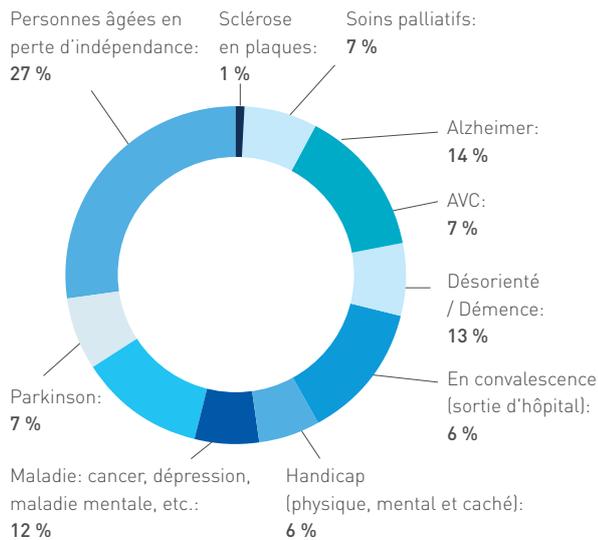
De mensen die geïnteresseerd zijn in onze diensten ontvangen de dienstverleningsvoorwaarden die ze ons ondertekend moeten terugsturen, samen met een medisch attest (evaluatie van de zelfstandigheid) ingevuld door een arts die het thuis blijven wonen en de nood aan een oppasdienst verantwoordt.

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.

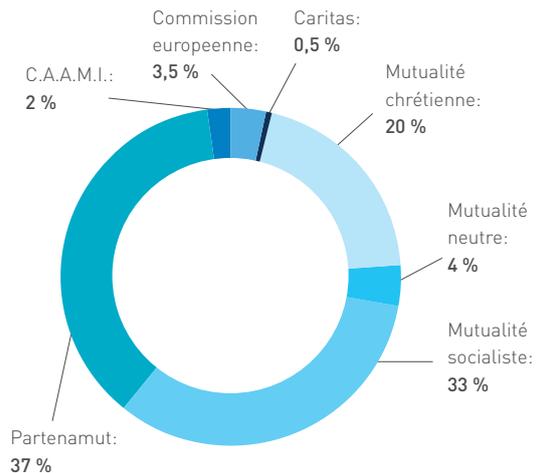
PATHOLOGIE DES BÉNÉFICIAIRES

/ AANDOENINGEN VAN DE BEGUNSTIGDEN



RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR MUTUELLES

/ VERDELING VAN DE BEGUNSTIGDEN PER ZIEKENFONDS



RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR COMMUNE

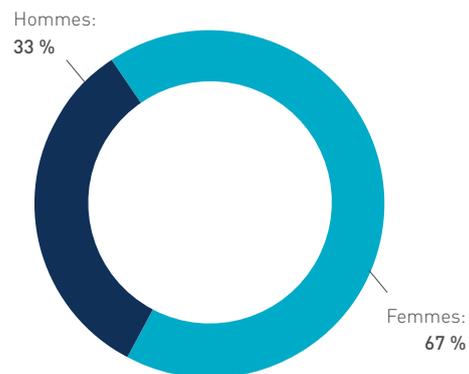
/ VERDELING VAN DE BEGUNSTIGDEN PER GEMEENTE



1000 Bruxelles:	2%
1020 Bruxelles:	3%
1030 Bruxelles:	9%
1040 Bruxelles:	4%
1050 Bruxelles:	8%
1060 Bruxelles:	3%
1070 Bruxelles:	6%
1080 Bruxelles:	7%
1081 Bruxelles:	1%
1082 Bruxelles:	2%
1083 Bruxelles:	2%
1090 Bruxelles:	4%
1120 Bruxelles:	1%
1140 Bruxelles:	5%
1150 Bruxelles:	7%
1160 Bruxelles:	3%
1170 Bruxelles:	3%
1180 Bruxelles:	12%
1190 Bruxelles:	7%
1200 Bruxelles:	8%
1210 Bruxelles:	3%

