



Gammes asbl

Rapport d'activité 2012



Sommaire

INTRODUCTION.....	p 3
2012 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



Introduction

« Je suis fort choquée que le métier de garde à domicile ne soit pas reconnu car il est vraiment indispensable. Beaucoup de bénéficiaires ont besoin d'aide et ce ne sont pas les aides-familiales qui pourraient rendre le même type de service. ».

Mme N.

Gammes existe depuis **13 ans**, 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. Ces associations se sont unies pour apporter un service de gardes à domicile qui se voulait innovant et financièrement accessible à des personnes en perte d'autonomie, désireuses de continuer à vivre chez elles, ainsi qu'à leurs proches. **Gammes** poursuit également une seconde mission: créer des emplois pour un public peu qualifié dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle.¹

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 soignants, aides familiales, aides ménagères, etc.). A ce jour, Gammes emploie 72 personnes (dont 58 gardes à domicile, occupées sous contrats PTP ou ACSR).²

Durant ces 13 années, **Gammes** s'est fait connaître grâce aux professionnels de terrain bruxellois, intervenants des secteurs de l'aide et des soins à domicile ainsi que par les usagers bénéficiaires de nos services. Gammes a acquis une réelle notoriété dans le paysage bruxellois.

Bien que **Gammes** soit reconnue par les pouvoirs subsidiant comme Initiative Locale de Développement de l'Emploi (ILDE) et agisse comme Organisme d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP), celle-ci demande toujours une reconnaissance en tant que service faisant partie du secteur de l'aide et de soins à domicile.

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

² Le « Programme de Transition Professionnelle » (PTP) permet l'engagement dans le secteur non-marchand, sous contrat à durée déterminée de deux ans, de chômeurs complets indemnisés ou d'ayants droit à l'intégration sociale ou d'ayants droit à une aide sociale financière. La mesure « Agents contractuels subventionnés » (ACS) permet l'engagement dans le secteur nonmarchand, sous contrat à durée indéterminée, de demandeurs d'emploi inoccupés depuis 6 mois au moins (ou un jour s'ils ont plus de 40 ans).

2012 en bref

Faits marquants

- 72 équivalents temps plein (ETP)
- 72.135 heures de prestations de garde à domicile
- 16.264 prestations de garde à domicile d'une durée moyenne de 4 h 30
- 314 nouvelles demandes ; 36% ont été prises en charge
- 244 bénéficiaires servis
- 24% des gardes à domicile ayant terminé leur cycle PTP en 2012 ont retrouvé un emploi (sorties positives).

Faits financiers saillants

- 380.000 euros de chiffre d'affaire lié aux prestations des gardes à domicile.
- Des dépenses de plus de 2.500 000 euros au service de personnes dans le besoin.

Faits saillants d'exploitation

- Un travail autour de la Gouvernance de l'asbl a été réalisé par les membres du Conseil d'Administration via l'intervention d'une agence-conseil en économie sociale. Celle-ci avait pour objectif d'amener le Conseil d'Administration (CA) et la Direction à mieux connaître et à mieux assumer leurs rôles respectifs et ce, pour aider l'association à mieux remplir ses missions. Ce travail s'est fait au travers d'une redéfinition des modalités de fonctionnement entre CA et Direction et, d'un accompagnement du CA dans la révision du ROI.
- 2012 a également été l'année de la mise en place d'une nouvelle direction (confirmée en 2013) et d'une nouvelle organisation de l'asbl (refonte de l'organigramme).

- Début 2012, **Gammes** a entamé 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. Ces démarches ont permis l'organisation de rencontres inter-cabinets et la réalisation d'une journée d'étude sur « La garde à domicile : un métier à reconnaître ? » le 14 septembre 2012 au BIP.

Perspectives

2013 verra :

- la mise en place d'un comité de direction dont le rôle sera de coordonner le suivi des affaires courantes au sein de l'asbl et de mettre en place les développements.
- une amélioration de la qualité de service par notamment :
 - une recherche de proximité avec le terrain (ceci par une meilleure répartition géographique par rapport aux bénéficiaires et aux gardes à domicile sur le territoire bruxellois)
 - une meilleure prise en charge des demandes
 - une augmentation de l'offre de gardes à domicile adaptée aux besoins de plus en plus spécifiques.
- continuer les démarches entreprises autour de la reconnaissance du métier de garde à domicile en Région bruxelloise et poursuivre la mobilisation des partenaires... (la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile (FASD), le service germanophone Familienhilfe et l'ASBL flamande IN-Z) avec qui **Gammes** s'est associé pour faire évoluer le processus de reconnaissance du métier.

