



Gammes asbl



RAPPORT D'ACTIVITÉ
2016

Sommaire

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





Edito

211 000* personnes est le nombre d'aidant proches en Région Bruxelloise.

Une espérance de vie accrue, un contexte économique difficile, des évolutions propres à l'organisation des soins de santé, (développement du système d'hospitalisation d'un jour, retours d'hospitalisation précoces, évolutions des soins palliatifs, pathologies liées au vieillissement...) rendent d'une part le nombre des aidants proches de plus en plus important mais d'autre part leur quotidien ainsi que celui des professionnels les soutenant, toujours plus précaires.

Face à cette réalité, la question qui se pose n'est plus tant de prouver la nécessité de maintenir un métier de garde à domicile, mais d'en obtenir la reconnaissance en tant que métier fondamental et indispensable pour le maintien à domicile. Il s'agit d'une réponse individuelle à un besoin individuel qui peut paraître coûteux pour la société mais qui n'en reste pas moins indispensable, particulièrement dans certaines situations de vie (les personnes désorientées, personne en fin de vie, ...) où une réponse collective n'est pas adaptée ou souhaitable.

Le secteur de l'aide et des soins connaît ces dernières années des évolutions importantes. La réglementation et l'organisation sur les soins de santé inscrits dans l'AR n°78, qui ont principalement été rédigés entre 1967 et 1974 (à une époque où l'espérance de vie était de 68 ans, où les soins de santé étaient surtout aigus et se passaient à l'hôpital, à une époque où la durée moyenne d'une hospitalisation était de 18 jours, etc.), ne sont plus adaptées aux réalités d'aujourd'hui.

L'institutionnalisation ou l'hospitalisation ne sont plus les réponses uniques à des problèmes de santé ou de dépendance.

Reconnaître le métier de garde à domicile devrait aussi permettre de lutter activement contre les pratiques de travail au noir, souvent porteur de risque de maltraitance (physique, financière, morale, ...) des personnes dépendantes. Il devrait aussi permettre 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.

Les enjeux sont importants, les Gardes à Domicile sont de plus en plus confrontés à des situations complexes. Les bénéficiaires et leurs aidants proches veulent de plus en plus, en cas de besoins (tant aide que soins), pouvoir se reposer sur un seul intervenant professionnel et au coût le plus abordable possible. Aidants Proches et Gardes à Domiciles se retrouvent souvent confrontés à des situations de détresse et doivent réaliser des actes de soins pour lesquels ils ne sont ni reconnus, ni valorisés, ni préparés et ni soutenus.

N'est-il pas temps de donner une base légale à ce métier? afin de garantir des droits aux Gardes à domicile mais aussi en réglementant leurs activités via des normes et des critères précis à respecter pour le plus grand bien de la collectivité.

Brieuc LAURENT
Directeur de l'asbl Gammes

*Selon l'asbl Aidant Proche Bruxelles

Histoire et Missions

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

Missions :

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

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

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

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

L'activation du dispositif Programme de Transition Professionnelle (d'une durée de deux ans) permet à l'asbl de mettre au travail quarante travailleurs. Les actions développées pendant la durée du contrat P.T.P visent l'acquisition de savoir-faire et de **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 17 années d'existence, **Gammes** s'est progressivement et durablement implantée dans les secteurs de l'aide aux personnes, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'économie sociale. Toutefois, elle n'est officiellement pas reconnue du moins par les deux premiers secteurs qui ont pourtant agréé une série d'autres opérateurs dans les accords du non marchand bruxellois.

