

# peps

Le magazine

## EDITO

Jean Vanlanduyt

---

## TÉMOIGNAGES

Le Baucory

Le Centre  
Saint-Lambert

---

## FOCUS

Les formations PEPS

PEPS soutient  
vos projets

---

**#14** : Editeur responsable  
Françoise Duchamps  
: Mise en page  
06/2019 : [www.dreamcom.be](http://www.dreamcom.be)





**Quand nous avons imaginé PEPS, il y a quelques années maintenant, si l'on m'avait dit qu'il serait aussi largement utilisé par les institutions médico-sociales, j'aurais sincèrement eu un peu de mal à le croire; et pourtant, force est de constater que PEPS est en cours d'utilisation aujourd'hui dans près de 130 institutions en Wallonie et à Bruxelles.**

Mon entreprise est fière d'avoir pu mettre à la disposition de ses clients des outils qui leur permettent de gérer les données de leurs bénéficiaires :

- en partant des données administratives : générales, les notes de frais, les rapports AVIQ, etc.,
- en passant par les données médicales : les médicaments, les ordonnances, les suivis médicaux, etc.,
- sans oublier les données d'accompagnement : les activités, les observations, les analyses détaillées d'un dossier, etc..

Bref, toutes les données d'un dossier bénéficiaire bien géré, et in fine, mieux suivi par les équipes, avec d'avantage d'interactions entre les métiers.

Nous avons analysé l'utilisation de PEPS et les chiffres sont incroyables : environ

un millier d'identifications quotidiennes à PEPS ! Oui, vous lisez bien, en moyenne, un millier de personnes s'identifient au moins une fois par jour à PEPS... Et le nombre d'utilisateurs potentiels est encore plus vertigineux : plus de 5.000 !

Parallèlement à ces chiffres impressionnants, nous sommes en contact avec environ 5 institutions différentes chaque jour, majoritairement pour des questions relatives à l'utilisation de PEPS ou des demandes d'améliorations.

Ces questions que vous nous posez interviennent aujourd'hui pour une large part dans les évolutions que nous apportons à PEPS. Et pour nous, c'est toujours un plaisir de voir le logiciel évoluer en fonction de vos demandes.



# ÉDITO

Et à chaque fois que nous interagissons avec vous, nos clients, nous recevons très fréquemment de votre part l'expression de votre gratitude qui s'exprime par un simple « merci ». Je tiens à saisir l'opportunité de cet édito pour vous remercier à mon tour et à vous féliciter pour l'usage de cette marque de reconnaissance à notre égard; en effet, l'impact non négligeable sur notre enthousiasme et notre motivation de ce mot de cinq lettres n'a rien de très mystérieux.

- Il peut tout d'abord s'expliquer d'un point de vue scientifique. Être remercié pour son action génère dans le cerveau une substance chimique bien connue, la dopamine, source d'émotions telles que le plaisir, la satisfaction et le bien-être. Cette substance, nécessaire à la régulation du système nerveux et fortement addictive, conditionne donc en réalité beaucoup de nos actions.

- Il peut s'expliquer également par la psychologie positive. Être félicité pour la qualité de son travail renforce le sentiment de compétence et nourrit le besoin de proximité sociale; deux des piliers de la motivation intrinsèque.

Bref, chers clients, merci de nous dire merci! Cela nous encourage à mieux vous servir encore et à développer avec vous une relation de confiance durable!

Bonne lecture de ce magazine estival!

*Jean Vanlanduyt*





soutient

vos projets !

## **Nous vous l'annonçons en décembre, nous avons à cœur de vous soutenir dans vos projets.**

Notre société souhaite s'inscrire dans une démarche vertueuse et redistribuer une partie substantielle de ses bénéfices à ses clients. Chaque année, nous vous sollicitons afin de nous faire parvenir vos projets d'accompagnement de vos bénéficiaires. Nous avons reçu de nombreuses demandes, beaucoup de belles initiatives.

