



Gammes asbl

Rapport d'activité 2013



Sommaire

2013 EN BREF	p 4
SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES.....	p 6
LA DEMANDE.....	p 8
FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT	p 9
SOMMAIRE FINANCIER.....	p 15
L'ÉQUIPE	p 17



Edito



Lancée en 1999 par **cinq centres de coordination d'aide** et de soins à domicile, **quatre missions locales et trois centres de formation** de la Région Bruxelles-Capitale, **Gammes** existe depuis maintenant 15 ans. Voulant alors apporter un service de gardes à domicile innovant et financièrement accessible à des personnes en perte d'autonomie et souhaitant continuer à vivre

chez elles, **Gammes** poursuit également une seconde mission : créer des emplois pour un public peu qualifié dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle¹.

En 15 ans **Gammes** s'est fait connaître et a acquis une réelle notoriété dans le paysage bruxellois. Mais bien que **Gammes** soit reconnue par les pouvoirs subsidiaires comme Initiative Locale de Développement de l'Emploi (ILDE) et agisse comme organisme d'Insertion socioprofessionnelle (OISP), l'Asbl demande toujours une **reconnaissance en tant que service faisant partie du secteur de l'aide et de soins à domicile**.

Il s'agit pour cette année et les suivantes, d'une priorité menée par l'ensemble de l'équipe et pour laquelle **Gammes** a engagé une large campagne de sensibilisation autour du métier de garde à domicile et de son inscription, à l'aube d'une année électorale, dans la prochaine déclaration de politique régionale à Bruxelles.

Brieuc LAURENT
Directeur de Gammes Asbl

¹Insérer professionnellement des personnes dépendantes de l'aide publique ou sociale et les former au métier de garde à domicile.

2013 en bref

Faits marquants

- **75** équivalents temps plein (ETP)
- **75 576** heures de prestations de garde à domicile
- **18 144** prestations de garde à domicile d'une durée moyenne de 4h10
- **323** nouvelles demandes parmi lesquelles **37%** ont été prises en charge
- **204** bénéficiaires servis
- **68%** de sorties positives pour les gardes à domicile ayant terminé leur cycle PTP

Faits financiers saillants

- **395.000 euros** de chiffre d'affaire lié aux prestations des gardes à domicile.
- Des dépenses de plus de **2.600.000 euros** au service de personnes dans le besoin.

Faits saillants d'exploitation

- L'arrivée d'un nouveau président, dans un contexte où le Conseil d'Administration (CA) et le Comité de Direction assument respectivement leurs rôles respectifs, a permis à l'association de mieux remplir ses missions.
- 2013 a également été l'année durant laquelle le Comité de Direction a pu prendre une vraie assise, initiée l'année précédente par la refonte de l'organigramme.

- L'engagement d'une chef d'équipe (ergothérapeute) supplémentaire pour une meilleure prise en charge des bénéficiaires et un service de qualité.
- Dans la continuité d'un travail de re-mobilisation et de plaidoyer pour mettre à l'agenda politique la question de la reconnaissance du métier de garde à domicile en Région bruxelloise, la Direction de **Gammes** a rencontré les décideurs politiques et obtenu leurs soutiens.

Perspectives

2014 verra :

- La mise en place d'un groupe de travail avec des intervenants extérieurs dans la continuité de la démarche d'amélioration de la qualité de service.
- Le renforcement de l'équipe de nuit en réponse au besoin croissant des bénéficiaires.
- Une évolution notable dans la reconnaissance du métier :
 - Remobiliser les partenaires (la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile - FASD -, le service germanophone Familienhilfe et l'ASBL flamande IN-Z)
 - Rédiger et diffuser un mémorandum du métier dans le cadre des élections régionales
 - Concevoir et conduire une campagne de sensibilisation afin de faire connaître le métier de Garde à Domicile
 - Positionner **Gammes** comme expert sur les questions liées au métier de garde à domicile.

Services aux bénéficiaires

Les bénéficiaires

En 2013, le service de Gammes a profité à **204 bénéficiaires**.

