

# peps

Le magazine

## ÉDITO

Françoise Duchamps

.....

## TÉMOIGNAGES

Institut Louis Marie  
Thy-le-Château

.....

## FOCUS

L'analyse  
des observations  
Nos diagnostics

.....



**#12** : Editeur responsable  
Françoise Duchamps  
07/2018 : Mise en page  
Impaprint • [www.impaprint.be](http://www.impaprint.be)

**Cher lecteur,**

**Bienvenue dans ce nouveau numéro de PEPS Magazine !**

Vous y découvrirez, comme à chaque fois, de nombreux témoignages enthousiastes d'institutions qui nous font confiance tous les jours, ainsi que quelques nouveautés dont nous sommes assez fiers.

Ces derniers mois, près de 20 nouveaux clients nous ont rejoints, dont, le dernier en date, l'IRSA (Institut Royal Pour les Sourds et Aveugles). Cette institution accompagne quotidiennement pas loin de 1.000 bénéficiaires, au travers de ses écoles, hébergements, centres de jour, etc. ! Une preuve de plus, s'il en faut, que PEPS est devenu un acteur incontournable dans le secteur médico-social francophone.

Aussi, nous vous annonçons notre projet de développer PEPS Ambulatoire. Nous l'avons officiellement « lancé » le 29 mai dernier dans les locaux de l'AVIQ, en présence d'une trentaine de services d'accompagnement. Nous l'avons également présenté à Bruxelles, à Inclusion et au SISAHM, aux membres de ASAH. Les retours sont très positifs et nous confortent dans nos décisions. Nous mettons dès lors

les bouchées doubles pour avancer rapidement. La Fondation SUSA, le premier service à nous rejoindre, espère pouvoir utiliser PEPS dès la fin septembre. Ce service a, en effet, accepté de jouer le rôle de premier utilisateur, celui de vérifier que nos développements « collent » aux besoins et aux impératifs du secteur (notamment en termes de rapport d'activités). Ils nous conseillent également dans le développement de l'outil. Pas de doute que ce nouveau logiciel rencontrera un beau succès. A l'heure de clôturer ce numéro, nous attendons la confirmation de cinq services qui désirent se lancer dans l'aventure avec nous. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de cette belle aventure dans les prochains numéros.

Je vous souhaite une très bonne lecture et un magnifique été rempli de soleil et de succès !

**Françoise Duchamps**



# Ca y est! C'est parti!

## PEPS Ambulatoire

### est né!

Nous vous l'annonçons dans notre précédente édition : nous avons décidé de développer un logiciel spécifiquement pour les services d'accompagnement, les centres de réadaptation, les services d'intégration, etc. Bref, tous les services ambulatoires, qu'ils dépendent de l'AVIQ, de l'INAMI, de la COCOF ou encore de l'aide à la jeunesse. Il s'agit de PEPS Ambulatoire.

***Vous faites partie de ceux qui désirent améliorer la circulation des informations dans leur service, en toute sécurité?***

***De ceux qui rêvent d'avoir une vue globale sur un dossier, en 1 clic, afin de mieux le suivre?***

***De pouvoir en quelques minutes réorganiser l'agenda d'un collègue malade?***

***De pouvoir sortir le rapport d'activités en 1 clic? Ou le journalier? Ou toute autre statistique utile au bon fonctionnement de votre service?***

Alors PEPS Ambulatoire est fait pour vous!

Ce nouveau logiciel gère notamment :

- un agenda global incluant bénéficiaires, collaborateurs et ressources (véhicule, salle de réunion, etc.)
- les données administratives de vos bénéficiaires et de leur entourage
- tous les projets d'accompagnements, avec un historique des différentes demandes et de leurs suivis,
- un annuaire des partenaires externes : écoles, spécialistes, bénévoles, etc.

Et tout un tas d'autres fonctionnalités utiles pour vos services.