Et le sort en a désigné trois, que nous financerons cette année :

- Un séjour à Eurodisney durant l'été pour les 15 enfants de la Mohinette. Cette institution située près de Beauvais, en région liégeoise, héberge et accompagne des enfants en difficultés familiales. Elle fait partie du secteur de l'aide à la jeunesse.

- Une escapade à Pairi Daiza pour les enfants de la Traversée à Uccle. Ce service propose 8 places d'accueil d'urgence pour des très jeunes enfants (0 et 6 ans).
- Une sortie à la mer de quelques jours en septembre pour une partie des aînés du Foyer Marthe et Marie à Banneux, ainsi que certains autres bénéficiaires moins valides.

Nous leur souhaitons beaucoup de plaisir et attendons avec impatience le retour de leurs escapades, que nous ne manquerons pas de partager avec vous dans notre prochaine édition.



LE BAUCORY

# TÉMOIGNAGES

**L'IMP**

**Le Baucory**

Montigny-le-Tilleul



**Céline Moneger**  
Éducatrice  
spécialisée



**Gilles Dupal**  
Directeur  
pédagogique



**INSTITUTION**  
Le Baucory



**DIRECTION**  
Michel Lefèbre



**SECTEUR**  
AVIQ – SRJ



**TAILLE**  
61 jeunes

L'institut Médico Pédagogique « Le Baucory » est un service résidentiel pour jeunes (SRJ) situé à Montigny-le-Tilleul, dans la banlieue de Charleroi. Il accueille, en internat, 61 jeunes garçons souffrant de troubles du comportement – pour le jargon du secteur, la catégorie 140 - et nécessitant une éducation appropriée. Ces enfants sont pour la plupart scolarisés dans les écoles voisines.

L'institution a commencé à utiliser PEPS en novembre 2018, en même temps que le COGA, une institution sœur, située quelques kilomètres plus loin.

**Gilles Dupal et Céline Moneger partagent leur expérience PEPS.**

**Céline Moneger** est éducatrice spécialisée – elle travaille depuis 10 ans au Baucory.

**Gilles Dupal** est directeur pédagogique depuis 3 ans des institutions mutualisées Coga et Baucory

## Quand PEPS est-il arrivé chez vous ?

**Céline :** Les premiers contacts avec PEPS remontent à 2017, et nous l'avons installé au Baucory fin 2018. Il a fallu d'abord gérer la partie technique : mise en réseau, installation des ordinateurs, etc. Et puis les premiers mois ont été consacrés à l'encodage des données administratives, c'est notre secrétaire qui s'est chargée de ce travail considérable.

Ensuite, nous l'avons introduit dans les équipes pédagogiques. Nous avons pris la décision de nommer un collaborateur relais dans chacun de nos 4 groupes. L'objectif était de former ce référent pour qu'il forme ses collègues. Et ce système nous permet d'avoir en permanence quelqu'un au sein des équipes pour répondre à des questions sur l'utilisation du logiciel, quelqu'un d'accessible, qui connaît le fonctionnement du groupe et de l'institution.

**Gilles :** Oui, nous essayons de mettre en valeur les compétences de chacun, de leur donner la possibilité de grandir. La mise en œuvre de PEPS a été une belle opportunité de mettre en avant des référents, de montrer qu'on leur fait confiance, et nous sommes très contents des résultats.

**Céline :** Comme je suis assez à l'aise avec l'informatique, j'ai rapidement été élue « Madame PEPS » pour le Baucory. C'est moi qui vais le plus loin avec le logiciel, je teste les fonctionnalités, je regarde comment les outils que nous utilisons et notre mode de fonctionnement peuvent être « importés ». Avant PEPS, nous avions mis en place une organisation et un mode de communication très spécifiques, avec des tableaux, des observations quotidiennes détaillées par jeunes sur papier. Et au départ, honnêtement, on se demandait ce que PEPS allait pouvoir nous apporter en plus. On fonctionnait déjà pas mal avec nos documents, nos fardes. On ne voyait pas trop l'intérêt de le prendre. Mais aujourd'hui, je ne regrette vraiment pas. Le résultat est très positif.