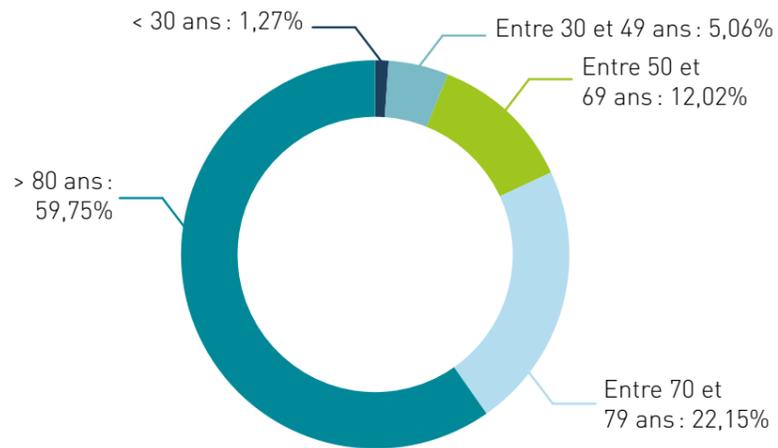
Les **bénéficiaires** sont tous des personnes **adultes** en perte d'**autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées** ou **ne pouvant rester seules**, habitant la **Région de Bruxelles-Capitale**.

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

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

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.

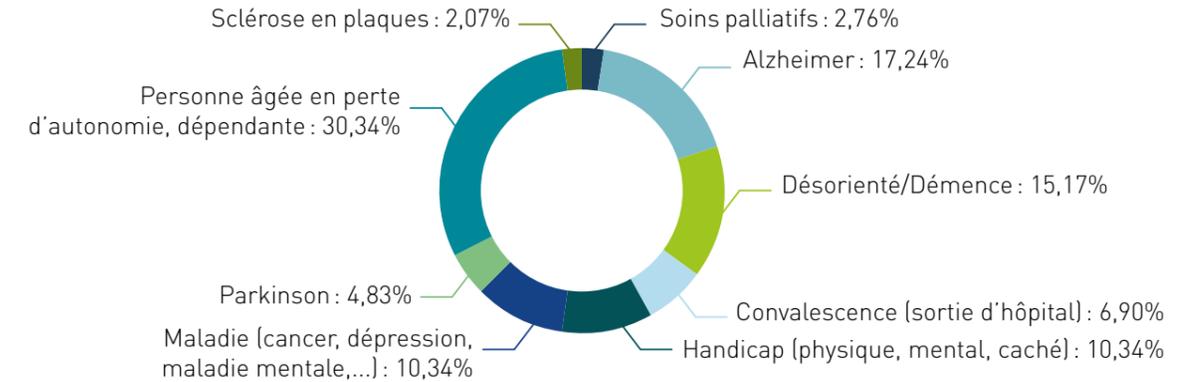
Âge des bénéficiaires



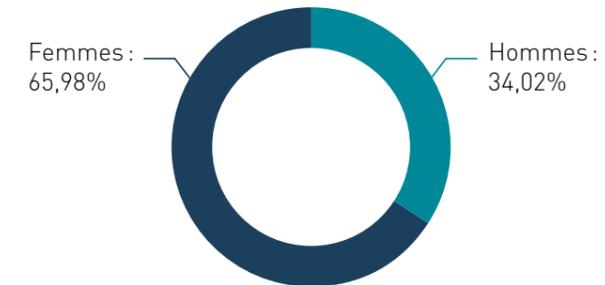
60% de nos bénéficiaires ont plus de **80 ans**, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

“Les gardes ont l'oeil. Dès qu'ils rentrent chez nous, ils constatent les petites choses et y remédient. C'est très agréable.”
Mme C.

Pathologies des bénéficiaires



Proportion des genres des bénéficiaires



Bénéficiaires BIM/OMNIO et Assurés ordinaires



Il y a une différence entre le nombre de bénéficiaires ayant le statut BIM/OMNIO et celui des assurés ordinaires. **55%** de nos bénéficiaires font l'objet d'un tarif préférentiel, une tendance en progression par rapport à l'année précédente où la répartition entre BIM/OMNIO et Assurés ordinaires était égale.

