

peps

Le magazine

ÉDITO

Jean Vanlanduyt

TÉMOIGNAGES

Label Vie

PEPS Medico-Social

Les Amis des Aveugles

PEPS Ambulatoire

FOCUS

Trait d'Union (ACIS)

Testez vos connaissances
de PEPS

Formations pour la mise
en oeuvre de PEPS

#19 : Éditeur responsable
Françoise Duchamps
: Mise en page
12/2022 : www.dreamcom.be





Ensemble
Pour le meilleur
en 2023

www.peps.me

BONJOUR 2023 !

Rien que ce dernier trimestre de 2022, plus d'une vingtaine de nouvelles institutions sont devenues utilisatrices de PEPS. Nous leur souhaitons la bienvenue.

2023 vous réserve de nombreuses surprises. Commençons par vous annoncer la liaison avec **eHealth** qui deviendra une réalité très prochainement, ensuite, les outils de gestion de **vos accompagnements** seront remodelés pour mieux vous aider au quotidien avec les plans individuels, les objectifs, etc., et il en va de même pour la gestion des **consultations médicales**. Bref, beaucoup de nouveautés très intéressantes.

Nous ne sommes pas peu fiers de présenter les toutes nouvelles fonctionnalités pour le secteur plus spécifique de **l'aide à la jeunesse** ; lisez plutôt l'interview de l'institution « Trait d'Union », ils vous présentent la mise en place de PEPS dans leur institution.

Nous réfléchissons également sur l'intérêt qu'il pourrait y avoir à mettre à votre disposition un outil de dialogue avec les familles, nous n'avons pas de réponse encore définitive sur le sujet car les questions sont très nombreuses et parfois délicates. Si vous avez des idées, des suggestions, des remarques, etc., n'hésitez pas à nous les formuler.

Enfin, je m'en voudrais de terminer ce petit édito sans mentionner ceux à qui nous attachons énormément d'importance : vous. Alors que nous rencontrons vos équipes quand nous nous rendons dans vos institutions, nous sommes toujours admiratifs du travail que vous réalisez au quotidien.

Grâce à vous, le bilan de 2022 n'a que du positif dans nos esprits.

Bravo pour votre courage, votre détermination et votre volonté à accompagner les plus faibles. Nous ne vous saluerons jamais assez.

Adieu donc à 2022 et bonjour à l'année 2023 qui, je l'espère, sera meilleure.

Jean Vanlanduyt



label
vie



Interview

Label Vie

Label Vie est un service d'hébergement pour personnes adultes porteuses de handicap(s) situé dans le centre de Mons. La cinquantaine de bénéficiaires qui y vit est réunie au sein de 6 petites unités de vie, répartis dans les étages. Ces personnes présentent des handicaps variés tels que des déficiences intellectuelles de niveaux divers, des troubles psychiques invalidants, des troubles du développement ou encore des pathologies neurodégénératives.

La maison a connu plusieurs gros changements ces derniers mois : elle a été reprise par de nouveaux administrateurs, la direction a changé, tout comme la responsable des soins et la chef éducatrice.

MAITÉ SLUIS – RESPONSABLE NURSING

Maité, depuis quand utilisez-vous PEPS ?

Je suis infirmière de formation et je travaille ici depuis janvier 2022. Je viens du monde des maisons de repos ; j'ai été infirmière en chef dans différentes maisons du groupe Jolimont. Et déjà là-bas, j'utilisais le logiciel PEPS, mais une version différente de ce que nous avons ici.

PEPS a été installé ici il y a moins d'un an, un peu avant que je n'arrive. Quand j'ai commencé à l'utiliser, les données administratives avaient déjà été encodées par mes collègues du secrétariat. Je me suis occupée des dossiers médicaux. Vu que j'avais déjà utilisé l'autre PEPS avant, je n'ai pas eu besoin de formation. La logique est assez comparable.

Ça m'a pris du temps d'encoder tous les dossiers. Mais c'était nécessaire et très utile : étant fraîchement arrivée dans l'institution, cet encodage m'a permis d'apprendre à connaître chaque bénéficiaire en détails. J'ai pu me mettre au courant de

leur état de santé et de leurs besoins.

Quand je suis arrivée, tous les dossiers étaient sur papier, dans des fardes. Lors de l'encodage, j'en ai profité pour compléter les parties manquantes. Le psychologue m'a aidée avec des détails supplémentaires.

Pour les anamnèses infirmières, j'ai commencé par paramétrer les tâches avec les équipes : elles m'ont transmis ce qu'elles faisaient tous les jours avec les bénéficiaires, les points d'attention, etc. J'ai pu faire le point sur les besoins de chacun, sur ce qui devait être fait en fonction des jours. Et puis j'ai rempli le formulaire d'anamnèse proposé dans PEPS.