Gilles Dupal

Actuellement, je fais ça en plus de mes tâches habituelles. Mais pour la rentrée, mon temps de travail va être aménagé; je vais pouvoir me consacrer davantage à PEPS, à son utilisation par les équipes et à l'évolution des fonctionnalités.

## Comment s'est déroulée la mise en œuvre ?

**Gilles :** Au niveau des équipes, comme avec tout nouvel outil, nous avons eu quelques résistances au départ, mais dans l'ensemble, ça s'est bien passé.

**Céline :** Nous avançons petit à petit. La transition n'est pas simple pour certaines choses, mais heureusement, l'équipe PEPS est à notre écoute et adapte le logiciel en fonction de nos besoins. Je pense notamment aux suivis journaliers que nous faisons pour chacun de nos jeunes. Au niveau des observations, PEPS répond bien aux besoins de bénéficiaires dont la situation quotidienne ne change pas beaucoup, qui sont plutôt dans la stabilité. Du coup, le cahier d'observations est plus linéaire, c'est plus simple à suivre. Dans un service pour jeunes tel que le nôtre, c'est beaucoup plus instable : ça peut basculer d'un moment à l'autre, il faut être vigilant, se questionner tout le temps, agir rapidement. Le cahier d'observation de PEPS ne nous permettait pas de suivre ces évolutions correctement, les suivis que nous faisions sur les jeunes prenaient trop de place dans le cahier d'observation, ce n'était pas assez lisible. Le retour sur papier était dès lors très tentant. J'en ai parlé avec Jean qui est venu voir comment nous travaillions et ce dont nous avons besoin. Et lors de la dernière mise à jour, il avait ajouté une op-

tion spécifique pour nos suivis journaliers. Et ça fonctionne ! Ça correspond à ce que nous voulions.

Et ça, c'est vraiment super, on sent la volonté de l'équipe PEPS de faire correspondre l'outil aux besoins, aux modes de fonctionnement. Aujourd'hui, je considère d'ailleurs que nous ne sommes plus en phase d'écologie, mais dans un vrai partenariat, avec des échanges riches qui nous font tous évoluer.

J'y passe beaucoup de temps, mais j'estime que si je ne le fais pas, ça ne marchera pas. Au début, c'est vrai qu'il faut encoder, digérer les informations, mais après, on peut innover et récolter les bénéfices.

## Que faut-il prévoir pour que PEPS fonctionne bien ?

**Gilles :** Il faut avant tout bien réfléchir à l'installation informatique : il faut un bon réseau, assez puissant pour plusieurs connexions simultanées. Notre installation de départ ne correspondait pas et nous avons dû corriger le tir : ce que nous avions n'était pas assez rapide, il fallait trop de temps pour charger les écrans. Ce point a été amélioré.

Et puis nous avons dû réfléchir à la configuration de PEPS. Il fallait le faire correspondre à notre organisation, notre terminologie. C'est une étape importante qui nécessite du temps. Rien que pour les droits d'accès, nous avons eu de longues discussions pour savoir qui devait avoir accès à quoi, qui pouvait modifier, etc. D'ailleurs, nous n'avons pas terminé l'implémentation de toutes les fonctionnalités, loin de là. Mais ça avance bien.

**Céline:** la phase d'encodage est très conséquente, il faut prévoir du temps. Mais, pour pouvoir gagner du temps, il faut commencer par en dépenser.

## Justement, qu'en est-il des bénéfices aujourd'hui ?

**Gilles:** PEPS est devenu notre référentiel. Nous l'utilisons tout le temps et pour de plus en plus de choses. De mon côté, je trouve que la qualité de la communication s'est incroyablement améliorée depuis que l'on a installé PEPS. Et le système d'emails automatiques me permet d'être mis au courant des choses importantes et qui nécessitent mon intervention, peu importe où je me trouve. C'est très rapide et efficace. Et c'est rassurant pour les équipes de savoir que je reçois l'information en temps réel.