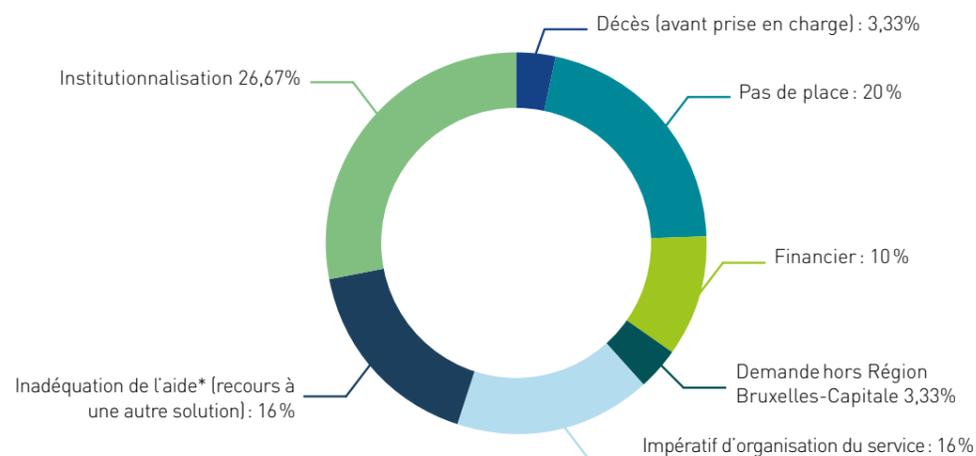
Le service n'étant pas financé structurellement (les emplois sont subventionnés mais pas la prestation de garde à domicile) et les tarifs n'étant pas liés au revenu des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut toujours pas en assumer le coût financier.

La demande

En 2013, **Gammes** a géré **323 nouvelles demandes** dont **37% ont été prises en charge**.

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

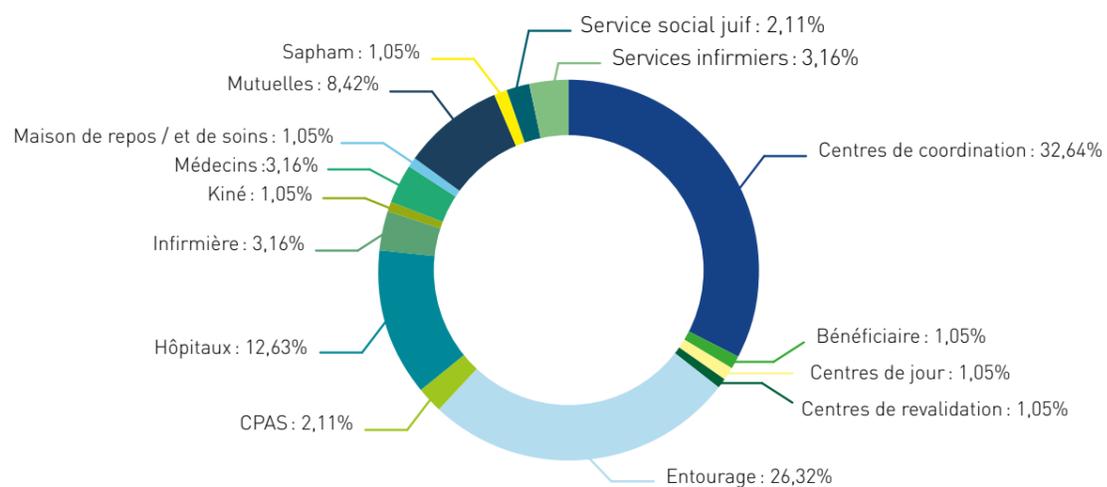
Demandes valides non abouties



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

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

Origines des demandes



Formation et accompagnement

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

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

- Une formation initiale de garde à domicile dispensée en amont par Idée 53 ;
- Un dispositif d'encadrement en interne ;
- Une formation continuée : GAD PTP, GAD Expérimenté et personnel encadrant,
- Une formation d'aide familiale.