Services aux bénéficiaires

Les bénéficiaires

En 2012, **244 bénéficiaires** ont bénéficié des **services de Gammes**.

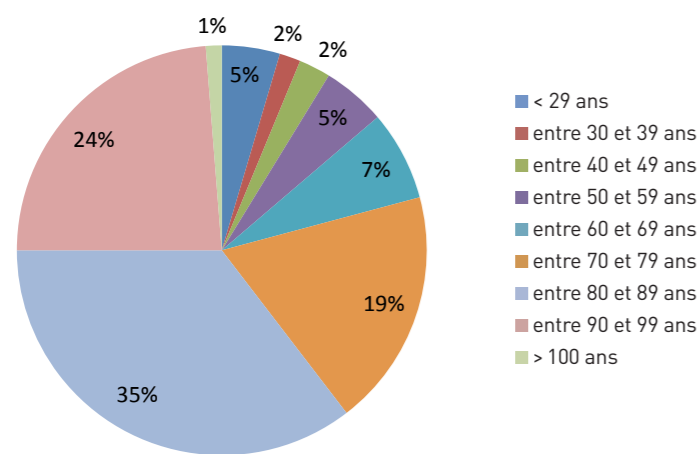
Les **bénéficiaires** sont des personnes **adultes** en perte d'**autonomie, dépendantes, âgées, désorientées, malades, handicapées** ou **ne pouvant rester seules**, habitant la **Région de Bruxelles-Capitale**.

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 le besoin de garde.

La visite d'un chef d'équipe (assistant social, infirmier) 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 la réponse au besoin de présence active et continue, **Gammes** constitue le maillon manquant dans la chaîne des activités d'aide à domicile.

Âge des bénéficiaires

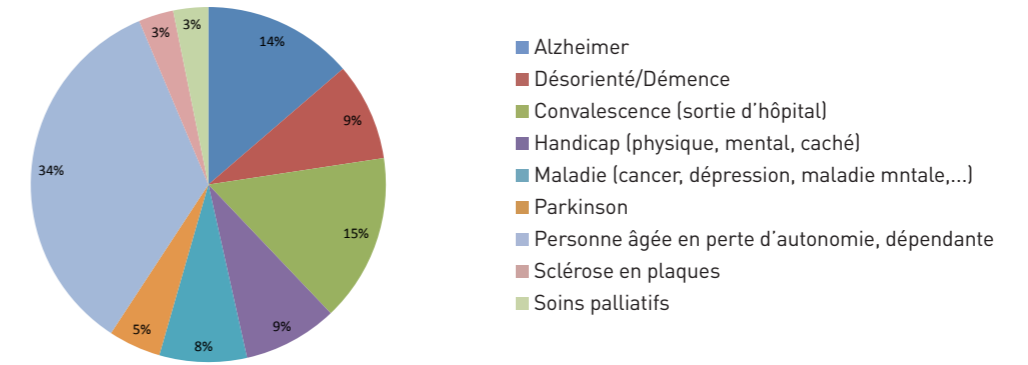


Ces pourcentages montrent le sens du constat du vieillissement de la population : 60% de nos bénéficiaires ont plus de 80 ans, **Gammes** favorise leur maintien à domicile.

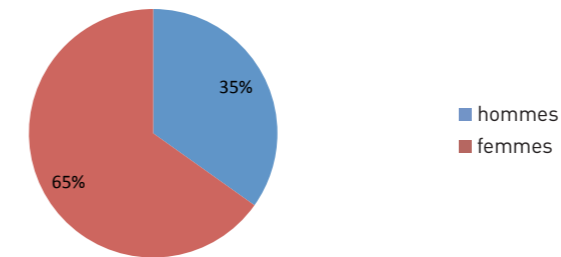
« Les gardes ont l'oeil. Dès qu'ils rentrent chez nous, ils constatent les petites choses et y remédient. C'est très agréable. »

Mme C.