**Céline:** Comme autre point positif, je trouve aussi que grâce à PEPS, nous avons pu mettre un cadre dans le fonctionnement des équipes, instaurer une structure pour éviter que chacun ne fasse à sa manière. Les informations récoltées sont dès lors plus structurées, plus simples à suivre et à analyser.

**Gilles:** Oui, ce point est très utile, il nous permet d'objectiver des constats. Par exemple, on peut parfois avoir un ressenti excessif sur un jeune, sur son comportement. Et lorsque l'on analyse les données objectives dans PEPS, on se rend compte

que la réalité est différente. Cela nous permet d'être plus professionnels dans nos démarches.

**Céline:** Le fait que PEPS continue à évoluer est très important pour nous. Et que nous puissions intervenir dans les développements est vraiment positif. C'est motivant pour moi, je continue à réfléchir à des solutions, à les partager.

**Gilles:** Autre point positif de PEPS, et non des moindres: je trouve qu'il est très instictif, facile à prendre en main.

Nous sommes vraiment contents. D'ailleurs nous sortons d'une évaluation interne dans le cadre de notre conventionnement avec l'ARS des Hauts de France (Agence Régionale pour la Santé). Tous les 5 ans, nous devons réaliser une évaluation interne institutionnelle. PEPS est mentionné et repris comme référence pour ce qu'il nous apporte au quotidien et l'amélioration significative de la communication qu'il nous a permis de réaliser.

Et puis, je suis chaque fois surpris quand je parle de PEPS en dehors du Baucory: beaucoup de gens le connaissent. Encore dernièrement, lors d'un entretien d'embauche, quand j'ai dit qu'on utilisait un logiciel spécifique au secteur, le candidat a tout de suite demandé si c'était PEPS. Il a travaillé dans une autre institution qui utilise le logiciel. S'il nous rejoint, on ne devra pas le former, c'est un point positif pour lui.



**Quelques nouveautés dans PEPS  
qui nous ont été suggérées par  
les utilisateurs, et que nous avons  
développées grâce à leur aide :**

- La génération de documents type qui reprennent automatiquement le nom des bénéficiaires.
- La génération de courriers qui reprennent le nom et l'adresse des contacts souhaités.
- Un système de confirmation des retours d'absence afin de garantir la fiabilité des absences encodées.
- Un système de suivi rigoureux des contentions
- L'automatisation d'une information destinée aux travailleurs si un bénéficiaire change d'activité par rapport à son activité habituelle.
- Etc.



Céline Moneger

# PEPS Ambulatoire

## Des nouvelles

### du front

**Lors de notre précédent numéro, nous vous annonçons avec enthousiasme la naissance de PEPS Ambulatoire, une plateforme collaborative destinée aux services d'accompagnement, d'aide à l'intégration, aux centres de réadaptation, etc. Bref, tous les services au sein desquels la gestion des rendez-vous occupe une place centrale.**

Fin décembre, plusieurs services avaient déjà fait le pas. Ils ont été rejoints depuis par une petite dizaine de nouveaux dont, entre autres: La Lumière à Liège, Exception à Nivelles, Alter&Go à Arlon, l'Accueil Mosan à Namur... Et même une AMO - Le Signe à Charleroi, et un service français d'aide à la vie sociale (Nord de la France). Bref, une belle aventure qui continue à attirer de plus en plus de convertis, soucieux d'améliorer leur fonctionnement.



**« C'est pour moi  
une expérience  
positive que je  
recommande  
vivement à tous  
mes collègues »**



**Cécile Javaux,  
Directrice de Madras Bruxelles**

*« Nous avons installé PEPS en janvier dernier. L'encodage de départ se termine tout doucement et nous allons concrètement commencer à l'utiliser. D'emblée, l'équipe était très enthousiaste et nous avons décidé de travailler tous ensemble. C'est encore trop tôt pour me prononcer sur l'outil et ses fonctionnalités, mais le travail de réflexion que sa mise en œuvre nous a amenés à faire fut incroyablement riche. Le paramétrage de PEPS nous a obligés à questionner nos habitudes, à réfléchir à notre manière de fonctionner. Nous*