Quelle est votre routine quotidienne ?

Quand je prends mon service, je me connecte à PEPS et je lis le résumé des choses importantes qui se sont passées depuis ma dernière connexion : des changements de rendez-vous, des relevés de selles manquants, des tâches non faites, etc.

Ensuite, je lis les observations, surtout celles qui me concernent. Et quand c'est nécessaire, je rédige des remarques pour les équipes.

Après, je fais mon tour sur le terrain, je signe mes soins dans le tableau des tâches et j'encode mes observations.

J'utilise pratiquement tous les onglets de PEPS :

- L'encodage des **rendez-vous** dans l'agenda
- Les **suis de plaies**
- Les **vaccins** COVID, grippe ou autres
- Les **tâches** à réaliser auprès de chaque bénéficiaire, avec les consignes spécifiques
- Le **matériel médical**, les fournisseurs, les contrats, les références, etc.
- Les **contentions**
- Les **paramètres infirmiers**. Les autres paramètres comme le poids ou les selles sont encodés par l'équipe.

Pour les médicaments, nous travaillons en PMI : la pharmacie nous envoie les semaines préparés par un robot sous forme d'escargots. J'imprime les ordonnances avec PEPS, pour les résidents français aussi.

J'ai l'intention d'ajouter bientôt les **volon-**

tés de fin de vie pour tous nos résidents. Et en priorité pour notre unité de soins psychogériatriques.

J'ai commencé aussi à utiliser les **événements indésirables**. Mais je ne suis pas encore allée très loin.

Est-ce que les équipes l'utilisent ?

Oui, tout le monde. Il y a un portable dans chaque unité de vie. Ils l'utilisent pour communiquer, signer les tâches, organiser les agendas.

Quand je regarde en arrière, on a été assez vite pour implémenter PEPS. Il faut dire que l'équipe est super volontaire. Ils étaient en demande d'un outil de communication.

De mon côté, j'essaie d'impliquer tous les intervenants de la résidence dans le logiciel. Le psychiatre a déjà sa session. Quand il vient en consultations chez nous, il se connecte à PEPS et fait ses comptes rendus et ses prescriptions directement dans le logiciel.

Le médecin coordinateur est nouveau, je compte bien l'impliquer dans PEPS aussi. Tout comme la kiné : c'est une nouvelle aussi. Elle aura sa session et pourra encoder ses suivis elle-même. Et la pédicure aura aussi sa session. Chacun pourra compléter sa partie. Et tout sera facilement disponible dans les dossiers.

Margot Boucher

Maud Wattier

Maité Sluis

Tous ces changements nécessitent un peu d'adaptations, mais c'est pour un mieux. Et le fait d'avoir un outil informatique partagé facilite les choses.

Que recommanderiez-vous pour ceux qui veulent se lancer avec PEPS ?

Avoir du matériel en suffisance. Je me souviens, dans les autres maisons où j'ai travaillé, il n'y avait pas assez d'ordinateurs. Du coup, on faisait la file pour encoder nos suivis. Ici, c'est bien, il y a des ordinateurs en suffisance.

Ensuite, il faut bien communiquer avec les équipes, leur expliquer le bien-fondé de l'outil informatique. Il n'est pas là pour contrôler les gens mais pour les aider, leur faire gagner du temps.

Les formations sont très importantes. Et Sandrine (de chez PEPS) est très accessible. C'est très apprécié et ça nous rassure.

MARGOT BOUCHER – SECRÉTAIRE

J'ai réalisé une bonne partie de l'encodage de départ, surtout pour les signalétiques et les coordonnées d'entourage. Mais autrement, je ne suis pas amenée à utiliser beaucoup PEPS au quotidien.

Je devrais l'utiliser pour faire les horaires, mais je n'ai pas encore trouvé mon chemin dans le logiciel. J'ai l'habitude avec mes tableurs Excel.

Par contre, comme je décroche souvent le téléphone, je peux répondre aux familles qui m'appellent pour avoir des nouvelles de leur parent. Et là, j'utilise PEPS : j'y retrouve les informations utiles à leur trans-

mettre.

Je lis les observations quand je prends mon service. Je regarde s'il y a des choses importantes ou urgentes à traiter, comme ça je peux les transmettre aux responsables.

Maud Wattier – chef éducatrice adjointe

Je travaille dans l'institution depuis 2015.