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

Valeurs

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

Le bénéficiaire au centre des préoccupations :

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

L'humanité :

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

La conscience professionnelle :

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

La transparence :

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

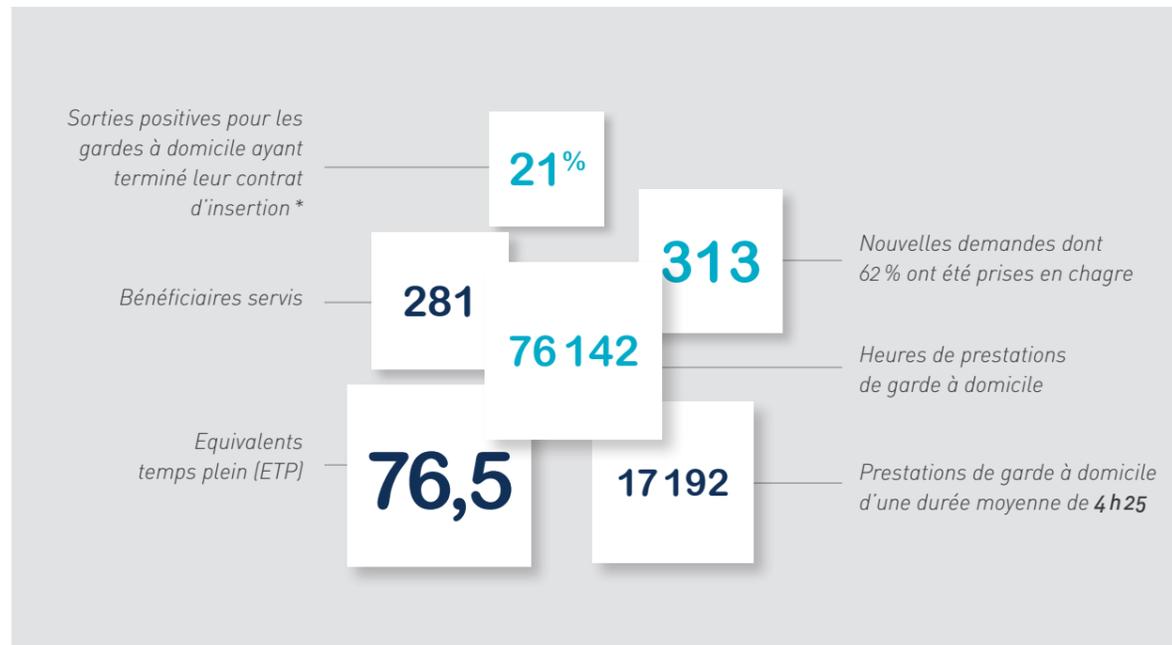
Le sens de l'institution :

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

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.

2016 en bref

Faits marquants



* 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.

Faits financiers saillants



* voir Sommaire financier à la page 17 pour plus d'information.

Faits saillants d'exploitation

- L'asbl est devenue propriétaire d'un bien immobilier et nous avons emmenagé dans nos nouveaux locaux au mois de mai.
- Le non renouvellement du poste de Directeur Adjoint Opérationnel pour cause de finances insuffisantes.
- L'adhésion à la Plate-forme Francophone du Volontariat.
- L'asbl Gammes ainsi que ses partenaires (SISD et SASB), dans le but d'améliorer la continuité, la multidisciplinarité et la concertation des différents secteurs des soins et de l'aide est à l'initiative du projet "Passerelle Aide et Soins" qui vise 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.
- L'asbl Gammes est également à l'initiative du projet « Le garde à domicile : un acteur clé permettant un répit aux proches d'un patient sous « statut palliatif » et favorisant le maintien à domicile » soutenu par le Cabinet de Madame la Ministre Frémault.
- L'asbl Gammes fait partie du projet pilote « Famidesk » qui est un cahier de communication en ligne mis en place chez les personnes aidées afin de préserver l'autonomie des personnes en rassemblant les intervenants et la famille autour et avec les bénéficiaires.
- Le développement du plan diversité avec Actiris: mise en place de diverses formations et ajustements du site internet.
- L'amélioration de l'intégration durable des nouveaux travailleurs via le CEDE (Cellule Entreprise et Développement Economique) de la Mission Locale de Forest.
- Plusieurs rencontres avec les cabinets des Ministres compétents dans le cadre de la reconnaissance du métier de garde à domicile.

