peps

MÉDICO-SOCIAL

Le magazine

NOUVEAUTÉS

Échéancier spécifique pour l'aide à la jeunesse

PEPS Mobile

TÉMOIGNAGES

Le Phare (SRG)

Rue des Closières 10 - 5081 Meux

+32 (0)499 677 317

www.peps.me

f.duchamps@peps.me

#17
12/2021

Éditeur responsable
Françoise Duchamps
Mise en page
www.dreamcom.be

JOYEUX NOËL

& BONNE ANNÉE 2022

peps

Service d'hébergement, accueil de jour, logements supervisés,

PEPS Medico-Social est fait pour vous !

La majorité des institutions que nous avons interrogées pointent la circulation de l'information comme l'un de leurs plus gros défis. Partout, des moyens, énergivores, sont mis en place pour y faire face : tableaux d'affichage, messagerie interne, multiplication des copies, … Malgré cela, les responsables continuent d'entendre : « ah, je ne savais pas » ou « je n'avais pas vu » ou encore « on reçoit trop d'informations, c'est compliqué de s'y retrouver ».

Pour toutes ces raisons, nous avons développé PEPS Medico-Social, une plateforme collaborative qui rassemble en un seul endroit tous les dossiers des bénéficiaires et les rend facilement accessibles, en respectant les règles de confidentialité.

Chaque collaborateur l'alimente à son niveau, en fonction de ce qu'il fait ou de ce qu'il constate, et selon les accès qu'il a reçus. Les dossiers sont dès lors en permanence à jour et les informations circulent de manière fluide entre les équipes.

Un agenda partagé incluant :

- *Les bénéficiaires*
- *Les collaborateurs*
- *Les ressources (camionnette, salle de réunion, etc.)*

Un annuaire centralisé avec les coordonnées des familles, des services mandants, des conseillers, des juges de la jeunesse, des écoles, etc.

Les horaires du personnel ainsi que les données de prestations pour les salaires.

La gestion des présences des bénéficiaires ainsi que la possibilité de réaliser le cadastre, calculer les rétrocessions et l'argent de poche, et établir des notes de frais.

Un cahier d'observations et un cahier de communications, accessibles au travers d'un journalier.

De nombreux indicateurs objectifs, tableaux de bord et statistiques, précieux pour la gestion du service.

Qui se cache derrière PEPS?

PEPS, c'est un projet d'entreprise né il y a plus de 12 ans.

Ses objectifs : aider les structures d'accueil à faire face aux défis d'aujourd'hui (et de demain !), en termes :

- *D'efficacité d'organisation,*
- *De responsabilisation et de motivation du personnel,*
- *De tenue des dossiers individuels à différents niveaux :*
  - *Accompagnement au quotidien,*
  - *Administratif,*
  - *Médical,*
  - *etc.*

Aujourd'hui, PEPS, c'est près de 250 institutions ou services qui utilisent l'un de nos 3 logiciels au quotidien. C'est une société wallonne qui ne cesse de grandir depuis sa création.

Johan et Emilie composent l'équipe « technique » : leurs cellules grises s'activent en permanence pour élaborer des logiciels stables et pertinents qui reflètent les demandes de nos utilisateurs.

Sandrine et Laurence sont vos super-expertes PEPS : elles vous accompagnent dans la mise en œuvre de PEPS avec énergie et passion pour vous faire profiter au maximum de votre aventure PEPS. Au-delà de leurs compétences relatives aux logiciels, elles emportent avec elles une expérience métier non négligeable pour tous nos clients.

Axelle vous conseille et vous accompagne dans des missions aussi variées qu'un accompagnement managérial, un travail sur les valeurs institutionnelles, un diagnostic organisationnel, etc.

Tania est notre expert-comptable qui assure la bonne tenue de notre administration avec vous.

Enfin, Françoise et Jean, gérants de la société, s'impliquent au quotidien. Jean, le fondateur de l'entreprise est à l'initiative des 3 logiciels, il prend en charge la partie opérationnelle et technique, et Françoise gère la partie commerciale, le marketing et les relations contractuelles avec nos clients.

Dernier sprint en cours, les premiers utilisateurs testent

Echéancier spécifique à l'aide à la jeunesse

Dans le secteur de l'aide à la jeunesse, le suivi des dates des dossiers est fondamental.

Grâce à la collaboration de la Maison Saint Joseph (SRG), nous testons actuellement un échéancier « intelligent ».

Celui-ci intègrera :

- *un calcul automatique des dates théoriques d'échéance en fonction de la date de début du mandat.*
- *un calcul automatique des dates de rapports, fixées théoriquement en fonction du mandat mais ajustables en fonction des situations individuelles.*
- *des rappels envoyés aux personnes concernées.*
- *le stockage des rapports et leur accessibilité selon le profil de chaque travailleur.*
- *le suivi des échéances dans IMAJ.*

À tout instant, il sera aisé de savoir quelles sont les priorités et où en est la prise en charge de chaque jeune.

Facturation, rétrocessions et argent de poche

En plus du calcul automatique des rétrocessions à partir des retours encodés dans PEPS et du calcul de l'argent de poche, PEPS permettra également un bon suivi de la facturation aux mutuelles et à l'administration.

peps Mobile

plus que 6 mois !

PEPSMobile

PEPS est actuellement disponible à partir d'un ordinateur ou d'une tablette.

De nombreux utilisateurs nous ont demandé de pouvoir accéder à certaines données du dossiers lorsqu'ils sont à l'extérieur, en rendez-vous ou en activité en dehors de l'institution.