Avant PEPS, tout était sur papier, dans des fardes au bureau, ou éparpillé un peu partout dans les étages. Quand je commençais mon service, il fallait que je passe d'une unité à l'autre pour lire les cahiers. On était censé tout relire mais ce n'était pas évident. En plus ce n'était pas toujours très lisible. Maintenant, quand je prends mon service, j'allume PEPS et je retrouve toute les informations à un seul endroit, pour tous les résidents.

La veilleuse de nuit regarde aussi les observations et fait des commentaires – c'est très utile parce qu'elle a un regard différent sur certaines situations.

Tout le monde joue le jeu. Les équipes étaient en demande d'un outil pour améliorer la communication.

J'utilise également le logiciel pour transmettre des informations aux groupes et ils peuvent indiquer qu'ils ont bien lu mon message.

Et puis je gère aussi les activités depuis PEPS, aussi bien pour organiser les plannings à l'avance que pour faire les comptes rendus d'activités.

Personnellement, je suis assez nulle en informatique. Mais je m'en sors bien avec le logiciel. Et puis Sandrine (de PEPS) est très disponible. C'est rassurant de l'avoir à nos côtés.

Médico-Social

Le saviez-vous ?

PEPS propose des solutions pour tous les métiers de votre institution, de l'administration au pédagogique, en passant par la cuisine, le paramédical, et même ... les services logistiques.

Vous utilisez PEPS depuis un certain temps, vous le connaissez sous toutes ses coutures, voici cependant des réponses à quelques questions.

Y a-t-il un registre des événements indésirables dans PEPS?

Oui !

L'objectif de ce registre est d'aider vos équipes à identifier les événements considérés comme indésirables, par exemple, de la maltraitance verbale, etc., et par la même occasion, de vous mettre en ordre vis-à-vis de la législation.

La fiche d'encodage est très intuitive, il suffit de répondre aux questions posées, au travers d'une liste d'items ou de questions courtes. Ceci permet rapidement d'obtenir des données objectives sur l'incident. Une alerte par mail peut être envoyée à la personne chargée de suivre ces événements.

Un tableau récapitulatif reprend tous les événements indésirables enregistrés ainsi que la suite qui leur a été donnée et leur statut.

Puis-je signer mes tâches dans PEPS ?

S'agit-il d'un médicament dont il faut signer la distribution, ou d'un soin médical?

S'agit-il d'une tâche comme faire les lessives pour un bénéficiaire, changer les lits dans un groupe de vie, passer les commandes ?

Ou bien, s'agit-il d'une action particulière à réaliser pour un bénéficiaire spécifique ?

A chaque fois, la réponse est oui.



Pour ces 3 situations (et bien d'autres encore), PEPS affiche une liste de tâches avec les contraintes afférentes ou génère des alertes. Il ne reste plus qu'à les signer.

Un tableau récapitulatif permet de vérifier que toutes les tâches du jour ont bien été réalisées. Et si ce n'est pas le cas, un message informe les équipes qui suivent qu'une tâche n'a pu être effectuée.

Une aide précieuse pour éviter d'oublier des choses importantes.

Peut-on gérer des objectifs pour les bénéficiaires ?

Bien entendu !.

Chaque objectif comprend une description, des moyens, des étapes, un cadre organisationnel, et des évaluations.

Si un collaborateur encode une observation pour un bénéficiaire, il voit automatiquement la liste des objectifs actifs pour ce dernier et peut **lier son observation à un objectif** spécifique. Ce qui permettra, lors des suivis, d'être bien plus efficace et complet.

Un tableau général reprend tous les objectifs de l'institution et en facilite le suivi.

Puis-je pointer dans PEPS ?

Depuis la dernière version, un outil de gestion des pointages des collaborateurs a été mis en place.

Cette application fonctionne sur un poste de votre réseau, connecté à votre base de données PEPS. Elle permet à chaque collaborateur d'indiquer ses prises et fins de services.

Dans l'horaire, une nouvelle option fait son apparition et permet de voir, mois par mois, les différentiels entre les horaires et les pointages. Différents cas de figure sont gérés :

- Un pointage alors que le collaborateur n'était pas repris à l'horaire.
- Un pointage manquant alors que le collaborateur était repris à l'horaire.
- Le pointage accompagné du différentiel d'heures entre le pointage et l'horaire prévu.



Interview

Les Amis des Aveugles



Amis
des
Aveugles

L'œuvre fédérale Les Amis des Aveugles et Malvoyants est active sur l'entièreté du territoire belge. Elle propose un ensemble de services à des personnes déficientes visuelles et mène des actions pour défendre leurs intérêts. Ses missions se déclinent en 3 axes :

- Développer et maintenir l'autonomie des personnes malvoyantes et leur permettre de prendre place dans la vie socio-économique et culturelle
- Soutenir les actions visant à la reconnaissance et au respect des droits des personnes déficientes visuelles
- Informer et sensibiliser à la réalité du handicap visuel.