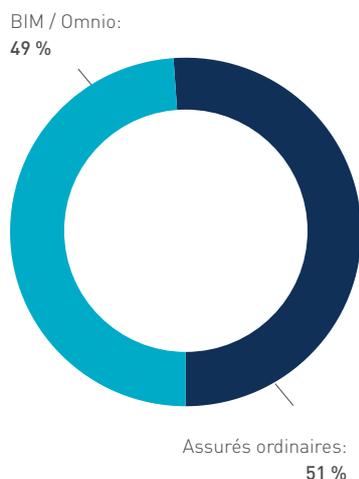
PROPORTION DES GENRES DES BÉNÉFICIAIRES

/ HET GESLACHT VAN DE BEGUNSTIGDEN



BÉNÉFICIAIRES BIM/OMNIO ET ASSURÉS ORDINAIRES

/ BIM/OMNIO-BEGUNSTIGDEN EN GEWONE VERZEKERDEN



49% de nos bénéficiaires font l'objet d'un tarif préférentiel, un pourcentage qui est en diminution par rapport aux années précédentes et qui représente dorénavant moins de la moitié de nos bénéficiaires.

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 encore liés aux revenus des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut toujours pas en assumer le coût financier.

49% van onze begunstigten geniet een voorkeurtarief, een percentage dat lager is dan in voorgaande jaren en nu minder dan de helft van onze begunstigten vertegenwoordigt.

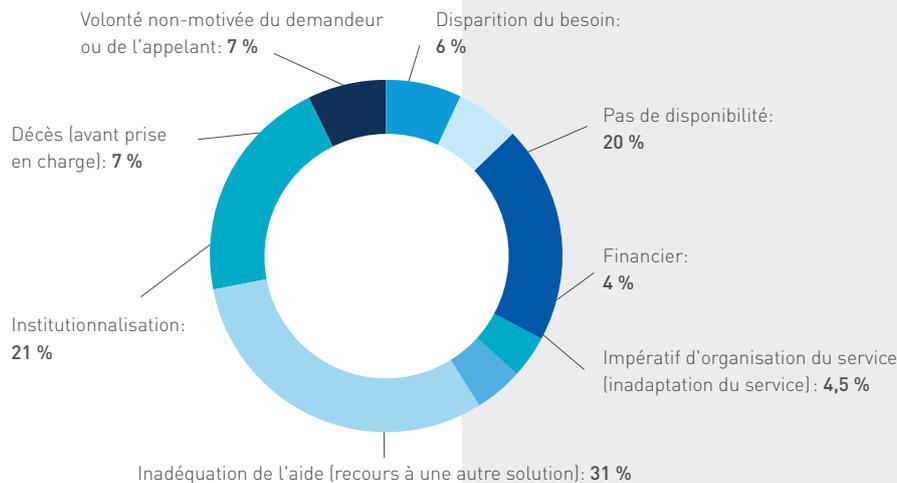
Aangezien onze diensten niet structureel worden gefinancierd (de jobs worden gesubsidieerd, maar niet de thuisopasdiensten) en de tarieven nog niet in verhouding staan met de inkomens van de begunstigten, kan een bepaald aantal onder hen de financiële kost van de dienstverlening nog steeds niet dragen.

La demande d'aide

En 2019, Gammes a géré **412 nouvelles demandes** dont **31% ont été prises en charge**.

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

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.