*avons réalisé ce travail de réflexion en équipe, ce qui a renforcé les liens, nous avons passé d'agréables moments. C'est donc pour moi une expérience positive que je recommande vivement à tous mes collègues. Avec l'équipe, nous avons hâte de mettre notre travail en pratique. Enfin, l'équipe de PEPS est restée très accessible à chaque étape du processus. »*

**Pour tout renseignement  
complémentaire,**

Contactez Françoise :  
0499/67.73.17





 Centre orthopédagogique  
**SAINT-LAMBERT**  
DIRECTION  
ACCUEIL  
ADMINISTRATION

# TÉMOIGNAGES

Centre

Saint-Lambert



Bonneville



**INSTITUTION**

Centre Saint-Lambert



**SECTEUR**

AVIQ – SRA & SLS



**DIRECTION**

Marc Palate



**TAILLE**

240 bénéficiaires

**Le Centre Saint-Lambert est un lieu de résidence et d'activité pour près de 240 hommes et femmes adultes présentant une déficience intellectuelle. L'implantation des locaux se partage entre la ville d'Andenne et la campagne de Bonneville, quelques kilomètres plus loin. 240 travailleurs s'y impliquent quotidiennement pour faire en sorte que les bénéficiaires du centre soient accompagnés de manière optimale.**

Lorsque nous avons rencontré la direction du Centre Saint-Lambert fin 2015, elle était en questionnement au sujet des outils informatiques en fonctionnement chez eux. Les services étaient informatisés, mais utilisaient chacun un logiciel spécifique

différent, sans possibilité de transferts automatiques de l'un vers l'autre. Les recopiations étaient donc fréquents, tout comme les risques d'erreurs et de pertes d'informations, sans compter le temps et l'énergie perdus.

De plus, deux de ces logiciels soulevaient des questions quant à leur pérennité. Le service administratif de son côté utilisait des logiciels développés sur mesure pour le Centre Saint-Lambert par une personne partie à la retraite. Se posait dès lors la question de sa succession : qui allait reprendre le code, le faire évoluer en fonction des besoins et dépanner en cas de souci, ... ? Quant à l'équipe pédagogique, elle utilisait un logiciel français qui arrivait à la limite de ses potentialités, en tout cas au niveau des spécificités belges, et un important investissement était nécessaire pour le « remettre à niveau ».

### **Le Centre Saint-Lambert a trouvé dans PEPS les réponses à ses attentes :**

- PEPS couvrait tous les métiers du centre, articulants entre eux les services administratifs, même si la génération des notes de frais n'était encore qu'une idée à l'époque, les services médicaux et pédagogiques, de manière inclusive, avec des vases communicants automatisés. Il permettait dès lors un accompagnement transversal des bénéficiaires du centre.
- Il était adapté à la législation belge et aux attentes de l'AVIQ.
- Il était en fonctionnement dans d'autres services d'hébergement, ce qui en assurait la pérennité et permettait au Centre Saint-Lambert de bénéficier de demandes de développements des autres institutions qui utilisaient, dans le principe de la mutualisation des développements. Ce qui rendait du coup le produit attractif financièrement.

Lors du lancement de PEPS en janvier 2017 au Centre Saint-Lambert, la génération

des **notes de frais** était encore à l'état de projet. Mais la patience et la détermination des responsables de l'institution l'ont finalement emporté : la décision de développer le module tomba avant l'été 2018. Très demandeuse de l'outil, la direction du Centre Saint-Lambert s'est alors portée volontaire pour guider l'équipe PEPS dans la réalisation du module et pour faire partie des premiers à le tester. Cette aide s'est concrétisée notamment au travers de l'implication de deux volontaires, Valérie Grimmiaux et Roselyne Ansias.

Elles ont gentiment accepté de témoigner ici.