*« Nous perdons inutilement beaucoup de temps pour trouver des informations, ajuster les agendas, faire des synthèses, etc. Avec un outil comme PEPS, tout sera accessible en quelques secondes. PEPS est encore très jeune, mais ce que j'en ai vu est déjà très convaincant. Nous nous réjouissons de l'utiliser. » (Mathilde Dave – Accueil Mosan ASBL à Namur)*

**Intéressé par une démonstration?**

Contactez Françoise :  
0499/67.73.17

# TÉMOIGNAGES

## L'institut Louis Marie



**Monsieur Furnémont**  
Directeur Général  
de l'ASBL



**Monsieur Louckx**  
Adjoint à la Direction  
pour la partie SRJ

L'Institut Louis Marie est un centre d'accueil de jour et de nuit pour 94 jeunes présentant des troubles du comportement associés ou non à un handicap mental. L'ASBL gère également le Home Louis Marie, situé dans une commune voisine, un service résidentiel pour 46 adultes.

L'Institut a fait partie des « pionniers PEPS » puisque nous avons installé le logiciel chez eux en février 2016.

Monsieur Furnémont, directeur général de l'ASBL et Simon Louckx, adjoint à la direction pour la partie SRJ, nous livrent leurs témoignages



## INSTITUTION

Institut Louis Marie



## DIRECTION

Monsieur Furnémont



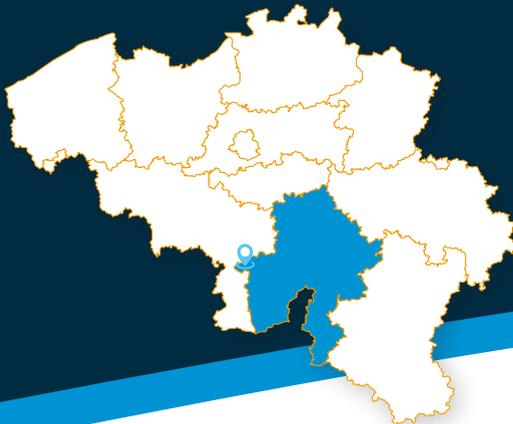
## SECTEUR

Medico-Social



## TAILLE

94 jeunes



### Monsieur Furnémont, que retenez-vous de l'installation de PEPS chez vous ?

Pour être honnête, nous avons mis pas mal de temps à démarrer, même si nous étions convaincus des biens fondés de la mise en place du logiciel chez nous. Premièrement, nous avons sous-estimé le travail initial d'encodage : tous nos dossiers étaient sur papier et, à vrai dire, fragmentés. Cela représentait un travail important de compilation et d'encodage. Ensuite PEPS est arrivé dans un contexte déjà bien chargé en changements et nous n'arrivions pas à dégager du temps pour ce nouveau projet. Pour compliquer le tout, notre infrastructure informatique présentait de nombreuses faiblesses, et les foyers de vie n'étaient pas équipés. Il a fallu revoir le réseau et l'équipement de fond en comble.

Et il y a sans doute eu aussi certaines résistances face à l'outil informatique et aux changements. Je dois reconnaître que je ne me sens personnellement pas toujours très à l'aise avec un ordinateur.

Mais, après quelques mois, nous avons décidé d'y mettre un grand coup. Et là ça a été au-delà de nos espérances. Tout le monde s'y est mis. Nous avons abandonné le papier assez vite.

Aujourd'hui, on ne pourrait tout simplement plus s'en passer.

#### **Monsieur Louckx :**

Moi, je suis arrivé en cours de route. Tout était déjà pratiquement encodé. Et, dans mes souvenirs, la mise en œuvre s'est déroulée sans souci particulier, assez rapidement.

#### **Qu'est ce qui a le plus changé ?**

#### **Monsieur Furnémont :**

Personnellement, je me connecte principalement à PEPS pour consulter les observations. Avant, les cahiers des jeunes étaient attachés à leur foyer de vie. La rédaction et la consultation du cahier d'un foyer se faisaient dès lors sur place, dans chaque lieu de vie. Du coup, il y avait des oublis, tout n'était pas systématiquement consigné. Et pour consulter, il fallait passer d'un foyer à l'autre.