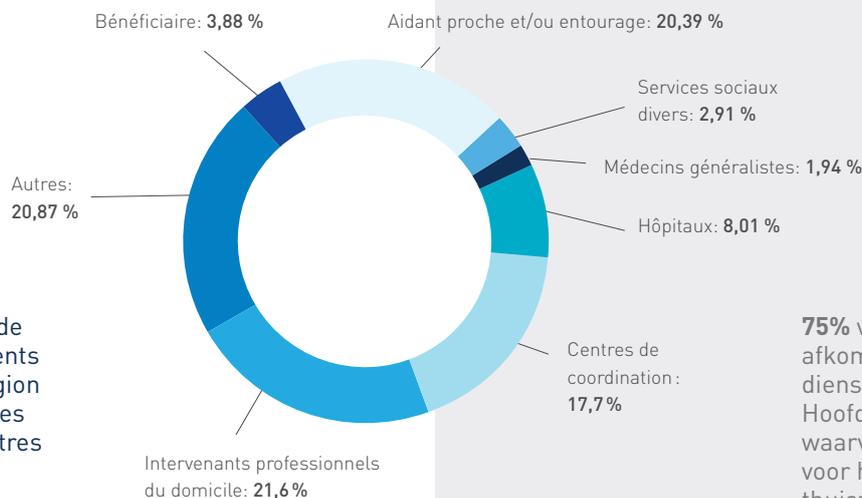
De aanvraag voor hulp

In 2019 behandelde Gammes **412 nieuwe aanvragen** waarvan er **31% kon worden beantwoord**.

De redenen waarom sommige aanvragen niet hebben geleid tot hulpverlening :

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



75% de la demande émane des différents services de la Région Bruxelles-Capitales dont 18% des centres de coordination d'aide et de soins à domicile.

75% van de aanvragen is afkomstig van verschillende diensten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan 18 % 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 qualification⁴.

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 2019, 106 personnes se sont inscrites au test écrit, 22 candidats ont réussi le test et l'entretien, et 18 ont été retenus pour suivre la formation de garde à domicile.

Au final, 15 personnes ont suivi la formation et 12 ont intégré Gammes.

⁴ 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 is⁵.

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 2019 hadden 106 personen zich ingeschreven voor de schriftelijke proef, slaagden 27 kandidaten voor de test en het sollicitatiegesprek, en werden er 18 geselecteerd voor de opleiding tot thuisoppasser. Uiteindelijk hebben 15 mensen de opleiding gevolgd en zijn er 12 bij Gammes gekomen.

⁵ 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 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) : 175 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 : 156 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 2017.

Intervision : 54 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) : 98 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 : 1702 heures

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

Accompagnement en prestation par les gardes tuteurs : 2951 heures

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

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): 175 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: 156 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 2017 opgestart.

Intervisie: 54 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): 98 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: 1.702 uur

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

Begeleiding door tutor oppassers: 2951 uur

De oppassers werkten deze uren onder begeleiding van stagiairs of nieuwe binnenkomende oppassers om hen kennis te laten maken met het beroep of om hen te integreren in teams die werken met een aantal van de nieuwe rekruten.

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 reconnu en Région Bruxelloise par les pouvoirs publics que depuis le 23/11/2018, 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