**Roselyne Ansias** est employée administrative en charge des notes de frais au Centre Saint-Lambert.

Elle gère l'entièreté des factures émises par l'institution à l'attention des familles. Le départ à la pension de Roselyne, début 2021, donne à son implication dans le développement de PEPS un caractère d'autant plus précieux pour le Centre Saint-Lambert puisqu'il rime avec transfert de connaissances et perfectionnement du processus de facturation.

**Roselyne :** Je suis arrivée au Centre Saint-Lambert en janvier 1980, en tant que secrétaire médicale. A l'époque, tout se faisait sur papier un peu anarchique-ment. L'informatique était inexistante. Une organisation a dû rapidement être mise en place et je me suis aussitôt retrouvée partagée entre des tâches correspondant à un secrétariat médical et des tâches administratives. Il fallait structurer et suivre les dossiers, organiser les rendez-vous, établir les notes d'honoraires des médecins et mettre en place des procédures en relation avec la comptabilité du centre concernant les relations avec les mutuelles et leurs interventions. Peu à peu et dans

un même temps, j'ai commencé à gérer la partie « facturation » relative aux usagers dans le but d'établir les états de frais trimestriels. L'ensemble représentait un travail conséquent qui demandait rigueur et organisation.

Dans les années 93, nous avons travaillé avec un logiciel sous DOS. Et c'est en 2004, sous l'impulsion de la nouvelle direction, que nous avons fait développer un logiciel sur mesure pour le centre. Il gérait les dossiers administratifs et les présences des usagers. Nous y encodions les frais devant être refacturés aux familles. C'était un bel outil en liaison avec le logiciel comptable. Il a continué à se développer au fil des ans. Mais le développeur a pris sa pension et nous devions assurer le maintien du logiciel et son évolution, ne fut-ce que pour rester en adéquation avec la législation en vigueur.

C'est là que PEPS est arrivé. Je n'ai personnellement été impliquée dans le logiciel que l'an passé, pour transmettre mes connaissances au niveau de la génération des notes de frais. Le but était que je montre à PEPS comment cela fonctionnait chez nous. Je maîtrise assez bien le fonctionnement et les principes. D'ailleurs, nous n'avons que très rarement des retours de l'AVIQ.

Tout s'est déroulé en fait très vite. J'ai rencontré Johan - de chez PEPS - début sep-

tembre pour lui montrer comment cela fonctionnait, et les premiers tests ont eu lieu dans la foulée. Et comme tout avait l'air en ordre, j'ai commencé à l'utiliser pour de bon en janvier dernier, sans double encodage. Je vais entamer ma troisième facturation avec PEPS. Et jusqu'à présent, ça se passe très bien. Il y a bien de temps en temps encore des adaptations à faire pour des situations bien spécifiques, mais Johan est présent et intervient rapidement.

C'est cette réactivité que j'apprécie beaucoup dans le fonctionnement. Dès que j'ai une question, que je vois quelque chose de bizarre, je contacte Johan et nous cherchons ensemble une solution. Et les adaptations sont faites presque tout de suite.



D'ici un mois, je pourrai envoyer le tableau des présences à l'AVIQ, directement à partir de PEPS. Il le génère automatiquement sur base de ce que les équipes hébergement renseignent.

Il y a des fonctionnalités très utiles dans PEPS qui me font gagner du temps. Je pense notamment aux frais récurrents : ils sont générés tous les mois automatiquement, en fonction des présences. C'est très pratique. Même chose avec les frais liés aux activités, comme l'hippo- ou musicothérapie. Les éducateurs gèrent les inscriptions et présences aux activités de leur côté et cela génère un frais chez le participant. Je sais que c'est possible aussi pour les rendez-vous comme le coiffeur ou la pédicure mais cette option n'est pas encore paramétrée chez nous.

Nous importons dans PEPS les frais pharmaceutiques qui nous sont transmis électroniquement. C'est un gain de temps considérable.

Et à côté de cela, il y a un lien avec notre logiciel comptable BOB : une fois les factures générées, je les envoie directement vers la comptabilité, sans que je n'aie à les retravailler.

En ce qui concerne les logements supervisés, le mode de fonctionnement étant différent, je devais établir la facturation séparément. Ils sont actuellement intégrés

au système. Je gagne minimum 3 heures par mois rien que pour ce point.