Formation initiale dispensée par "Idée 53"

Une formation prévue avant l'engagement, d'une durée de 4 mois est dispensée par Idée 53, qui prépare les candidats au métier de garde à domicile. Son contenu est actualisé régulièrement en fonction d'un profil professionnel adapté aux réalités du terrain.

Toutes les personnes sélectionnées au préalable par Idée 53 suivent la formation, la valident et sont engagées ensuite chez **Gammes**.

"Ça faisait 7 ans que j'étais au chômage quand je me suis tourné vers Idée 53. Après avoir suivi la formation, j'ai été engagé sous contrat PTP par Gammes, puis au bout d'un an, j'ai postulé à un poste ACSR à durée indéterminée, que j'occupe actuellement"

*Rachid,
Garde à Domicile depuis 2 ans.*

²Une partie des personnes qui entrent au sein de l'association font partie des demandeurs d'emploi inoccupés à Bruxelles qui sont répertoriés comme peu qualifiés alors qu'ils sont détenteurs d'un diplôme d'études mais non reconnu. Le problème provient de l'absence d'équivalence en Belgique de ces diplômes et des lourdeurs de la procédure de reconnaissance d'équivalence.

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
- Une supervision collective

Tous ces éléments concourent à briser l'isolement que peuvent connaître les professionnels du service qui assurent seuls leurs prestations au domicile des différents bénéficiaires.

Volume des activités d'encadrement :

- **Dispositif d'accueil et d'intégration (séance d'information à l'engagement) : 30 heures par garde à domicile.**

Il s'agit principalement de permettre au nouveau de se familiariser avec **Gammes**, de transmettre des informations sur le prescrit du travail (informations générales sur l'organisation, informations sur des points pratiques et administratifs, etc.), ainsi qu'à ceux qui en ont le besoin de se mettre à jour en suivant les modules spécifiques assurés par les encadrants (appelés aussi chef d'équipe et chef d'équipe adjoint).

- **Réunion d'équipe : 34 heures par garde à domicile**

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

- **Supervision Collective : 26 heures par garde à domicile**

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) : 6 heures par garde à domicile**

Ce suivi individuel est constitué d'entretiens d'appréciation, de développement et d'accompagnement réguliers. Il s'agit surtout de valoriser le travail des gardes à domicile pour les motiver et les inciter à se remettre en question. Ce sont généralement les encadrants (chef d'équipe et chef d'équipe adjoint) qui sont les plus fréquemment chargés de ces entretiens.

- **Accompagnement en prestation par les encadrants : 40 heures par garde à domicile**

Cet accompagnement est assuré par les chefs d'équipe adjoints, eux-mêmes anciens gardes à domicile.



Volumes horaires des activités de la formation continuée des gardes à domicile PTP :

Intitulé	Nombre d'heures
Hygiène	35 h
Manutention	28 h
Soins palliatifs	28 h
Handicap	28 h
Animation des personnes âgées	28 h
Psychopathologie de la personne âgée	14 h
Communication	14 h
Psychologie de la personne âgée	10 h 30
Sensibilisation à la maladie de Parkinson	8 h
Déontologie	7 h
Sensibilisation à la maladie d'Alzheimer	7 h
Gestion du budget, crédits et surendettement	7 h
Sensibilisation à la maladie de Sclérose en plaques	3 h
TOTAL	217 h 30

Formation GAD expérimentés

En constante augmentation, le besoin d'aide à domicile est aussi plus complexe. Afin d'y répondre, **Gammes** a mis en place une formation destinée aux gardes à domicile expérimentés pour gérer des bénéficiaires souffrant d'une grande perte d'autonomie et adapter la prestation en fonction de leurs capacités.

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

Intitulé	Nombre d'heures
Supervision collective assurée par une psychologue	28 h
Manutention	21 h
Bienveillance	18 h
Communication	14 h
Maladies mentales	14 h
Handicap	14 h
Accompagnement à domicile des personnes en perte d'autonomie grâce à la photothérapie	7 h
Secourisme	6 h
TOTAL	122 h

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.