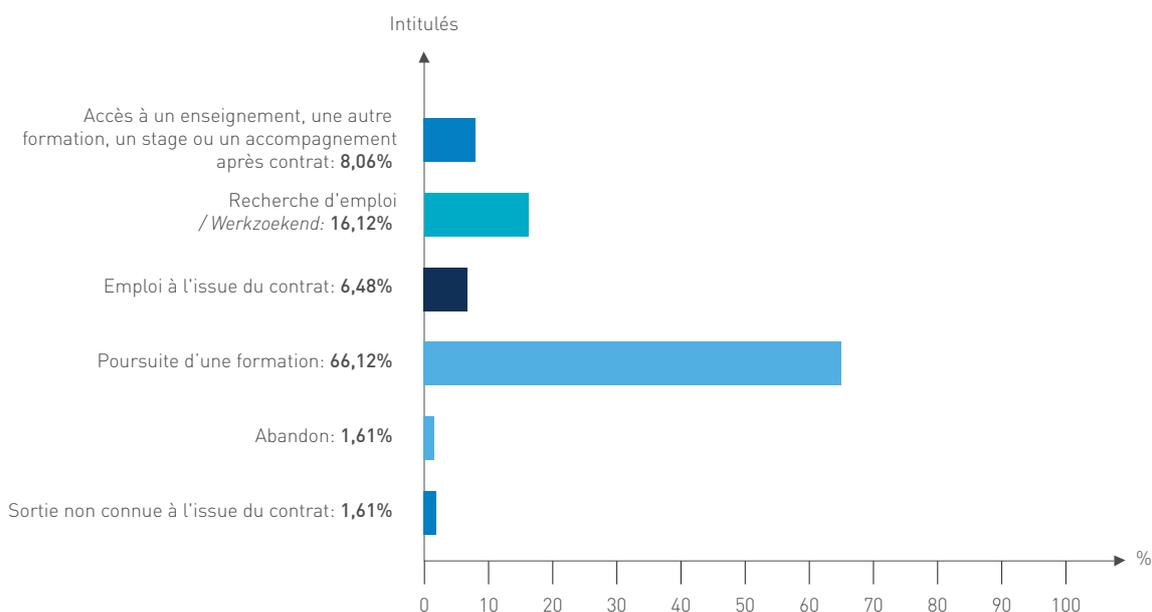
AANTAL UREN PERMANENTE-VORMINGSACTIVITEITEN VOOR DE THUISOPPASSERS MET EEN INSCHAKELINGSCONTRACT :

* 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.

SITUATION DES GAD AYANT TERMINE LEUR CONTRAT PTP

/ STATUS VAN THUISOPPASSERS DIE HUN INSCHAKELINGSCONTRACT HEBBEN VOLTOOID



Nous avons un taux de sorties positives* de 80.66 %.

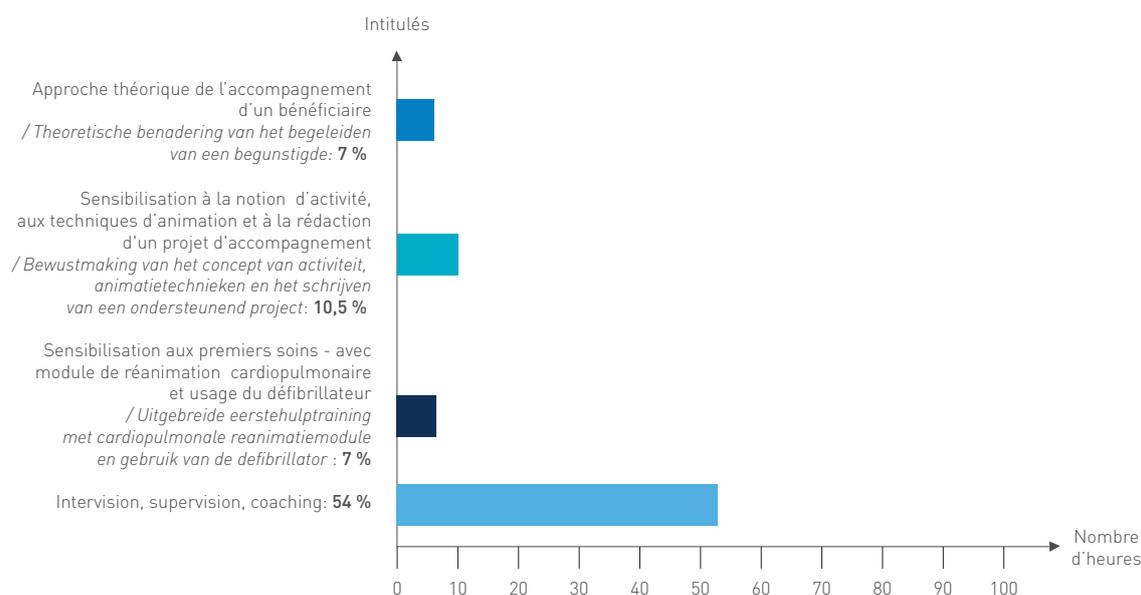
Positieve uitstroom*: 80.66 %.