Perspectives

2017 verra:

- La poursuite du plan d'action dans la continuité de la démarche d'amélioration de la qualité de service: réalisation d'un audit sur l'efficacité du service et le développement de nouveaux outils d'analyse des situations, développement d'application de gestion (formation, recrutement, planning), guide de procédure, etc.
- La continuité des projets « Passerelle Aide et Soins » et du « cahier de communication en ligne » ainsi que de leurs implémentations.
- Le renforcement des compétences en accompagnement de l'ensemble des équipes, dans une dynamique de développement des personnes et de l'efficacité de l'organisation avec notamment un nouveau partenaire de formation (le CEFEM).
- Mise à jour du design de notre site internet et développement de notre site internet.
- L'engagement d'un Directeur Adjoint Opérationnel.
- La continuation des démarches sur la reconnaissance du métier :
 - Renforcer la communication sur le métier de Garde à domicile
 - Positionner **Gammes** comme expert sur les questions liées au métier de garde à domicile
 - Rencontrer les cabinets des Ministres compétents.

Service aux bénéficiaires

Les prestations



Les bénéficiaires

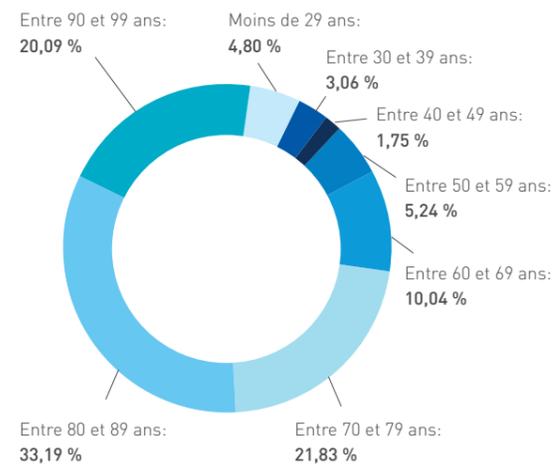
En 2016, le service de Gammes a accompagné 281 bénéficiaires. Les bénéficiaires sont tous des personnes adultes en perte d'autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées ou ne pouvant rester seules, habitant la Région de Bruxelles-Capitale.

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.

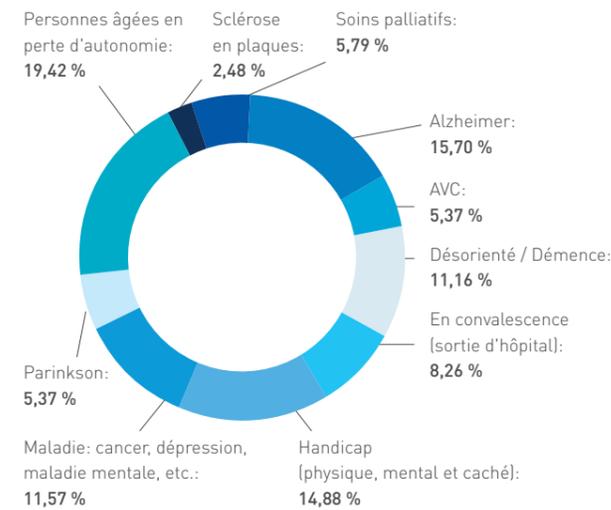
L'action développée s'inscrit dans un contexte social, où toutes les personnes exprimant un besoin de garde sont notre priorité. Par le besoin de présence active et continue, **Gammes** constitue le maillon manquant dans la chaîne des activités d'aide à domicile.

ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES

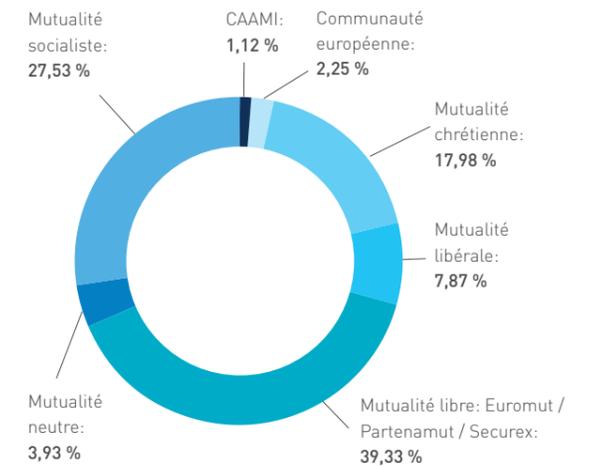


75% de nos bénéficiaires ont plus de 70 ans, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

PATHOLOGIE DES BÉNÉFICIAIRES



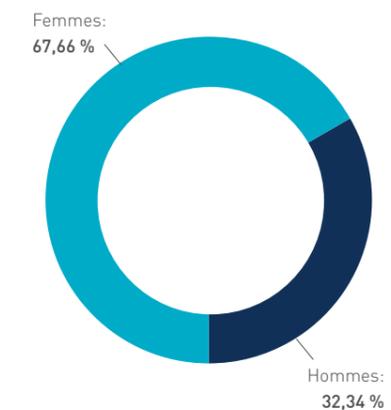
RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR MUTUELLES



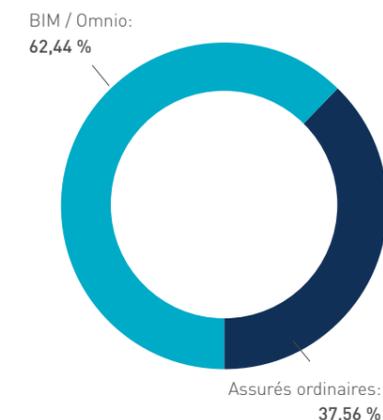
RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES PAR COMMUNE



PROPORTION DES GENRES DES BÉNÉFICIAIRES



BÉNÉFICIAIRES BIM/OMNIO ET ASSURÉS ORDINAIRES



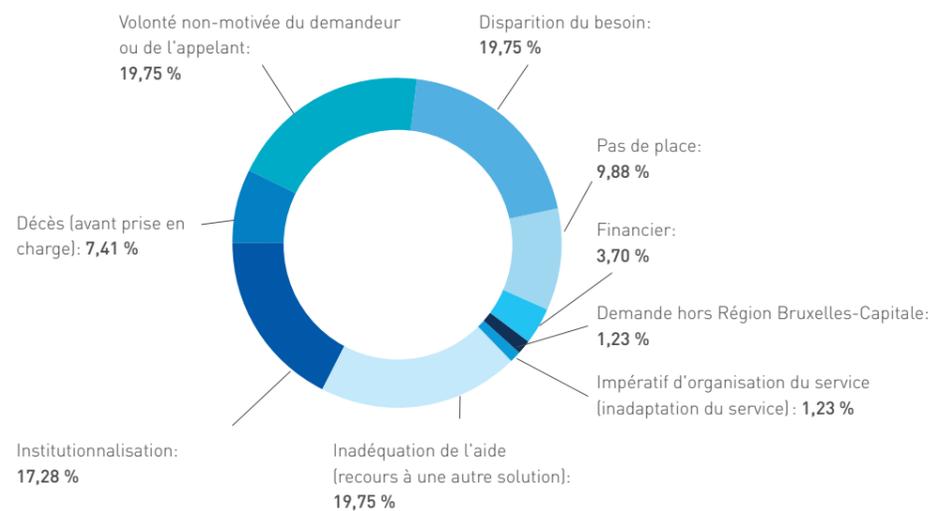
62% de nos bénéficiaires font l'objet d'un tarif préférentiel, une tendance qui se maintient par rapport à l'année précédente. Le service n'étant pas financé structurellement (les emplois sont subventionnés mais pas la prestation de garde à domicile) et les tarifs n'étant pas liés aux revenus des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut toujours pas en assumer le coût financier.