Aujourd'hui, le cahier d'observation informatisé est entré dans les habitudes : les éducateurs le complètent régulièrement et du coup, il est beaucoup plus complet.

### **Monsieur Louckx :**

Oui, il y a nettement plus d'observations qu'avant, et elles sont plus riches.

En tant que responsables, nous avons directement accès à toutes les observations des foyers, en une fois. Cela nous permet de réagir plus vite en cas de problème. Du coup, il y a moins de choses qui traînent, le suivi est plus efficace.

Les éducateurs voient que nous suivons leurs observations, ils ont un retour rapide. Ce qui les encourage à utiliser PEPS régulièrement.

La communication qui s'est installée est plus construite, plus réactive et beaucoup plus complète. Et nous disposons de plein de sélections possibles pour retrouver rapidement ce qui nous intéresse.

### **Monsieur Furnémont :**

Les observations sont lues par plus de monde également. Au début, j'ai cru que ça allait entraîner des réflexions telles que : « tout le monde va me lire » et que ça ne fasse un peu peur. Mais ce n'est vraiment pas le cas.

Et dans la même veine, il ne faut pas que PEPS devienne l'unique canal de transmission des informations. Rien ne remplace les contacts humains, un appel téléphonique, etc. PEPS vient en support.

### **Monsieur Louckx :**

En tout cas, toutes les équipes travaillent avec PEPS aujourd'hui : les éducateurs, bien sûr, mais aussi l'infirmerie, pour la PMI<sup>1</sup>, la gestion des suivis médicaux, la gestion des rendez-vous médicaux, etc. Nous associons également tous les documents sco-

<sup>1</sup> Préparation de Médication Individuelle, à savoir la préparation du semainier par la pharmacie – dans le cas présent, il s'agit de Multipharma



lares aux dossiers, ce que l'on reçoit par mail notamment. Les psychologues utilisent également le logiciel.

Nous encodons aussi le compte rendu de nos réunions directement dans PEPS.

Mais nous avançons à notre rythme, tous les modules ne sont pas encore utilisés. C'est le cas notamment de la gestion des activités ; on y vient tout doucement.

## Quand vont-ils dans PEPS ?

### **Monsieur Louckx :**

Ça dépend d'un service à l'autre, mais en général, les équipes consultent le « journalier »<sup>2</sup> à leur arrivée. Ils prennent connaissance des choses utiles à leur service.

<sup>2</sup> Le journalier est un écran récapitulatif qui reprend toutes les informations utiles pour prendre son service : ce qu'il s'est passé et ce qu'il va se passer dans la journée ou les jours suivants

Et puis ils font leur compte rendu à la fin de leur service. Dans certains cas, ils transmettent leurs informations à leur chef qui encode pour eux.

## Mais donc, dans l'ensemble, vous êtes satisfaits ?

### **Monsieur Furnémont :**

Absolument ! plus personne chez nous n' imagine l'institution sans PEPS.

*Interviews réalisés par  
Françoise Duchamps*



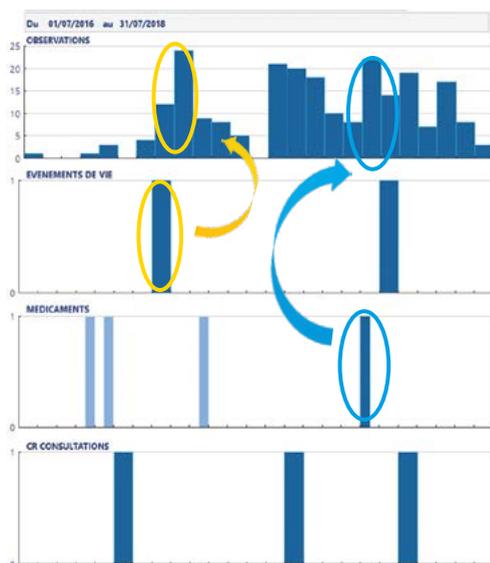
## Nouveau dans PEPS : l'analyse des observations

Comme toujours, nous nous coupons en quatre pour que votre logiciel soit un outil performant, au service de la qualité de votre travail.