L'ASBL utilise PEPS Medico-Social pour son service résidentiel, la Résidence Princesse Paola, qui héberge des personnes adultes porteuses de handicap, et PEPS Ambulatoire pour ses services d'aide et d'accompagnement.

Cindy Broutin, coordinatrice administrative des services d'accompagnement nous partage son expérience PEPS.

Cindy, pouvez-vous nous expliquer en quoi consistent ces services d'accompagnement ?

Notre ASBL gère plusieurs pôles d'activités. En dehors de l'hébergement, tous les services qui sont en contact avec des bénéficiaires ont été regroupés sous le pôle « Autonomie & Inclusion ».

Il englobe :

- Le centre de réadaptation fonctionnelle.
- Le service social (francophone et néerlandophone).

- Le service d'accompagnement.
- Le centre de formation de chiens guides (francophone et néerlandophone).
- Les sports et loisirs.

Ma fonction est transversale : je suis coordinatrice administrative pour tous les services du pôle « Autonomie & Inclusion » et la quarantaine de travailleurs qui y sont rattachés.

Nous jonglons dès lors avec une multitude de données au quotidien : la base de données compte près de 3.000 bénéficiaires pour les services réunis. Nous gérons environ 700 dossiers chaque année.

Comment faisiez-vous avant d'avoir PEPS ?

Avant, tous nos dossiers étaient sur papier ou dans des fichiers Excel. Chaque service gérait ses propres dossiers de manière cloisonnée. Lorsqu'un bénéficiaire était suivi par plusieurs services, il avait un dossier distinct dans chacun des services. Nous avions donc beaucoup de doublons. Et nous n'avions pas de vue d'ensemble.

Pour les rendez-vous, on avait souvent des chevauchements. Et lorsqu'il y avait un changement, il n'arrivait pas toujours à l'intéressé au bon moment. Ce qui occasionnait des frustrations et une perte de temps.

Nous avons cherché un outil pour centraliser l'information. Nous en avons vus quelques-uns, mais à chaque fois, il manquait la notion d'agenda qui est pour nous indispensable.

Et puis nous avons eu une démonstration de PEPS. C'était ce que nous cherchions ! On pouvait à la fois y gérer les dossiers des bénéficiaires et les prestations qui les concernaient, peu importe le service qui réalisait cette prestation. Tout était centralisé dans une même base de données, pour tout le monde, tout en gardant les particularités de chaque service.

Bon, l'outil venait d'être lancé et était encore en développement. Il y avait déjà une bonne base, mais au fur et à mesure de l'implémentation, il s'est étoffé.

C'est d'ailleurs un des points que j'apprécie avec PEPS : nous pouvons introduire des demandes de développements et la plupart du temps, elles sont réalisées. C'est très chouette de pouvoir participer à l'amélioration de l'outil.

Lorsque l'on a une question ou une demande de développement, on s'adresse à l'équipe PEPS. Ils sont très disponibles.

Comment s'est déroulé l'implémentation ?

Le paramétrage de départ a été fastidieux. Principalement parce qu'il a fallu coordonner les différents services. Comme, à l'époque,



chacun avait son organisation propre, le gros du travail a été de trouver un consensus sur la manière de paramétrer et d'utiliser un outil commun : sous quelle appellation encoder tel type de rendez-vous, dans quel dossier mettre tel genre de document, etc. Il fallait s'assurer que chaque service s'y retrouve facilement en fonction de ses spécificités, que l'outil réponde aux besoins de chacun. Ça nous a pris pas loin de 6 mois pour trouver le fonctionnement idéal. Nous avons réellement lancé PEPS il y a 2 ans maintenant.

D'un autre côté, tout ce travail de réflexion nous a permis de revoir nos procédures et notre manière de fonctionner. De nous accorder entre services sur une manière de travailler ensemble.

D'ailleurs, c'est un processus permanent. Le logiciel continue à évoluer. Par exemple, les objectifs ont été introduits fin 2021 dans PEPS. C'est une obligation aujourd'hui, mais à l'époque, nous n'avions pas trop l'habitude de gérer nos dossiers avec des objectifs structurés de cette manière. Pour le paramétrage de ces objectifs, nous avons fait des groupes de travail, histoire de se mettre d'accord sur la façon de les paramétrer et

de les gérer au quotidien. Aujourd'hui, tout le monde les utilise.