* 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.

* 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 permanents

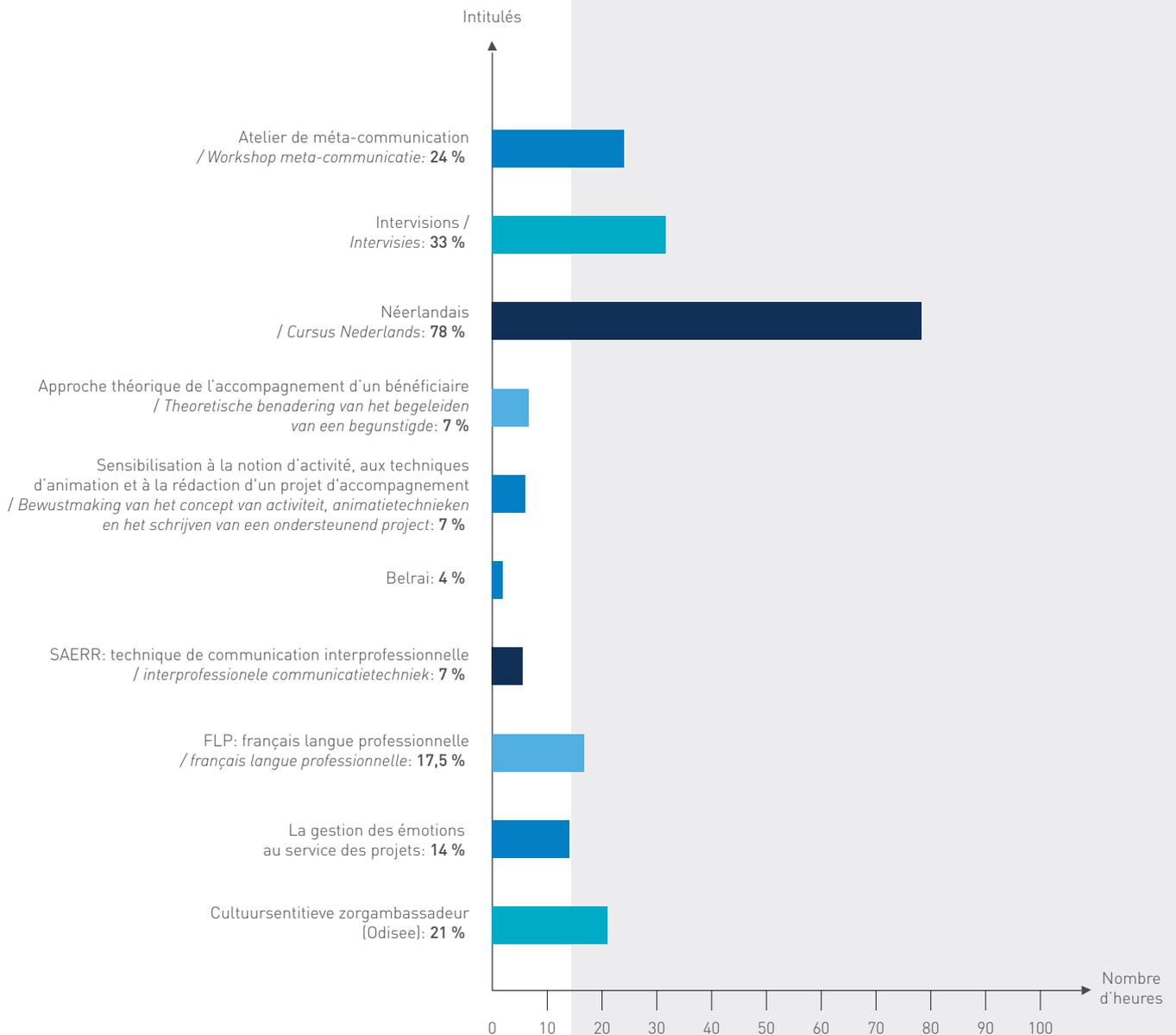
Training van permanente thuisoppassers



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.