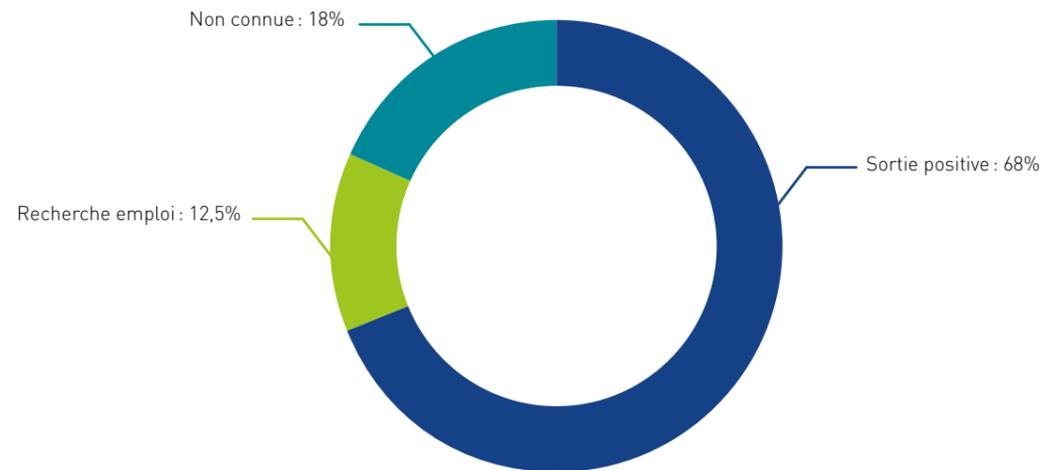
Volume des activités de la formation du personnel encadrant :

Participants	Nb de jours / heures	Intitulé
Chefs d'équipe adjoints	22h30 6h	Tutorat et accompagnement Recyclage en secourisme
Chefs d'équipe + chefs d'équipe adjoints	7h 8h	Manutention Supervision collective
Personnel encadrant	7h 6h30 18h	Savoir-être Professionnel Communication et gestion d'équipe Bienveillance
Référent formation	30h 52h30	Élaboration du plan de formation: module d'initiation Connaissance de base en prévention et protection au travail
Assistante administrative	28h	Formation à l'écoute et à l'accueil
TOTAL	186h	