Pour les formations, au départ, ça n'a pas été simple : comme nous étions un des premiers à utiliser PEPS, il n'y avait pas encore de formation bien structurée. On a un peu appris sur le tas. On a pensé à faire des tutoriels, mais PEPS changeait assez bien au début et il aurait fallu mettre à jour ces formations trop souvent. Aujourd'hui, c'est plus structuré. Nous réalisons les formations en interne.

Et PEPS fait partie du trajet d'intégration d'un nouveau collaborateur.

Comment le personnel a-t-il réagi face à ce nouvel outil ?

Comme pour tout changement, il y a eu des réticences, ce n'est pas évident de changer ses habitudes. Et puis certains ne se sentent pas à l'aise avec l'informatique. Mais, à force d'utiliser le logiciel, ça devient de plus en plus fluide et les avantages se multiplient : **gain de temps, moins d'erreurs, des tableaux statistiques rapidement accessibles, et une prise en charge beaucoup plus transversale** de nos bénéficiaires.





Le fait d'impliquer les équipes dans les réflexions concernant le paramétrage est important. D'abord, ils sont les mieux placés pour identifier la manière dont PEPS doit être configuré. Et puis, le fait de les impliquer dès le départ entraîne une dynamique intéressante pour sa mise en place par la suite. Les équipes l'utilisent plus volontiers si elles ont contribué à sa configuration.

Et aujourd'hui ?

Aujourd'hui tout le monde l'utilise. On ne pourrait plus s'en passer.

Le secrétariat prend les rendez-vous pour les services, et les encode directement dans l'agenda de l'intervenant concerné. Il peut vérifier ses disponibilités en temps réel. Et une fois le rendez-vous réalisé, le prestataire l'adapte en fonction de ce qu'il a fait, y ajoute des notes de suivi, des kilomètres, etc. C'est très facile. Quand il y a un changement, genre une annulation ou un rendez-vous à déplacer, il est directement encodé dans l'agenda correspondant. C'est instantané. Du coup, il y a beaucoup moins d'erreurs. Et le secrétariat gagne un temps considérable.

Personnellement, je l'ai beaucoup utilisé au début, pour faire les encodages de départ. Mais maintenant, vu que je ne réalise pas de prestations, je vais moins souvent dedans. J'utilise PEPS pour avoir des statistiques, des indicateurs, faire mes rapports. Il y a plein de tableaux récapitulatifs, c'est très complet.

Cindy Broutin



le saviez-vous

Ambulatoire



La « recherche et développement » est un processus continu pour nos développeurs : ils analysent en permanence de nouvelles options pour vous faciliter la vie et améliorer votre expérience du logiciel.

Il est dès lors possible que les options suivantes vous aient échappé.

Est-ce que le nouveau rapport d'activités pour la Wallonie est dans PEPS ?

Depuis le départ, nous avons conçu PEPS pour qu'il vous simplifie l'accès à des statistiques en tous genres. Aussi, la plupart des données dont vous avez besoin, que ce soit en Wallonie ou à Bruxelles, ou même dans le secteur de l'aide à la jeunesse, sont présents dans PEPS. Vous y trouvez donc :

- **Des données relatives aux prestations de vos collaborateurs** : nombre d'heures prestées pour telle mission, en ce incluses

les réunions internes, distances parcourues, durée des trajets, gestion des annulations, etc.

- **Des statistiques sur les critères d'évaluations** définis dans les dossiers.

- **Des statistiques sur vos bénéficiaires** : âge, niveau de dépendance, province, environnement familial, cumuls, réseau, etc. correspondant aux critères AVIQ ou COCOF.

- **Des données utiles pour la gestion de vos équipes** : remboursement des kilomètres, nombre de dossiers « dormants », tableau de bord des objectifs, nombre de rendez-vous par collaborateur, etc.

Les données demandées dans le nouveau rapport sont dès lors déjà présentes dans les tableaux proposés. Et nous restons bien entendu ouverts à toute suggestion qui permettrait d'améliorer l'outil !

Y a-t-il un annuaire dans PEPS ?

Oui ! C'est une des (mauvaises) habitudes qui nous avait marqués lorsque nous avons rencontré les services d'accompagnement au lancement de PEPS : chaque collaborateur détenait dans ses dossiers des trésors d'informations qu'il ne pensait pas systématiquement à partager.

Avec un annuaire unique, l'information circule plus facilement : un déménagement, un nouveau partenaire du service, savoir qu'il n'est pas joignable le mercredi, etc. On gagne donc du temps.

Et puis on peut exploiter ces données en quelques clics: retrouver tous les bénéficiaires qui fréquentent l'école Les Jonquilles, faire une liste de tous ceux qui sont gérés par l'administrateur de biens Mr Dupont, etc.

Simple et efficace.

Puis-je avoir une vue des dossiers « dormants » ?

