



Les piliers de la sagesse sociale selon Anne Biettlot et Dominique Bricoult, fondatrices et directrices du Gerموir

- Grâce au soutien d'une équipe solidaire, conduire les femmes fragilisées vers l'autonomie, en les valorisant par la formation et l'acquisition de nouvelles compétences



- Assurer la pérennité de notre entreprise axée sur une gestion rigoureuse alliant, d'une part, notre développement économique et, d'autre part, le savoir être et la participation active de chaque membre de notre personnel

- Amener à son plus haut niveau notre savoir-faire afin d'établir un partenariat dynamique avec notre client basé sur un souci constant d'offrir des services et produits de qualité, porté par un professionnalisme reconnu.



délais, la fiabilité des devis, la discrétion, le sourire, le traitement rapide des petits problèmes qui peuvent survenir sont des points positifs unanimement reconnus.

### La qualité

On comprend dès lors que le Gerموir a été sélectionné (dès octobre 2002) par l'agence conseil en économie sociale AGES, comme l'un des projets pilotes au sein duquel on introduirait la démarche qualité, à l'initiative du Ministre Fédéral ayant l'économie sociale dans ses compétences. La direction du Gerموir s'est alors engagée à entrer dans un processus d'amélioration continue afin que le système qualité soit une réalité pour toutes et tous. Les objectifs concrets sont (entre autres) la certification ISO 9001-2000, l'adéquation aux normes HACCP pour le secteur Horeca, l'amélioration du système de formation et la stabilisation des emplois du personnel encadrant, la création et le développement d'un site web pour l'association...

me stimule. J'ai envie d'apprendre également. Apprendre, c'est quelque chose qui m'aide à me sentir bien".

### Les clients

De leur côté, les clients ont souligné à la fois que s'ils ont fait appel au Gerموir pour le nettoyage de leurs locaux, c'est au départ parce que la dimension sociale leur semblait importante à encourager ET que s'ils sont restés clients (depuis plus de 10 ans), c'est qu'ils sont satisfaits de la qualité des prestations des techniciennes de surface et de l'encadrement assuré sur le terrain. La ponctualité, le respect des

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site web du gerموir: <http://www.gerموir.be>!



Conférence de presse du Gerموir

# L'économie sociale au féminin pluriel

Le 2 juillet dernier, le Gerموir organisait une conférence de presse pour retracer plus de 20 ans d'une aventure sociale résolument tournée vers l'avenir. Parmi les innovations annoncées, nous retenons particulièrement le nouveau site web du Gerموir et sa position de pionnier dans l'implantation de la démarche qualité dans l'économie sociale. Mais les moments forts de la matinée furent certainement les prises de parole de clients et de stagiaires.

Marie-Rose Clinet

## Les stagiaires

Les stagiaires n'avaient pas voulu figurer parmi les orateurs de la conférence de presse... Mais il a suffi d'un petit coup de pouce de la salle ("Moi, j'aurais bien voulu entendre les stagiaires") pour que les langues se délient. Pour dire que c'est une chance pour une femme en difficulté de rencontrer le Gerموir, qui ouvre des perspectives insoupçonnées, qui est comme une famille, qui apporte un soutien, qui donne des coups de pied au derrière quand il le faut... Pour dire leur désir et leur plaisir d'apprendre (apprendre un métier, mais aussi perfectionner leur français ou s'initier à l'Internet). Pour dire leur satisfaction d'avoir trouvé un emploi après leur stage. Pour dire leur crainte de ne pas

retrouver d'emploi après leur contrat en article 60...

Ces quelques mots sur le vif ont donné une saveur plus intense aux paroles recueillies sur papier. Des paroles qui décrivent des itinéraires qu'on pourrait aisément considérer comme d'une grande banalité mais qui sont tissés d'autant de courage et de volonté que de difficultés accumulées. Ces femmes venues de divers horizons ont vraiment découvert l'importance et la valeur du travail comme voie d'accès à l'autonomie, à la sécurité et à la réalisation de soi. Et elles ont découvert la saveur de l'apprentissage et la richesse des contacts multiculturels, comme le résume si bien Havva: "Au fond de moi, j'ai toujours eu envie d'apprendre. Le fait que d'autres femmes parlent d'autres langues



Un groupe de stagiaires au cours de vie sociale