### Dernière amélioration apportée : l'analyse des observations.

Vos équipes et vous-même prenez la peine, chaque jour, de rédiger des observations au sujet des bénéficiaires. Nous avons réfléchi à la manière d'exploiter encore mieux la richesse de toutes ces informations.

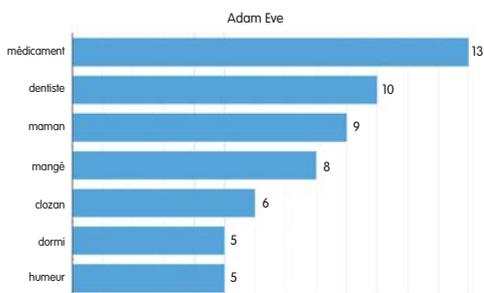
Il était déjà possible de réaliser une analyse comparative de certains volets des dossiers afin de permettre une réflexion. Par exemple, sur une même période de temps, vous pouviez voir si la fluctuation du nombre d'observations pour un bénéficiaire n'était pas corrélée à des modifications de traitements, un événement de vie ou s'il existait un impact en termes de consultations médicales :



Dates	Détails
13/06/2018	ALLEN LILLY je consiète que ...
19/06/2018	ALLEN LILLY POIDS Date: 19/06/2018 Heure: 11:54 60 0
19/06/2018	ALLEN LILLY elle a mal à la tête
21/06/2018	ALLEN LILLY Elle est en forme aujourd'hui
26/06/2018	BETTENCOURT LILIANE Eve n'a pas bien dormi - elle est très agitée ces derniers temps
26/06/2018	ALLEN LILLY Elle a mal au ventre
28/06/2018	ALLEN LILLY je vois
28/06/2018	ALLEN LILLY je vois

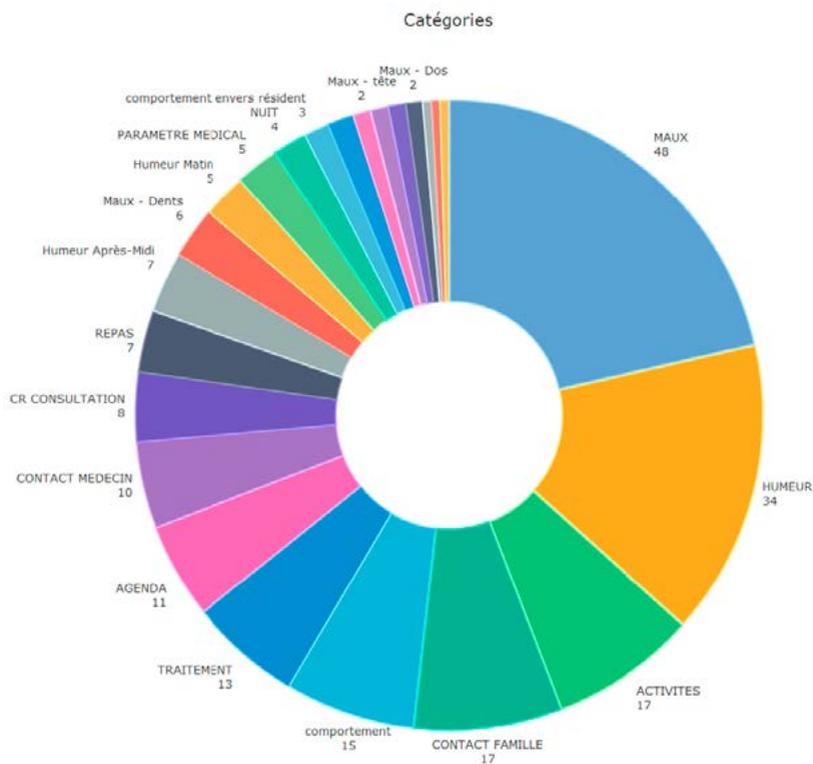
Désormais, l'analyse est encore plus fine : il est également possible d'obtenir le classement des mots les plus utilisés dans les observations du bénéficiaire. On peut ainsi se rendre compte qu'un mot en particulier apparaît plus qu'un autre. Cela permet par exemple de mener une réflexion sur ce qui pourrait être mis en place par rapport à la problématique ainsi mise en évidence.