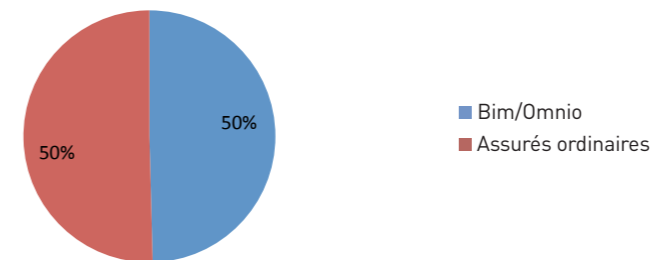
Pathologies des bénéficiaires



Proportion des genres des bénéficiaires



Bénéficiaires BIM/OMNIO et Assurés ordinaires



Nous constatons la faible différence entre le nombre de bénéficiaires ayant le statut BIM/OMNIO et celui des assurés ordinaires. Pour la moitié de nos bénéficiaires, c'est donc le tarif le plus élevé qui est d'application. Ceci pourrait expliquer qu'une grande partie de la population n'y ait pas accès.

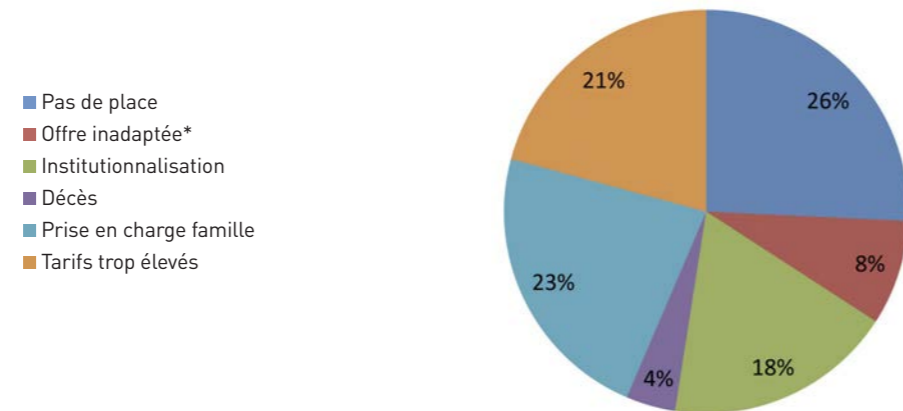
Etant donné que le service n'est pas financé structurellement (ce sont les emplois qui sont subventionnés mais pas la prestation de garde à domicile) et les tarifs n'étant pas liés aux revenus des bénéficiaires, un certain nombre d'entre eux ne peut en assumer le coût financier.

La demande

En 2012, **Gammes** a géré **314 nouvelles demandes** dont **36% ont été prises en charge**.

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

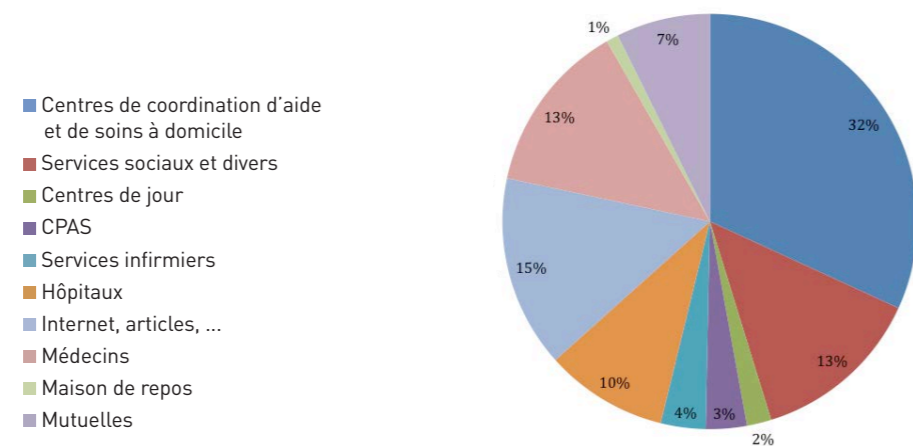
Demandes valides non abouties



*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 oriente la demande vers un autre service.

Origines des demandes



Formation et accompagnement

Comme pour les années précédentes, **Gammes** a mis tout en œuvre pour concilier son objectif de prestations de service de qualité d'une part et d'insertion socioprofessionnelle durable d'autre part. Elle a donc inscrit parmi ses activités un important programme de formation et de suivi de ses travailleurs. Il faut rappeler à ce sujet que le public visé par **Gammes** dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle n'est pas toujours dénué de qualification.

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»³ ;
- 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.

Nb de personnes ayant participé aux séances d'information à Idée 53	86
Nb de personnes engagées à Gammes	18
Nb de personnes entrées en formation de garde à domicile	18
Nb de personnes ayant réussi la formation	18

3 «Idée 53» asbl offre des formations à temps plein à Bruxelles: Aide ménager et aide ménagère, Garde à domicile, Commis de cuisine et de salle et Employé en bureautique. Les formations s'adressent aux demandeurs d'emploi, Bruxellois, peu qualifiés, qui ont 18 ans et plus.