Au niveau de l'utilisation du logiciel, je le trouve très intuitif. Je n'ai pratiquement pas eu besoin de formation, j'ai trouvé mon chemin pratiquement toute seule.

Je suis ravie de ce que nous avons réalisé aujourd'hui et suis rassurée sur le fait que l'outil sera normalement bien rôdé quand je prendrai ma pension. A moi de continuer à motiver les équipes maintenant pour qu'elles utilisent PEPS de manière systématique; parfois les données encodées nécessitent encore des corrections ou des compléments. Une fois qu'elles s'y seront mises, ce sera encore plus facile. Le travail de collecte de données en amont est très important pour le gain de temps par la suite.

**Valérie Grimmiaux** est Directrice Administrative et des Services Support au Centre Saint-Lambert. Ingénieure commerciale et de gestion, elle a travaillé pendant 17 ans au sein des Cliniques universitaires Saint-Luc avant de rejoindre Bonneville fin août 2018.



« Je suis ravie d'avoir fait le pas. »

Valérie a donc immédiatement été plongée dans PEPS et dans le développement du module facturation.

**Valérie :** Quand je suis arrivée, Monsieur Palate (notre Directeur Général) m'a expliqué la situation au sujet de nos logiciels de comptabilité et de facturation : il fallait penser à s'orienter vers d'autres logiciels vu le départ à la pension de leur développeur. Naturellement, nous nous sommes orientés vers PEPS. Il avait été question au départ que PEPS « reprenne » notre logiciel de facturation et le fasse évoluer, mais finalement, cela s'est avéré trop compliqué. Ils ont préféré repartir d'une feuille blanche.

L'idée était que ce nouveau module de PEPS fasse au minimum ce que l'ancien logiciel faisait, mais en mieux. Et comme nous participions aux développements, nous avons pu faire notre liste de souhaits. Je pense notamment à des ajouts de frais automatiques, lorsqu'un bénéficiaire participe à une activité payante, ou pour ses rendez-vous.

Si je me souviens bien, notre première réunion a eu lieu en septembre pour analyser notre fonctionnement et les besoins. Et ensuite, ça a été assez rapide. Nous avons fait quelques tests, demandé des corrections au fur et à mesure. Nous l'avons adopté depuis le mois de janvier.

Valérie Grimmiaux

Il nous reste encore à tester les statistiques trimestrielles, notamment le tableau pour l'AVIQ. De temps en temps, nous tombons encore sur un cas particulier qu'il faut adapter, mais dans l'ensemble, ça fonctionne très bien. Je ne suis pas inquiète, je vois que ça suit. Il faut dire que je viens du milieu hospitalier où nous avons des milliers de factures à gérer. Ici, c'est plus facilement gérable. Et l'équipe PEPS est très réactive et flexible, c'est très rassurant. Ils nous écoutent, avec patience, se mettent à notre place pour améliorer le logiciel – nous faciliter la vie et faire en sorte que ça colle à notre métier.

Je suis ravie d'avoir fait le pas.

A nous de conscientiser les collaborateurs sur le terrain de bien faire leur partie : pour que les notes de frais soient exactes, il faut que les informations encodées le soient et que l'administration travaille main dans la main avec le pédagogique. Finalement, ce nouveau module est une opportunité de responsabiliser chacun et d'exploiter au mieux les fonctionnalités de PEPS.

## Qu'en est-il des bénéficiaires Français ?

Aujourd'hui, PEPS permet de générer les factures pour tous les agréments AVIQ belges : SRA, SRJ, SLS, SAJA, etc. Nous sommes également en train de l'adapter aux spécificités du secteur de l'aide à la jeunesse.

D'ici peu, l'outil sera également paramétré aux bénéficiaires français. Plusieurs services se sont portés volontaires pour nous conseiller dans ces développements.