Et il est également possible de voir les catégories d'observations les plus fréquentes chez ce même bénéficiaire.



**Chouette, non ?!**

**Envie d'avoir la même chose pour vos bénéficiaires ? Contactez-nous !**





# TÉMOIGNAGES

## Facere Anderlecht



**Facere est un centre d'accueil pour personnes adultes atteintes d'infirmité motrice cérébrale. L'ASBL située à Anderlecht accueille 37 bénéficiaires, de jour comme de nuit.**

Notre première rencontre avec les responsables du centre remonte à l'été 2016. Nous les avons contactés pour leur faire découvrir notre logiciel PEPS. Mais nous en sommes vite venus au constat qu'il y avait d'autres priorités : il fallait d'abord résoudre les difficultés rencontrées par l'équipe dirigeante sur le terrain.

L'institution vivait à l'époque de nombreuses mutations : nouvelle équipe dirigeante, difficultés au niveau de l'organisation – notamment

en termes de répartition des tâches entre les équipes, existence de pouvoirs informels sur le terrain. À cela s'ajoutait un vieillissement de la population accueillie et une inadéquation grandissante entre les valeurs institutionnelles et le terrain.

Les responsables de Facere étaient bien lucides face aux problèmes, sans toutefois pouvoir en identifier les sources exactes. Et elles n'y voyaient pas très clair non plus quant aux changements à mettre en place.



## INSTITUTION

Facere



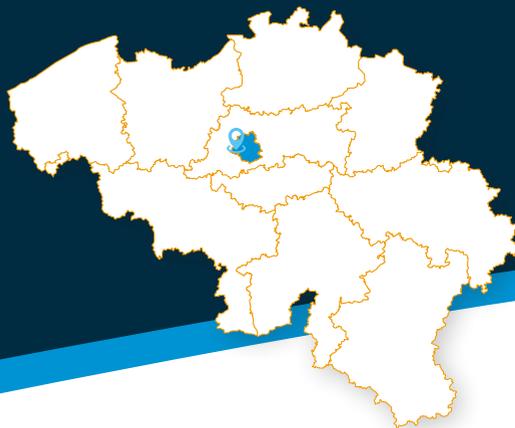
## DIRECTION

Hélène Malaise et  
Marie Sadzot



## SECTEUR

Médico social



Elles nous ont dès lors demandé de les accompagner dans le développement de leurs compétences managériales et d'aider les équipes à mieux fonctionner ensemble.

Nous commençons toujours nos accompagnements par un diagnostic ; nous avons en effet, besoin de comprendre comment l'institution fonctionne, quelles sont ses forces et ses faiblesses, vers quoi elle souhaite évoluer, etc. Et bien sûr, nous en profitons pour vérifier que les personnes concernées sont prêtes à se remettre en question.

Ces diagnostics impliquent en général tout le personnel, ou au moins un groupe représentatif. Cela nous permet de recouper les informations collectées, de les étoffer au maximum et d'amener une analyse aussi objective que possible sur la situation.

Les thèmes abordés lors des diagnostics tournent régulièrement autour de la motivation des collaborateurs, de l'ambiance dans les équipes, de la relation avec les responsables, de la charge de travail, de l'organisation des services ou encore du projet de vie.

C'est ce que nous avons réalisé à Facere fin 2016. Les rencontres ont été organisées sur 2 jours et demi.