Dispositif d'encadrement

Un encadrement interne est organisé au sein de l'asbl, celui-ci 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. Tous ces éléments concourent à briser l'isolement que peuvent connaître les professionnels du service qui assurent seuls leurs prestations au domicile des 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 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. C'est un lieu d'échanges et de questionnements. C'est le lieu où sont données des informations nouvelles, pratiques, sur les bénéficiaires, où chacun partage son expérience. C'est en partie grâce à ces réunions que se constitue l'équipe de travail et que se développe le sentiment d'appartenance. 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 vécus et de ressentis dans leur quotidien professionnel auprès des bénéficiaires.

- **Suivi individuel (entretien d'appréciation et de développement) : 6 heures par garde à domicile**

Un suivi individuel constitué d'entretiens d'appréciation, de développement et d'accompagnements 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**

Suivi assuré par les chefs d'équipes adjoints, eux-mêmes anciens gardes à domicile.

Volume des activités de la formation continuée des gardes à domicile PTP :

Intitulé	Nombre d'heures
Communication	15 h
Manutention	30 h
Animation des personnes âgées	30 h
Soins palliatifs	30 h
Handicap	30 h
Psychopathologie de la personne âgée	15 h
Hygiène	35 h
Psychologie de la personne âgée	11 h
Sensibilisation à la maladie d'Alzheimer	7 h
Déontologie	15 h
Sensibilisation à la maladie de Parkinson	7 h
TOTAL	225 h

Formation GAD expérimentés

Il apparaît que le besoin d'aide à domicile plus complexe est en augmentation constante. **Gammes** fait face à des demandes croissantes de besoins de gardes qualifiés pour gérer des bénéficiaires souffrant de maladies démentielles (Alzheimer, Parkinson) ou en soins palliatifs

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

Intitulé	Nombre d'heures
Communication	15 h
Manutention	21 h
Recyclage en secourisme	6 h
Handicap	15 h
Maladies mentales	45 h
Supervision collective assurée par une psychologue	28 h
TOTAL	100 h

Formation du personnel encadrant

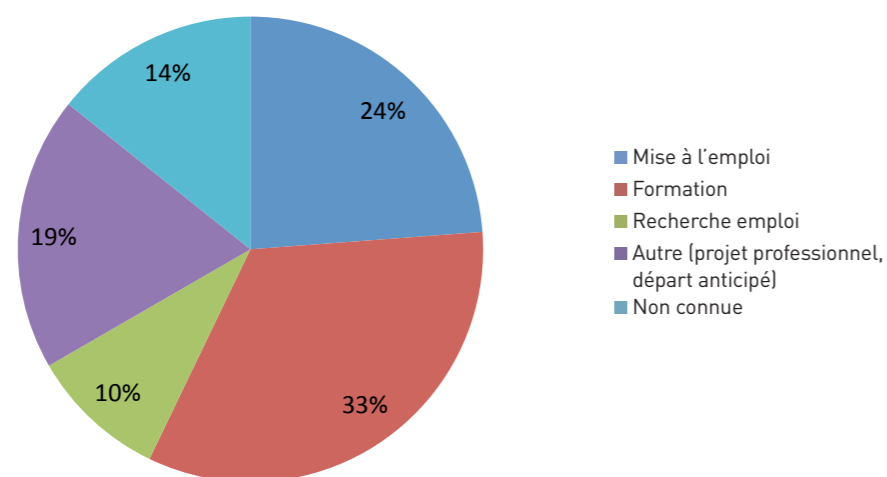
Afin de permettre un encadrement de qualité, il est essentiel de mettre à jour les connaissances et les compétences du personnel encadrant. La mise en place en 2012 des évaluations annuelles du personnel a permis de mettre en évidence les difficultés et les besoins en formation. Ces formations étaient individuelles ou collectives selon les compétences et les connaissances exigées par la fonction. Il est à souligner que 2012 représente une année de remise à niveau en lien avec la refonte de l'organigramme.