La demande d'aide

En 2016, Gammes a géré 313 nouvelles demandes dont 62% ont été prises en charge.

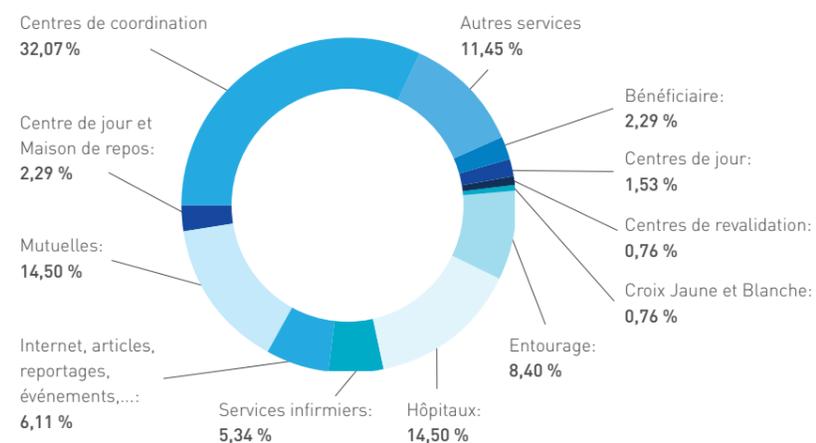
Les raisons pour lesquelles des demandes n'ont pas abouti à une prise en charge :

DEMANDES NON ABOUTIES



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

ORIGINE DES DEMANDES



Formation et accompagnement

D'année en année, Gammes met tout en œuvre pour concilier sa mission de prestation de service de qualité d'une part et d'insertion socioprofessionnelle durable d'autre part. A ce titre, elle inscrit parmi ses activités un important programme de formation et de suivi de ses travailleurs. Par ailleurs, le public visé par Gammes dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle n'est pas toujours dénué de qualification².

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

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

Formation initiale dispensée par « Idée 53 »³

Une formation prévue avant l'engagement, d'une durée de 4 mois (379 heures de formation), 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 2016, 128 personnes se sont inscrites au test écrit, 27 candidats ont réussi le test et l'entretien, et 15 ont été retenus pour suivre la formation de garde à domicile.

² 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.

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

Dispositif d'encadrement

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) : 182 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 : 160 heures

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

Intervention : 30 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) : 46 heures

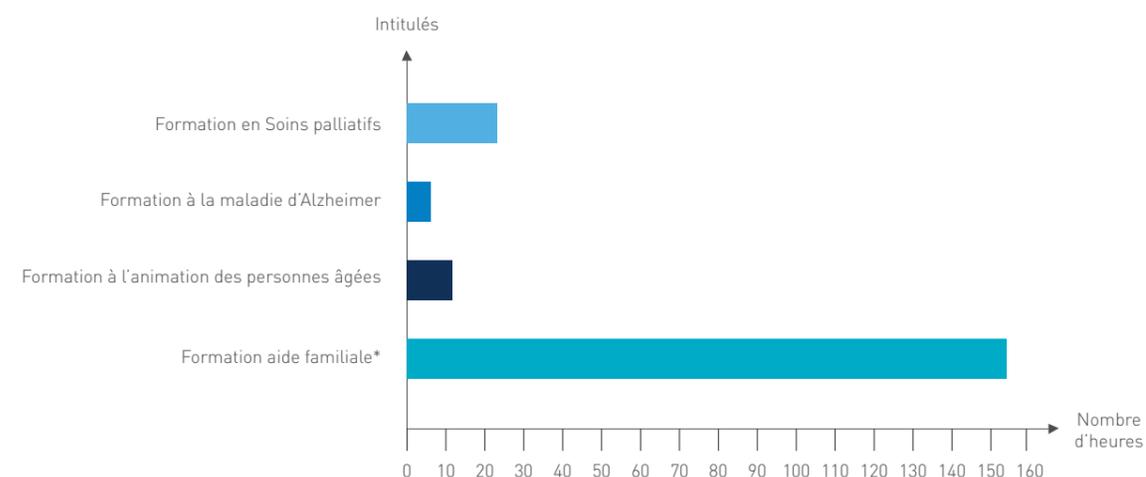
Ce suivi individuel est constitué d'entretiens d'appréciation, de développement et d'accompagnement réguliers. Il s'agit surtout de valoriser le travail des gardes à domicile pour les motiver et les inciter à se remettre en question.