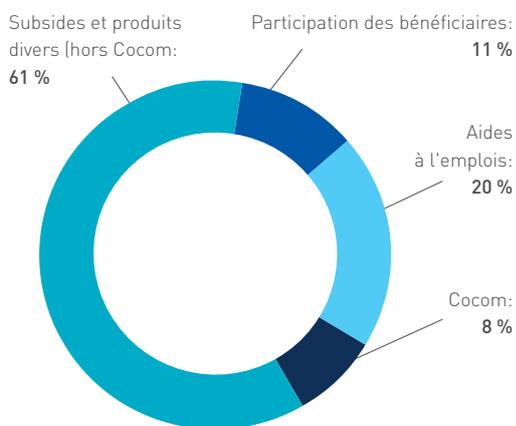
AANTAL UUR VORMINGSACTIVITEITEN VOOR HET OMKADEREND PERSONEEL:

Sommaire financier / Financieel overzicht

En 2019, les **revenus** de 3.545.000 € dépassent les **dépenses** de 1%.

In 2019, schrijden de **inkomsten** t.b.v. 3.545.000 de **uitgaven** met 1%.

REVENUS / INKOMSTEN

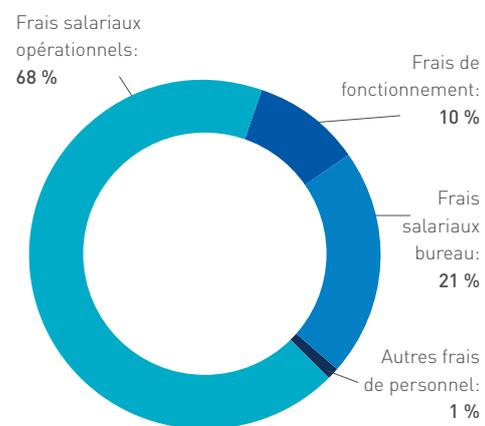


Participation des bénéficiaires: facturation des prestations de garde à domicile.

Aide à l'emploi: allocations d'intégration, réductions structurelles et plans pour l'emploi.

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

DÉPENSES / UITGAVEN



Bijdragen van de begunstigen: facturatie van de thuisopasdiensten.

Tewerkstellingsmaatregelen: inschakelingsuitkeringen, structurele bijdrageverminderingen en tewerkstellingsplannen.

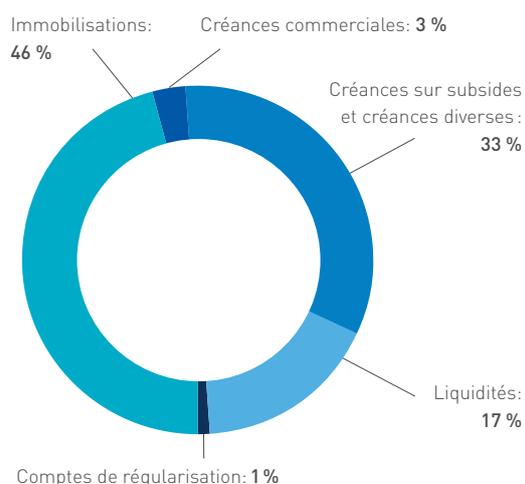
Subsidies: Actiris, GGC, PIOW, Europees Sociaal Fonds, Maribel en Fonds 4S.