Grâce au diagnostic, nous avons pu proposer à l'équipe dirigeante un ensemble de changements concrets. Et nous les avons accompagnées dans leur mise en place. En effet, savoir ce qu'il faut faire est une étape importante, mais le plus compliqué est de changer réellement les choses, en impliquant le personnel, malgré tous les freins et obstacles qui peuvent se présenter sur le chemin.

Hélène et Marie ont accepté de partager leurs témoignages au sujet de notre collaboration.

**Hélène Malaise** est Directrice Pédagogique à Facere. Elle a une formation d'ergothérapeute.

**Marie Sadzot** est Directrice Administrative, Financière et Logistique à Facere. Elle a une formation en Économie.

## **Hélène et Marie, pourquoi avoir fait appel à PEPS pour réaliser le diagnostic ?**

À l'époque, nous tournions en rond avec nos difficultés. Nous étions bien conscientes de certaines choses mais nous ne savions pas comment les résoudre. Et nous voulions que cela se fasse le plus vite possible.

Faire appel à un acteur externe, neutre, ayant une expérience dans ce genre de démarche nous a paru évident. Il fallait que ça bouge, vite et bien. Ce que PEPS nous proposait nous a tout de suite convaincues.

## **Quelles ont été les réactions suite au diagnostic ?**

Assez variables : certains étaient en demande de changements et prêts à se mettre en mouvement, d'autres étaient plus réticentes.

Mais c'est clair que les équipes se souviennent encore des rencontres ; cela n'a pas été facile pour tout le monde. Mais c'était vraiment nécessaire.

L'équipe PEPS a volontairement limité la présentation des résultats du diagnostic aux responsables de l'institution. Et nous avons ensuite fait le retour nous-mêmes aux équipes. Les réactions ont été très positives dans l'ensemble.

## **Vous avez donc poursuivi avec un accompagnement ?**

Oui. Les changements proposés étaient clairs et précis et nous avons décidé de les suivre – avec l'aide d'Axelle, un des experts de l'équipe PEPS.

Elle est venue chez nous environ tous les 15 jours pendant 1 an. Ensemble, nous avons travaillé chaque point de la recommandation.

Nous avons commencé au niveau du staff : revoir entièrement l'organigramme et les responsabilités de chacun. Nous avons pris conscience de nos forces et faiblesses individuelles et appris à les utiliser au mieux, sans s'épuiser. Et puis au cours des séances, nous avons abordé un ensemble de sujets concrets. Actuellement, nous travaillons sur les missions de Facere ; la population que nous accueillons a en effet fortement évolué ces dernières années – notamment en termes de vieillissement. Cela signifie que nos services doivent être repensés.

Nous pensons qu'aujourd'hui, nous avons réalisé une bonne partie des recommandations du diagnostic.

## **Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans ces accompagnements ?**

Axelle nous apporte un bagage théorique et des outils. Nous les mettons directement en pratique, en nous les appropriant. Le fait

que nos rencontres soient régulières nous permet d'avancer de manière beaucoup plus efficace : on discute d'un sujet lors de la séance, on décide de comment avancer et on met directement en pratique. Et la séance suivante, nous discutons des résultats, de ce qui s'est bien passé et comment faire encore mieux la prochaine fois.

Les séances avec Axelle nous obligent à nous arrêter, à prendre du recul.

Ce qui est génial, c'est que les sujets abordés évoluent à chaque fois, ils s'ajustent en fonction de notre actualité. Et c'est adapté à notre rythme, à nos envies : certains veulent tester seuls, d'autres préfèrent se faire aider. C'est du 100 % sur mesure. De plus, Axelle est bienveillante et elle passe très bien avec l'équipe dirigeante.