Accompagnement en prestation par les encadrants-formateurs : 1808 heures

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

Formation des GAD en insertion

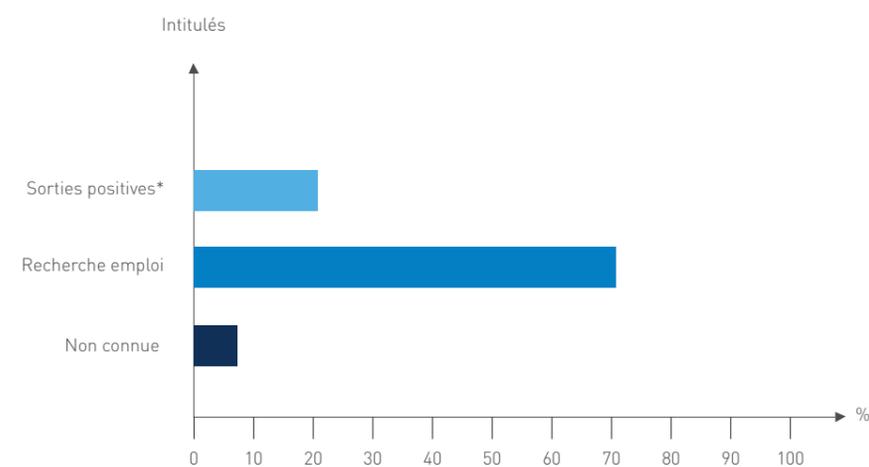
Volumes horaires des activités de la formation continuées des gardes à domicile en contrat d'insertion :



* 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.

Sorties des GAD engagés sous contrat PTP

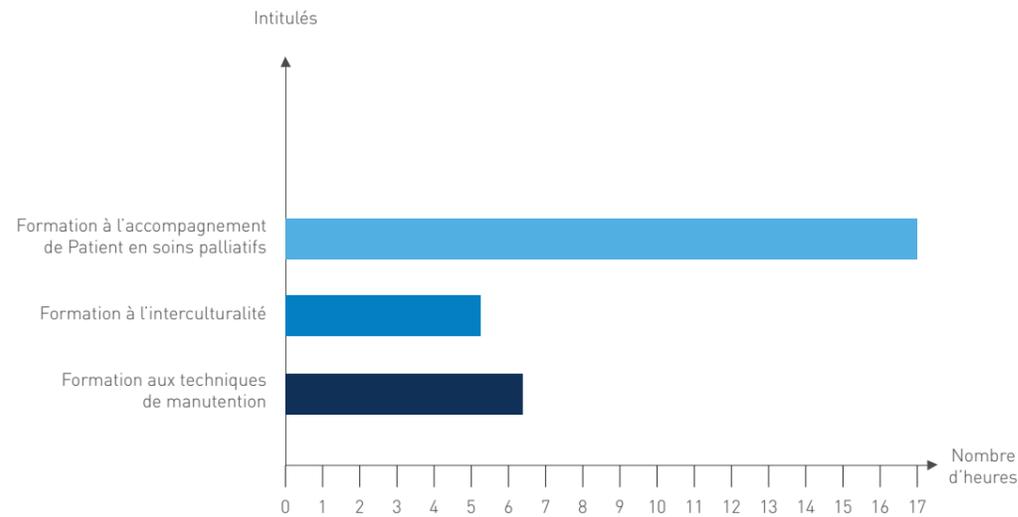


* les sorties positives représentent les personnes qui endéans les 6 mois après la fin de leur contrat sont soit en formation soit ont retrouvé un emploi.