Sommaire financier

Sorties des gardes à domicile engagés sous contrat

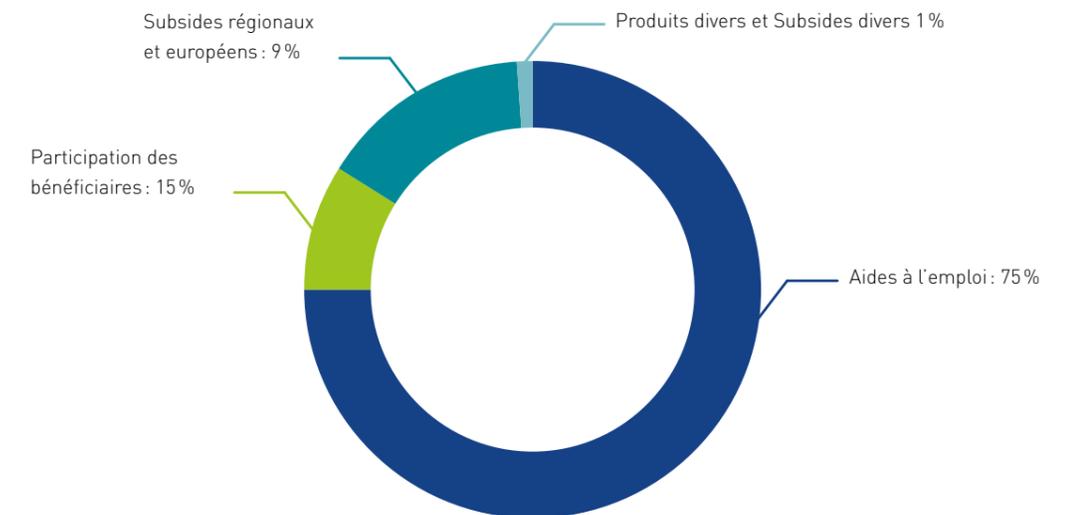
Sorties des GAD PTP



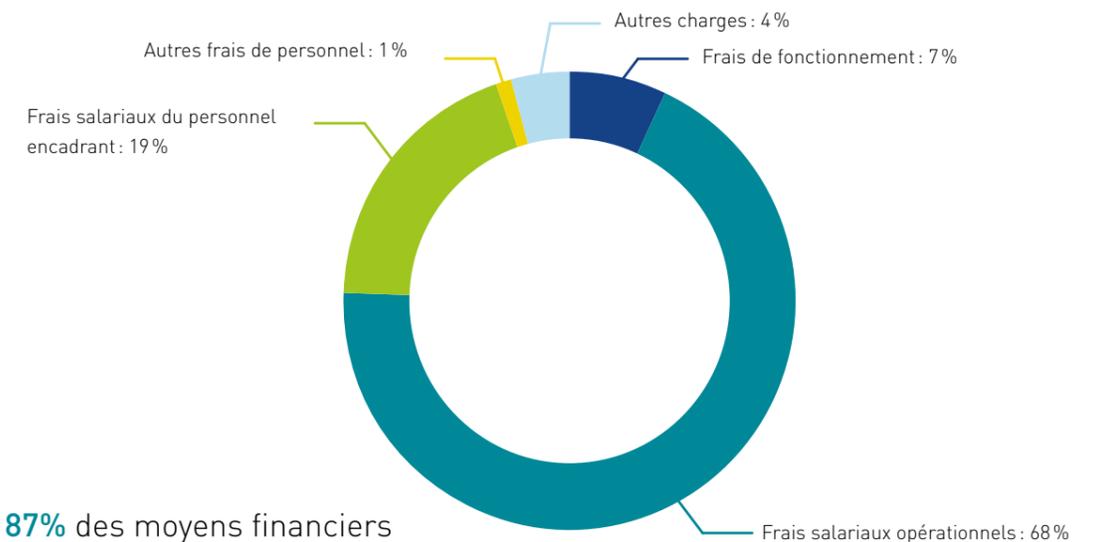
En 2013, les gardes en fin de parcours PTP bénéficiaient encore d'un suivi du projet professionnel individuel avec un conseiller emploi (service Recherche Active d'Emploi) afin d'aider à la réinsertion de l'«après **Gammes**» et éviter la démotivation. Nous constatons que le taux de sortie positive est de **68 %**.

Les **recettes** et **dépenses** de **Gammes** s'équilibrent en 2013 à **2.660.746,94 €**