### « Comment gérer son CA »



© AdabeStock

### **« Nous n'avons pas été formés pour gérer ce genre de situations ». Cette phrase vous dit quelque chose ?**

En tout cas, de notre côté, nous l'entendons souvent. Et ce, en référence à des thématiques aussi variées que la gestion des équipes, la gestion des finances, l'informatisation des services etc. Nous accompagnons d'ailleurs régulièrement des équipes dirigeantes pour un diagnostic global de leurs services, dans la gestion du changement, dans la re-définition des valeurs de l'institution, etc.

Et une problématique revient souvent sur la table : les relations avec le Conseil d'Administration. Malgré une bonne volonté assez généralisée, il est parfois trop intrusif, voire castrateur, parfois incompetent dans la gestion d'une entreprise sociale, parfois trop émotionnellement impliqué ... Bref, il arrive que le CA ne joue pas son rôle, à savoir celui de chef d'orchestre. Or sans une bonne alchimie entre le CA et la direction opérationnelle, c'est tout le bateau qui prend l'eau.



**Vous vous sentez concerné?  
Vous avez envie de voir les  
choses sous un autre angle, de  
découvrir des outils qui vous  
permettront d'obtenir de meilleurs  
résultats avec votre Conseil  
d'Administration?**

Nous vous proposons une matinée exclusivement consacrée à la gestion de votre CA : quel est le cadre légal, quelles sont les attentes, les devoirs et les règles de fonctionnement, etc.

**Quand :**

le jeudi 3 octobre 2019 de 8 h 00 à 12 h 00

**Où :**

Créagora, Rue de Fernelmont 42  
à 5020 Namur

**Prix :** 150 €/pp HTVA

**Formateur :** Axelle Moureau

Inscription obligatoire avant le 31 juillet  
2019 auprès de Françoise :

**f.duchamps@peps.me**

**Attention : le nombre de places est limité  
à 15. Premier arrivé, premier servi :-)**

*« Je participe à un groupe de supervision de directeurs avec Axelle. Elle nous apporte des outils très pragmatiques, orientés résultats. Je les mets directement en pratique sur le terrain. Et avec son approche bienveillante, je suis en confiance. Je la recommande sans hésiter. »* Laurence Warnant – Directrice du Foyer à Bothey

*« Ces formations en groupe sont vraiment très utiles, je suis très contente. Et ça fait du bien de voir que les autres sont confrontés aux mêmes problèmes que moi. »* Ingrid Courtois – Directrice de la Maison de Volaville à Fauvillers

# Formation aux modules PEPS

Pour celles et ceux qui désirent améliorer leurs connaissances dans l'utilisation de PEPS, une seconde édition du « PEPS'Tour » aura lieu à la rentrée. Il s'agit d'une série de sessions consacrées plus spécifiquement à l'un ou l'autre module de PEPS.

## Pour les utilisateurs débutants ou intermédiaires

### Quand :

- **20/9 - Le dossier administratif :** données de base, annuaire, publipostage, gestion des présences, etc.
- **26/09 - Le dossier médical :** anamnèse, suivis, gestion des médicaments, etc.
- **01/10 - Le dossier pédagogique et le menu groupe :** les projets individuels, les objectifs, le journalier, l'utilisation au quotidien, etc.
- **10/10 - La gestion des activités :** organisation, suivi, lien avec la génération des notes de frais, etc.

## Pour les utilisateurs experts

### Quand :

- **14/10 -** Session interactive de questions/ réponses avec Jean



© AdobeStock

## Informations pratiques:

**Où :** Créagora, Rue de Fernelmont 42 à 5020 Namur

**Heures :** de 9h30 à 12h30

**Prix :** 50 €/par personne et par session HTVA

Inscription obligatoire avant le 31 août 2019 auprès de Sandrine : [sandrine@peps.me](mailto:sandrine@peps.me)

**Nombre de places limité, n'attendez-pas pour vous inscrire !**



# peps



Rue de l'Aéroport 58  
4460 Grâce-Hollogne



[www.peps.me](http://www.peps.me)



+32 (0)499 677 317



[f.duchamps@peps.me](mailto:f.duchamps@peps.me)