Et heureusement que les rencontres sont régulières parce que les changements que nous avons mis en place ont eu des conséquences importantes. Il a fallu ajuster en permanence. Nous avons notamment eu des départs chez nos responsables. Ce qui signifie : gérer le départ, répartir les tâches en attendant de trouver quelqu'un d'autre, rédiger une annonce de recrutement. Sur ce point, grâce à Axelle, nous avons réfléchi calmement (et ensemble) sur le collaborateur que nous voulions pour Facere, ses fonctions, sa personnalité. Et une fois recruté, nous avons utilisé la « méthode des couleurs » pour faire connaissance d'une manière différente. C'était génial.

## Quels sont les changements constatés ?

À vrai dire, il n'y a pas vraiment eu de gros changements, ou alors, nous ne les voyons plus. Non, c'est plutôt un ensemble de petites évolutions plus discrètes, plus en profondeur, principalement à notre niveau. Nous comprenons mieux comment nous fonctionnons et comment les autres fonctionnent également.

Nous pensons que ça rassure le personnel de voir que nous mettons des balises : ils ont besoin d'un cadre – identique pour tous – et nous en mettons un en place. Le climat est plus serein. Et nous sommes plus apaisées également.

Côté communication, nous avons aussi fait des progrès. Une phrase d'Axelle nous revient régulièrement à l'esprit : « ça va sans le dire, mais ça va mieux en le disant ». Avant, certaines choses nous semblaient évidentes et nous n'en discutons pas, ce qui entraînait des qui pro quo, voire des problèmes. Aujourd'hui : on communique plus et mieux.

Il reste encore beaucoup de choses à faire, et nous comptons bien continuer à faire appel aux services d'Axelle. Mais nous sommes très contentes du chemin déjà parcouru.

**Interviews réalisés  
par Françoise Duchamps**

Début 2018, nous vous proposons une aide financière pour des projets relatifs à vos bénéficiaires<sup>1</sup> Plusieurs candidatures nous sont parvenues, desquelles nous avons tiré au sort 2 projets.

### PROJET 1 : séjour extérieur – Le Foyer des Orphelins

Le Foyer des Orphelins est un Centre d'accueil et d'hébergement pour enfants en difficulté relationnelle nécessitant un accompagnement thérapeutique. Le centre est situé à Liège et accueille 22 enfants âgés de 6 à 18 ans.

L'équipe éducative nous a soumis le projet suivant : l'organisation d'un séjour extérieur pour 13 enfants du centre, accompagnés de 5 éducateurs, dans un gîte du côté de Robertville. Le stage a eu lieu début juillet.



**Notre aide financière couvre les frais de logement ainsi que les repas.**



<sup>1</sup> Voir notre précédent magazine

## PROJET 2 : Cyclo-danse – Renaissance

La Maison Renaissance accueille 18 résidents adultes, atteints de déficiences motrices parfois associées à certaines déficiences intellectuelles ou sensorielles. L'institution est située à Ophain.

Le directeur de Renaissance nous a soumis un projet de cyclo-danse avec l'association Danse Créative de José Melgar. « La Cyclo-Danse est une discipline permettant aux personnes en chaise roulante d'accéder aux plaisirs de la danse. Elle rend accessible la (re) découverte d'un univers mélodique de bien-être et de communication. Danser est bien naturel et commun à tout être humain. C'est donc à partir du désir et du plaisir de se mettre en mouvement que la danse devient possible, avec un peu de technique, de recherche créative axée sur des explorations du corps, du temps, de l'espace, d'objets, etc. La rencontre et l'expression personnelle permettent aux danseurs de partager des moments magiques ! » ([www.capacidanza.net](http://www.capacidanza.net))

### Intéressé de nous soumettre un projet également ?

les prochaines candidatures sont à rentrer pour fin janvier 2019.  
Les détails seront donnés dans notre prochain magazine.

### Ils témoignent :

#### Sabrina :

« La cyclo danse me permet de me détendre, d'utiliser des parties de mon corps que je n'utilise pas forcément toujours. »

#### Gérald :

« La cyclo danse m'aide à maintenir mon corps, j'aime m'impliquer dans les projets dit de « spectacle ».

**Notre aide financière couvre les frais de 10 séances de cyclo-danse.**



# 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)