Volume des activités de la formation du personnel encadrant :

Intitulé	Nb de jours / heures	Participants
Formation à l'écoute et à l'accueil	28 h	Assistante Administrative
Tutorat et accompagnement	22 h 30	Chefs d'équipe adjoints
Recyclage en secourisme	6 h	Chefs d'équipe adjoints
Elaboration du plan de formation: module d'initiation	30h	Référent Formation
Savoir Etre Professionnel	7 h	Personnel encadrant
Communication et gestion d'équipe	6 h 30	Personnel encadrant
Manutention	7 h	Chefs d'équipe et chefs d'équipe adjoints
Supervision Collective	8 h	Chefs d'équipe et chefs d'équipe adjoints
Bienveillance	18 h	Personnel encadrant
Connaissances de base en prévention et protection au travail	52 h 30	Référent formation
TOTAL	185,5 h	

Sorties des gardes à domicile engagées sous contrat PTP

Sorties des GAD PTP

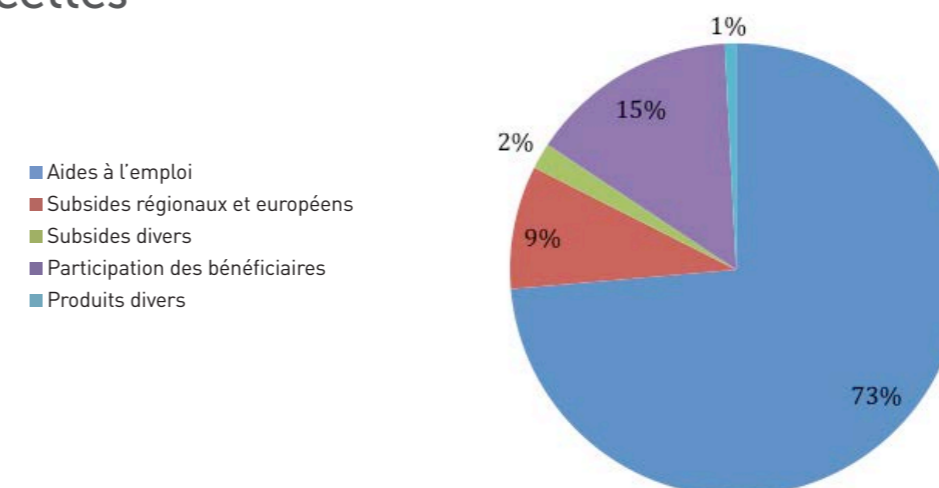


En 2012, les gardes en fin de parcours PTP ont continué à bénéficier d'un suivi du projet professionnel individuel avec un conseiller emploi (service Recherche Active d'Emploi) afin d'aider à la réinsertion de l'« après **Gammes** » et éviter la démotivation. Nous constatons que le taux de mise à l'emploi en 2012 est de 24%.

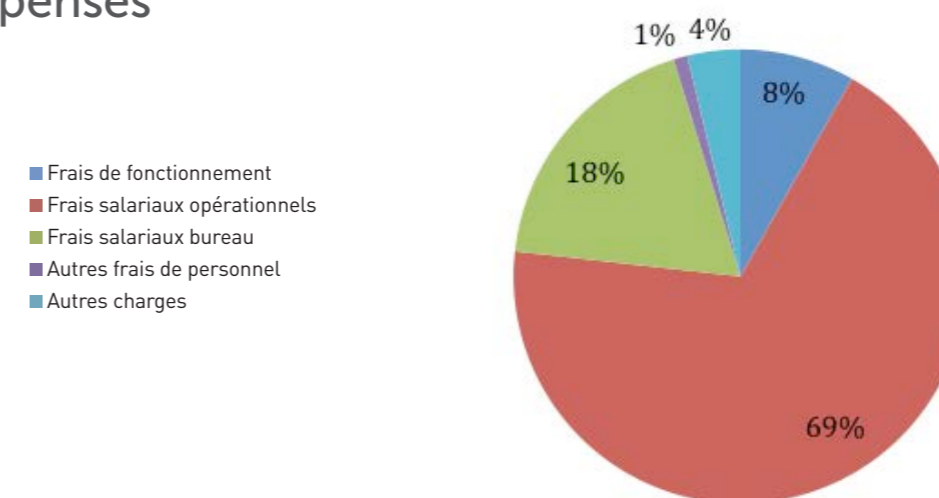
Sommaire financier

Les **recettes et dépenses** de **Gammes** s'équilibrent en 2012 à **2.555.072,52 €**.