Recettes



Dépenses

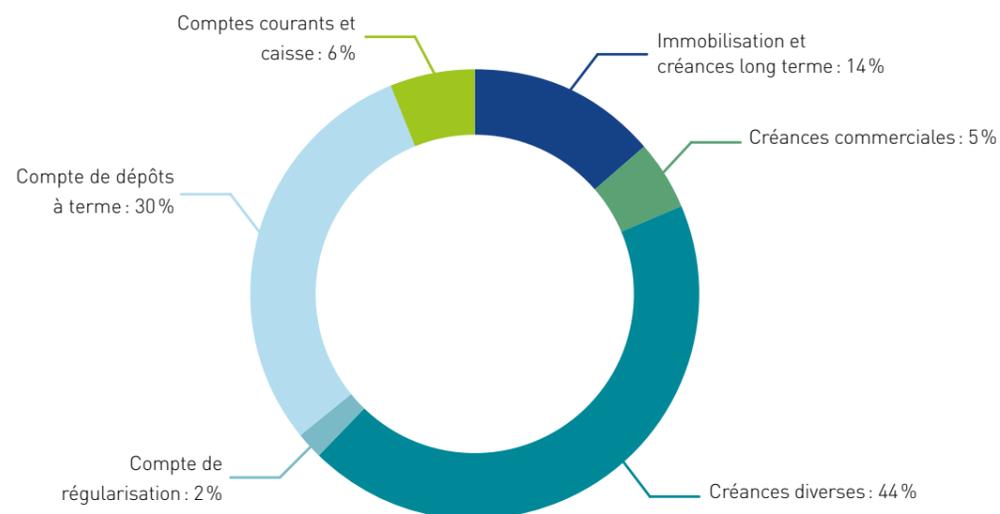


87% des moyens financiers sont affectés à l'emploi

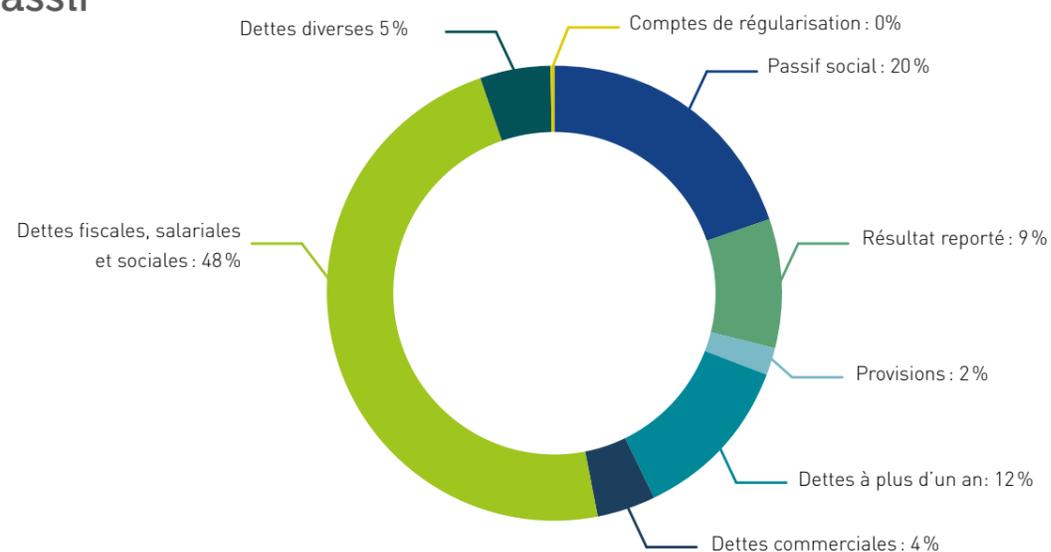
Bilan

Le total Bilan **Actif/Passif** est de **853.433 €**.

Actif



Passif

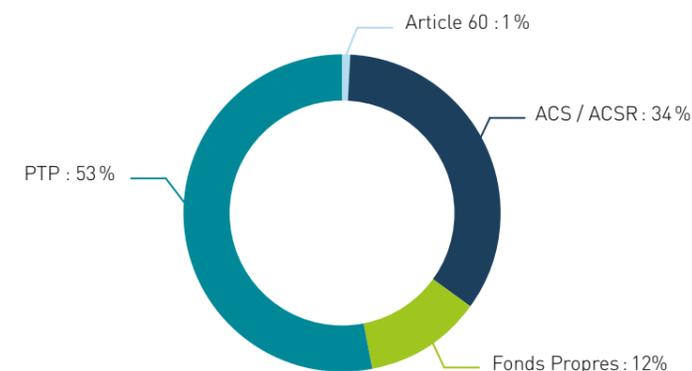


L'équipe

L'équipe de Gammes se compose

- d'un directeur : Brieuc LAURENT
- d'une coordinatrice adjointe à la direction : Valérie VANBESIEEN
- d'un responsable administratif et financier : Olivier MAEGERMAN
- de quatre chefs d'équipe : Leyla OZDIL, Gladys SEGAERT, Pauline SCHALLON et Philippe SPEGELAERE
- de trois chefs d'équipe adjoints
- d'un référent formation / conseiller en prévention
- d'un aide comptable
- d'une assistante administrative
- d'un chargé d'accueil
- d'une équipe de 61 gardes à domicile

Types de contrat



Les asbl présentes au Conseil d'Administration :

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



GAMMES asbl

Rue De Crayer 2 - 1000 Bruxelles

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

www.gammesasbl.be



Cofinancé par l'Union européenne



BRUXELLES
FORMATION

former pour l'emploi