Bilan / Balans

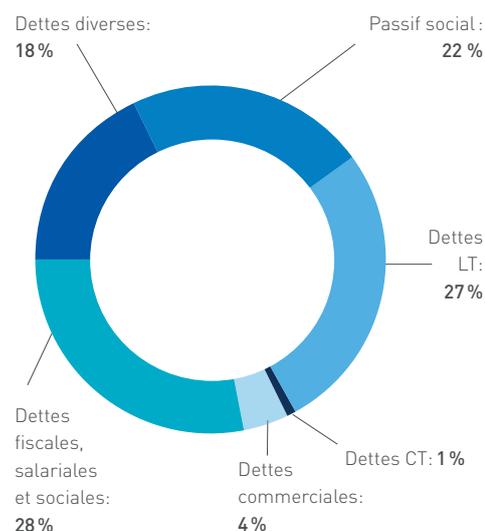
Le total bilan **Actif / Passif** est de **1 492 000 €**.

De totale balans **activa/passiva** bedraagt **1 492 000 euro**.

ACTIF / ACTIVA



PASSIF / PASSIVA



Les Asbl présentes au Conseil d'Administration / De vzw's aanwezig op de raad van bestuur :



L'équipe

L'équipe de Gammes se compose :

COMITÉ DE DIRECTION



Briec LAURENT
DIRECTEUR



Ethel LEEMANS
DIRECTRICE ADJOINTE
OPÉRATIONNELLE



Maurice LIPSZYC
DIRECTEUR ADJOINT
ADMINISTRATIF
& FINANCIER

CHEFS D'ÉQUIPE



Alphonse VAINQUEUR
CONSEILLER EN PRÉVENTION



Grégory GUINFOLEAU
CHEF D'ÉQUIPE



Pauline SCHALLON
ERGOTHÉRAPEUTE

ENCADRANTS / FORMATEURS



Pakise KUMARCI
ENCADRANTE
- FORMATRICE



Ali EL OUAGHZANI
ENCADRANT - FORMATEUR



Sonia FARO MARQUES
ENCADRANTE
- FORMATRICE



Fatiha AZOUD
ENCADRANTE
- FORMATRICE

TÉLÉPHONIE / ADMINISTRATION



Asma ZBAIRI
TÉLÉPHONISTE / DISPATCHEUR



Géraldine DE DOBBELEER
TÉLÉPHONISTE / DISPATCHEUR



Leyla OZDIL
GESTIONNAIRE DES RESSOURCES HUMAINES



Sana EL BOUZAKHI
TÉLÉPHONISTE / DISPATCHEUR



Abdoul DIALLO
ASSISTANT ADMINISTRATIF
ET COMPTABLE



Laurie LUFWA
GARDE À DOMICILE



Towa Jeannette GNADRE
GARDE À DOMICILE

GARDES À DOMICILE PERMANENTS



Eric NGEWA
GARDE À DOMICILE



Rachid CHATIAN
GARDE À DOMICILE



Françoise NDIKUMANA
GARDE À DOMICILE



Josée MBOMBO
GARDE À DOMICILE



Josepha
MUKARUYONZA
GARDE À DOMICILE



Marie-Naomie
KAMBABAZI
GARDE À DOMICILE



Marie-Adélaïde
NDAGIJIMANA
GARDE À DOMICILE



Daphrose
HAKULINKA
GARDE À DOMICILE



Aimé HARELIMANA
GARDE À DOMICILE



Célestin KAMDEM
GARDE À DOMICILE



Gustave KOKASSA
GARDE À DOMICILE



Brigitte MAYASI
GARDE À DOMICILE



Marie-Christine
MUKASHEMA
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
MAMES
GARDE À
DOMICILE



Saoudatou HANN
GARDE À DOMICILE



Elise KIPAKA
GARDE À DOMICILE



Namizata
TIMITE
GARDE À
DOMICILE



Abdelghani ISMAILI
GARDE À DOMICILE



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

www.gammesasbl.be



BRUXELLES
FORMATION

former pour l'emploi



Cofinancé par
l'Union européenne