Dans PEPS, vous trouverez un ensemble d'indicateurs relatifs à l'activité de votre service : combien d'heures a-t-on consacré à telle démarche en octobre ? Combien de demandes a-t-on dû refuser cette année ? Combien de rendez-vous externes Valérie a-t-elle eus le mois dernier ? etc.

Vous y trouverez également un tableau récapitulatif avec, pour chaque bénéficiaire actif, la date de son dernier rendez-vous avec l'un de vos collaborateurs. Pratique pour identifier rapidement les dossiers « dormants » de votre service.

Et sur les dossiers en attente ?

Certains services utilisent une liste pour y inscrire des bénéficiaires en attente d'acceptation de leur dossier. Vous pouvez faire cela dans PEPS : quelques minutes suffisent pour créer une nouvelle fiche, avec les renseignements qui vous sont utiles. Il suffira juste de l'activer une fois le dossier accepté – et l'historique des premiers contacts suivra le dossier. Vous pourrez aussi faire des statistiques sur ceux qui ont été refusés.



Interview

Trait d'Union



L'ACIS (Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé) est une ASBL active en Belgique et en France. Elle s'investit auprès de personnes fragilisées ou ayant connu

des parcours de vie difficiles. L'association regroupe plus de 80 institutions dans le secteur médico-social : maisons de repos, résidences pour personnes handicapées, écoles spécialisées, hôpitaux psychiatriques, crèches, etc.

Trait d'Union est l'une de ces structures. Elle est active dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Elle est le fruit de la fusion récente de la Maison Saint Joseph et de la Maison du Sacré-Cœur, à Marchienne. Ces deux maisons proposent hébergement et accompagnement à près de 150 jeunes de la région de Charleroi.

L'institution utilise PEPS depuis environ 2 ans. Elle nous a également aidés à mieux comprendre les coulisses de la gestion administrative pour le secteur de l'aide à la jeunesse, notamment en ce qui concerne la gestion de l'argent de poche et des rétrocessions, le cadastre des présences et l'échéancier, modules que nous avons développés spécifiquement pour les institutions de ce secteur.

Anne-Carine Van Mullem travaille dans l'équipe administrative. Avant la fusion, elle dépendait de la Maison du Sacré-Cœur. Elle s'occupe de tous les aspects administratifs des dossiers : signalétiques, mandats, gestion des présences, calcul des frais, etc.

Luc Wauters est directeur pédagogique de deux sections de jeunes. Il faisait partie des équipes de la Maison Saint-Joseph avant la fusion.

Ils nous partagent ici leur expérience.

Quel outil aviez-vous avant pour gérer vos dossiers ?

Luc : Les deux maisons ne fonctionnaient pas de la même manière : au Sacré-Cœur, tout était principalement sur papiers, alors qu'à Saint Joseph, un de nos collègues avait développé un outil en Access qui permettait de gérer les dossiers administratifs des jeunes. C'était très bien fait, mais la pérennité de l'outil n'était pas assurée : notre collègue ne pouvait garantir de le maintenir après son départ. Et puis, seuls le service administratif et les responsables y avaient accès. Or, les autres équipes devaient à tout prix être impliquées aussi dans le flux de la communication.

Comment s'est passé le lancement de PEPS ?

Anne-Caroline : Pour le Sacré-Cœur, j'ai fait une bonne partie de l'encodage. Heureusement, mon temps de travail avait été augmenté en vue du projet PEPS. Le plus long a été de numériser les dossiers et de les mettre en pièces jointes. En soi, ce n'est pas compliqué, mais ça prend du temps. Nous avons beaucoup de documents à transférer.

Le reste a finalement été assez vite : PEPS n'est vraiment pas compliqué à prendre en main. Je ne suis pourtant pas une championne de l'informatique ! Mais je m'en suis sortie assez vite.

Et puis, le COVID a un peu aidé : j'étais en télétravail et j'ai pu me consacrer à l'encodage sans être dérangée.

Luc : à Saint Joseph, l'encodage initial a été réalisé par plusieurs personnes. Dans des délais assez courts.

Il faut dire que le lancement de PEPS a coïncidé avec la fusion des deux institutions. Nous en avons profité pour nous coordonner sur une terminologie et un système de classement communs. D'ailleurs, heureusement que PEPS était là pour la fusion ! On avait peur d'oublier des choses, des échéances, des rendez-vous. Mais avec le logiciel, c'est tout le contraire qui s'est passé. C'était beaucoup

plus simple que prévu.

Qu'avez-vous noté comme améliorations ?