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.

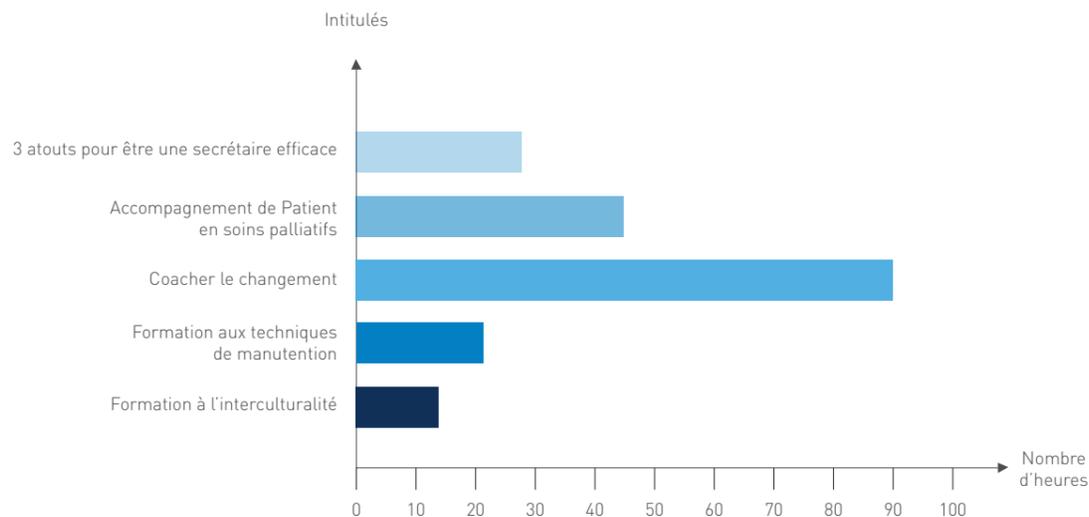
Volume des activités de la formation des gardes à domicile expérimenté :



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.

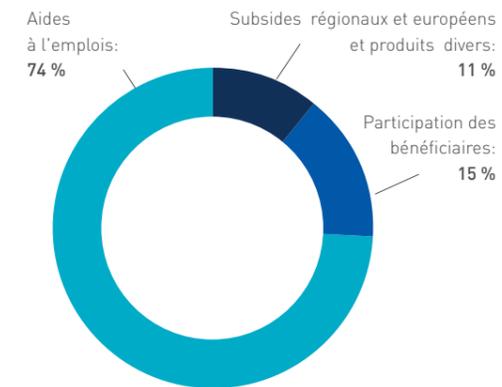
Volume des activités de la formation du personnel encadrant :