Recettes



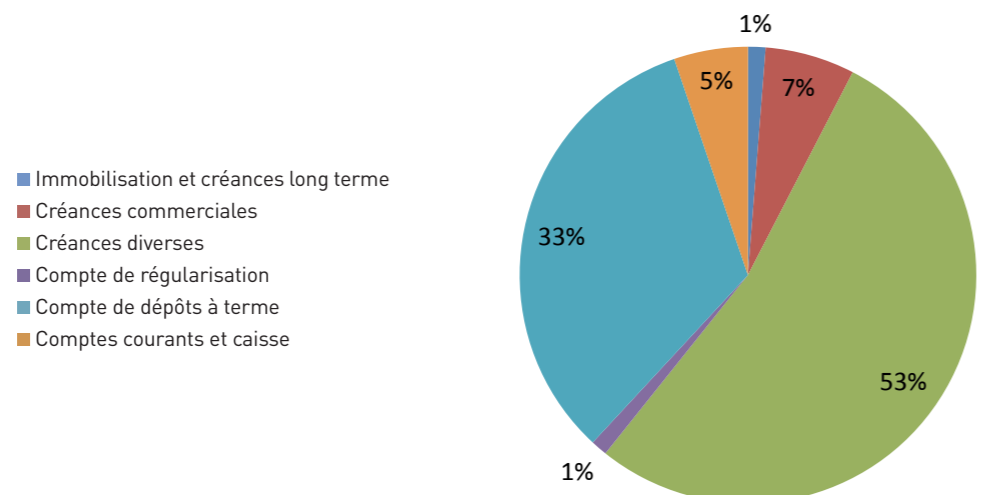
Dépenses



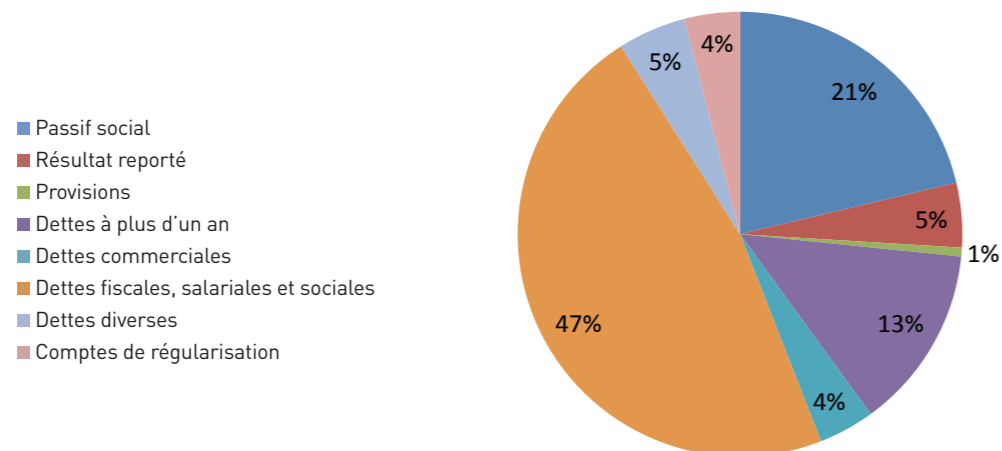
Bilan

Le **total Bilan** Actif/Passif est de **773.763,84 €**.

Actif



Passif

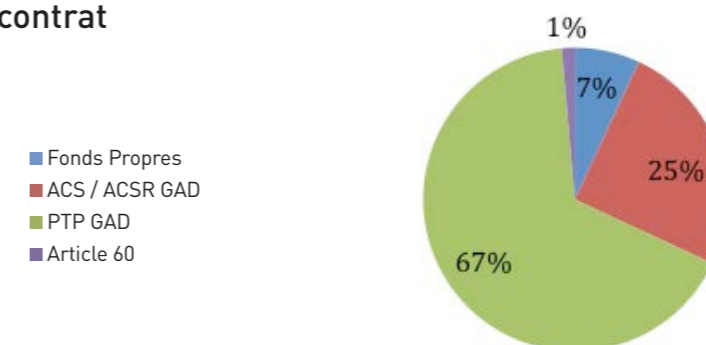


L'équipe

L'équipe de Gammes se compose

- d'un directeur : Brieuc LAURENT
- d'un responsable administratif et financier: Olivier MAEGERMAN
- de trois chefs d'équipe: Leyla OZDIL, Gladys SEGAERT et Joëlle HANSOUL
- de trois chefs d'équipe adjoints
- d'un référent formation
- d'un aide comptable
- d'une assistante administrative/chargée de communication
- d'un chargé d'accueil
- d'une équipe de 59 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