Luc : aujourd'hui, grâce au logiciel, tout le monde a accès aux dossiers. L'équipe pédagogique aussi, et ça c'est super ! Par exemple, quand un éducateur fait un weekend, il peut facilement retrouver une information dont il a besoin sans devoir contacter un responsable. Avant, ce n'était pas aussi simple.

Et dans l'autre sens, il peut également transmettre des informations aux autres équipes, au fur et à mesure. Avant, on se disait « on fera ça demain, quand je verrai les autres ». Certaines infos se perdaient.

Anne-Caroline : oui, c'est vrai, quand je suis absente, mes collègues ont accès à tout. Et puis c'est bien structuré, on s'y retrouve plus facilement. Si une école téléphone, on peut aller voir si le jeune est présent, on sait aider directement, même si l'éducateur est absent. Il n'y a d'ailleurs presque plus rien sur papier.

Anne-Caroline : de mon côté, PEPS a amélioré notre travail pour la gestion des présences. Avant, on bricolait comme on pouvait. Ici, on gagne du temps. Une partie de l'équipe encode elle-même les présences et absences. On va voir pour impliquer les autres. Ce n'est pas compliqué et ça permet d'être beaucoup plus efficaces.



Luc : et puis je trouve que le fait qu'ils encodent eux-mêmes permet de donner du sens à ce qu'ils font, ils ont une vue globale et maîtrisent bien mieux le processus dans son ensemble. Ils comprennent mieux le pourquoi du comment, et du coup, les données sont de meilleure qualité.

Luc : le cahier d'observations est très bien fait aussi, il permet toute sorte de recherches et de statistiques, c'est très pratique.

L'agenda des véhicules, aussi, nous aide beaucoup.

Anne-Carine : Pour les fonctionnalités administratives, on utilise pratiquement tout : gestion des présences, argent de poche, rétrocessions, échéancier, etc. On a commencé à facturer les mutuelles.

Il y a encore beaucoup de fonctionnalités à découvrir. Nous allons par exemple encoder les projets individuels dans PEPS, ainsi que les objectifs. Il y a encore beaucoup de modules,

et peut être que nous n'utiliserons pas tout. Et puis la gestion administrative reste quelque chose de compliqué, il y a encore des oublis et des erreurs. Mais avec PEPS, on le voit beaucoup plus rapidement.

Et au niveau légal ?

L'AAJ accepte que les dossiers des jeunes soient informatisés. Nous n'avons donc plus de version papier. La réglementation nous impose de sécuriser les accès aux dossiers et de cloisonner les services. PEPS nous permet de nous mettre en ordre de ce point de vue-là.

Bref, nous sommes vraiment contents, et nous le recommandons aux autres institutions.



Anne-Carine
Van Mullem



Luc Wauters

Fonctionnalités spécifiques à l'aide à la jeunesse :

Cadastre des présences : indique le nombre de jours de présence et d'absence pour une période donnée. Sert de base pour le calcul des subventions

Groupes	Noms	Prénoms	Agréments	P	F
Bleuets	Lehéros	Toto	AAJ	28	2
Lilas	Henin	Justine	AAJ	27	4
Jonquilles	Lotti	Elmut	AAJ	27	3
Sommes				82	9

Calcul des subventions, en fonction de l'âge et des jours de présence

Bénéficiaires	Groupes	Sections	Ages	Montants RIS	Montants subventions	Mutualité	Nombre de jours
Lehéros Toto	Bleuets	Filous	5	0,00 €	300,00 €	109	30
Lotti Elmut	Jonquilles	Ouistitis	6	0,00 €	300,00 €	109	30
Henin Justine	Lilas	Etincelles	12	0,00 €	450,00 €	121	30
Sommes					1 050,00 €		

Calcul de l'argent de poche à donner aux enfants en fonction de leur âge :

Bénéficiaires	Ages	Groupes	TOTAL	1/11/2022	2/11/2022	3/11/2022	4/11/2022
Lehéros Toto	5	Bleuets	75,00 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €
Henin Justine	12	Lilas	150,00 €	5,00 €	5,00 €	5,00 €	5,00 €
Lotti Elmut	6	Jonquilles	75,00 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €	2,50 €

Correspondance avec le fichier IMAJ : vérifie que les données des jeunes correspondent avec les services centraux.

Matricule du jeune	Nom du jeune	Prénom du jeune	Date naissance	Type de dossier	Arr/division judiciaire	Date de début PEC	Date de fin PEC
123456	LEHEROT	TOTO	06/09/2007	SPJ Décret	CHARLEROI	30/06/2020	31/12/2200
354678	LOTI	ELMUT	06/09/2007	SPJ Décret	CHARLEROI	30/06/2021	24/06/2022
678901	HENIN	JUSTINE	12/02/2010	SAJ	CHARLEROI	23/09/2020	23/01/2021

Facturation du tiers payant aux mutuelles et du solde à l'administration de l'aide à la jeunesse.