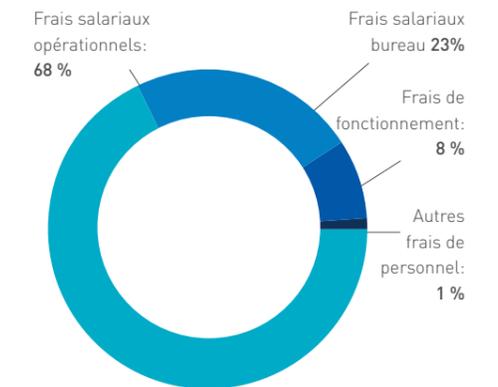
Sommaire financier

Les recettes et dépenses de Gammes s'équilibrent à en 2016 à 2 558.129€

RECETTES

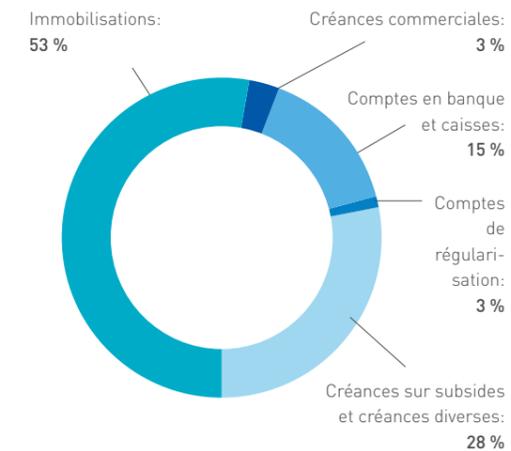


DÉPENSES

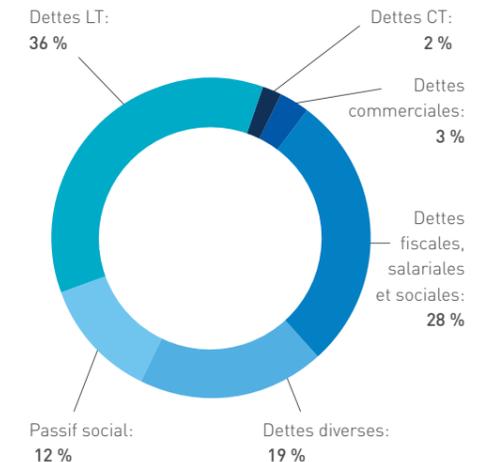


Le total bilan Actif / Passif est de 1.334.571 €

ACTIF



PASSIF



L'équipe

L'équipe de Gammes se compose :

COMITÉ DE DIRECTION



Briauc Laurent
DIRECTEUR



Olivier Maegerman
DIRECTEUR ADJOINT
ADMINISTRATIF & FINANCIER

SECRETARIAT / ADMINISTRATION



Asma Zbairi
SECRÉTAIRE ACCUEIL



Mariama BARRY
RÉCEPTIONNISTE



Berthe Ewolo Koah
SECRÉTAIRE ADMINISTRATIVE



Abdoul DIALLO
ASSISTANT ADMINISTRATIF

CHEFS D'ÉQUIPE



Leyla Ozdil
ASSISTANTE SOCIALE



Gladys Segært
ASSISTANTE EN PSYCHOLOGIE



Alphonse Vainqueur
CONSEILLER EN PRÉVENTION



Pauline Schallon
ERGOTHÉRAPEUTE

ENCADRANTS / FORMATEURS



Ali El Ouaghzani
ENCADRANT - FORMATEUR



Pakise Kumarci
ENCADRANTE - FORMATRICE



Sonia Faro Marques
ENCADRANTE - FORMATRICE



Fatiha Azoud
ENCADRANTE - FORMATRICE

GARDES À DOMICILE EXPÉRIMENTÉS



Eric
GARDE À DOMICILE



Carmen
GARDE À DOMICILE



Mireille
GARDE À DOMICILE



Josée
GARDE À DOMICILE



Colette
GARDE À DOMICILE



Josepha
GARDE À DOMICILE



Rachid
GARDE À DOMICILE



Laurantine
GARDE À DOMICILE



Gustave
GARDE À DOMICILE



Marie-Naomie
GARDE À DOMICILE



Brigitte
GARDE À DOMICILE



Daphrose
GARDE À DOMICILE



Isabel
GARDE À DOMICILE



Marie-Christine
GARDE À DOMICILE



Elise
GARDE À DOMICILE



Emmanuel
GARDE À DOMICILE



Daniel
GARDE À DOMICILE



Anne-Marie
GARDE À DOMICILE



Namizata
GARDE À DOMICILE



Marie
GARDE À DOMICILE

Les Asbl présentes au Conseil d'Administration :





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

www.gammesasbl.be



BRUXELLES
FORMATION
former pour l'emploi