Calcul des rétrocessions : quel montant rétrocéder et à qui, en fonction des absences :

Bénéficiaires	Groupes	Nombres de jours	Noms entourages	Comptes bancaires	Totaux à verser
Henin Justine	Lilas	3	Henin Nesto	BE031-0012	45,00 €
Lehéros Toto	Bleuets	2	Leheros Ma	BE019-3254	10,00 €
Total					55,00 €



Formations

Défi n°1 :

les premiers pas avec PEPS

Adopter un logiciel tel que PEPS ne se fait pas du jour au lendemain. Sa mise en œuvre s'accompagne de nombreuses réflexions, remises en question, d'apprentissages, de prises de responsabilités et de plus de transparence. Bref, c'est une belle aventure pour qui souhaite impliquer son institution dans une prise en charge plus efficace et plus transversale.

Et nous vous épaulons au fur et à mesure de cette implémentation, à votre rythme, pour faire de ce projet une réussite.

Les retours que nous avons de nos utilisateurs sont en général très positifs.

Beaucoup redoutent les résistances aux changements ou le manque de connaissances en informatique. Mais une fois la motivation et l'énergie présentes, la mise en œuvre se passe dans les meilleures conditions.



Défi n°2 :

une démarche qualité continue

Avec le recul, nous constatons que maintenir une utilisation optimale de PEPS dans la durée représente également un défi. Il y a régulièrement de nouvelles fonctionnalités à découvrir, de nouveaux collaborateurs à former, des évolutions sur le terrain, etc.

Aussi proposons-nous différents outils pour vous aider à inscrire l'utilisation de PEPS dans un processus continu de réflexion et d'améliorations :

1 Diagnostic d'utilisation

Faire le point sur ce qui est bien utilisé dans le logiciel et ce qui ne l'est pas, sur les améliorations possibles, sur les besoins, les questions, les freins, etc. donne une seconde jeunesse à votre projet. Après chaque diagnostic, nous avons constaté une redynamisation des équipes pour mettre en œuvre de nouvelles fonctionnalités et une amélioration de l'utilisation au quotidien.

Une heure suffit pour faire le point avec vos équipes et vous transmettre un plan d'actions clair.

2 Gestion de projet dans PEPS Médico-Social

Une des clés pour réussir l'implémentation de PEPS dans des délais raisonnables est de « décomposer l'éléphant en tranches » et de fixer un plan d'actions précis et délimité dans le temps.



Avec plus de 200 institutions accompagnées depuis la création de PEPS Médico-Social, nous avons pu élaborer une liste exhaustive des étapes à franchir pour s'approprier toutes les fonctionnalités du logiciel. Pour chacune de ces étapes, vous pouvez indiquer une date et un référent. Et l'ensemble est disponible sous forme d'un diagramme de Gantt, pour un suivi efficace.

3 Tutoriels – pour PEPS Médico-Social

PEPSFlix est une chaîne de tutoriels, disponible 24h/24. Elle regroupe près de 300 vidéos qui vous font découvrir (ou redécouvrir) toutes les facettes du logiciel. Vous pouvez les visionner autant de fois que vous le souhaitez pour approfondir vos connaissances, clarifier une fonctionnalité ou encore former de nouveaux utilisateurs.

À consommer sans modération.

4 Nos cycles de formations

Deux fois par an, nous organisons dans la région namuroise un « cycle de formations ». Il s'agit d'une dizaine de séances inter-institutions durant lesquelles nous passons en revue les fonctionnalités prin-

cipales de PEPS : l'écran groupe, le dossier de soins, la gestion des activités, etc. L'occasion de former de nouveaux collaborateurs ou d'approfondir vos connaissances, tout en découvrant ce qui se fait dans d'autres institutions.

Ce cycle est organisé aujourd'hui seulement pour PEPS Médico-Social, mais nous le proposerons bientôt également pour les services d'accompagnement.

Le prochain cycle vous sera annoncé par mail début 2023.

5 Formations sur mesure

A chaque étape, que ce soit pour la mise en œuvre ou pour des « piqures de rappel », nous sommes à votre disposition. Nous venons chez vous, pour un accompagnement à 100% sur mesure.

Vous souhaitez en apprendre davantage sur l'un de ces outils ? contactez-nous !



Textes et interviews réalisés par
Françoise Duchamps

peps

Siège social:
Rue des Closières 10
5081 Meux



Rue des Closières 10
5081 Meux



www.peps.me



+32 (0)499 677 317



f.duchamps@peps.me