Aussi avons-nous décidé de développer PEPSMobile : une application qui permettra aux collaborateurs d'accéder à une partie des dossiers depuis n'importe où et avec n'importe quel support, notamment un smartphone. Ils pourront dès lors, lorsqu'ils sont en déplacement, consulter les agendas ou encoder une observation. Le tout, dans un environnement entièrement sécurisé

Les améliorations constatées par nos utilisateurs grâce à PEPS

- Gain de temps, surtout dans des tâches à moindre valeur ajoutée.
- Décloisonnement entre les services : utiliser PEPS développe l'interdépendances entre les services et aide à mieux travailler ensemble.
- Objectivation des données pour pouvoir les analyser sous un autre angle et apporter un meilleur service aux bénéficiaires et leurs familles.
- Sécurisation et structuration des dossiers, pour être en ordre au niveau légal.

Découvrez dans ces pages le témoignage du Phare, Service Résidentiel Général situé à Liège.

D'autres témoignages sont disponibles sur notre site **www.peps.me**

CERTIFIÉ * RGPD * CERTIFIÉ

Le Phare

LE PHARE Liège S.R.G.

Le Phare est un Service Résidentiel Général situé dans le Centre Liège. Il est mandaté par le SAJ ou le SPJ pour accueillir 21 enfants.

Le service dépend d'une ASBL située à Bruxelles qui gère un second SRG : l'Olivier.

Tous deux sont utilisateurs de PEPS depuis près de 3 ans.

Céline Pieters est assistante sociale au Phare. Et elle a gentiment accepté de partager son expérience avec PEPS.

Je travaille au Phare depuis 2 ans. J'y suis venue faire un stage pendant mes études, et quand j'ai eu mon diplôme, il y avait justement un poste à pourvoir ici. J'ai donc sauté sur l'occasion.

PEPS n'était pas encore installé quand j'ai fait mon stage ici. J'ai donc connu la situation « avant » et « après ».

Céline Pieters
Assistante sociale au Phare

Qu'utilisez-vous principalement ?

Celine *: personnellement, j'utilise PEPS tout le temps.*

À commencer par les dossiers administratifs des enfants. C'est moi qui les encode quand ils arrivent ici, avec leurs coordonnées, leur entourage, les mutuelles, les allocations familiales, les écoles, les pouvoirs mandants, etc. Tout est centralisé dans un annuaire unique qui est bien pratique.

J'utilise également beaucoup l'agenda, étant donné que c'est principalement moi qui accompagne les enfants en rendez-vous extérieurs, chez le médecin, le dentiste, etc. Après la visite, j'encode le compte rendu de la visite médicale, avec ce qui a été dit. Comme ça, je peux partager l'information avec les équipes, comme par exemple un médicament à donner ou l'exemption momentanée d'un sport.

Pour rédiger les rapports d'évaluations, j'ai accès rapidement à tous les suivis d'entretiens individuels et à l'historique des observations. Ça facilite mon travail : je sais exactement ce qui a été échangé, avec qui, quand et les remarques qui ont été faites par l'équipe au quotidien.

Nous sommes d'ailleurs en train de revoir le fonctionnement : aujourd'hui, c'est moi qui rédige les rapports sur base de ce que les éducateurs me donnent, et je travaille en concertation avec le référent du jeune. Mais on aimerait impliquer davantage le référent, il est mieux placé que moi pour se positionner par rapport au jeune. Moi, je me concentre plutôt sur les contacts extérieurs avec la famille, les écoles, les pouvoirs mandants. Mais avec PEPS, on a la possibilité à la fois de récupérer le fil des discussions pour les semaines écoulées, et de faire les rapports. Je les sauve dans le logiciel.

Certains disent que PEPS est destiné à des institutions plus grosses

***Céline** : personnellement, je ne trouve pas. Notre équipe compte environ 10 personnes en incluant le service administratif. Ce n'est pas une grosse équipe. Malgré cela, la circulation des informations n'est pas évidente.*

Avant, on perdait des informations, ou alors, on perdait du temps à les chercher. Avec PEPS, c'est beaucoup plus facile pour tout le monde. Donc je ne pense pas que la taille de l'institution ait de l'importance. Ce qui compte, c'est l'envie de structurer les données, de les organiser de manière plus efficace pour pouvoir les utiliser par la suite. Et ça, c'est valable dans toutes les institutions, peu importe leur taille. C'est une démarche qualité.

Et puis la question de la sécurisation des données est très importante pour notre secteur, c'est notre responsabilité. Avant, les dossiers des enfants étaient dans une armoire, sous clef, et seulement accessibles du bureau. Maintenant, les dossiers des jeunes sont dans PEPS, protégés par des mots de passe. Et nous choisissons de donner ou pas des accès, en fonction des rôles de chacun. Je peux même y sauver des informations confidentielles. Dans le nouveau code de l'aide à la jeunesse, le jeune peut avoir accès à son dossier sans problème mais PEPS nous permet de pouvoir garder certaines informations confidentielles.

Qu'est-ce que PEPS a apporté chez vous ?

Avant, les informations étaient éparpillées un peu dans tous les coins. Parfois, il n'y avait tout simplement pas d'écrit, il fallait alors demander aux collègues, pour autant qu'ils se souviennent.

Et puis, on devait souvent faire des copies d'un document, pour qu'il soit disponible quand on en avait besoin.

Maintenant, l'information est centralisée au même endroit, on la retrouve facilement. Et elle est structurée correctement, ce qui facilite les recherches. Et, avec les dates d'encodage, on se situe plus facilement dans le temps.

Notre travail au quotidien est très varié. Personnellement, je passe souvent du « coq à l'âne » : il suffit qu'un enfant passe par le bureau pour demander quelque chose, ou qu'il y ait un appel d'un parent ou d'une école, ou une urgence à traiter, etc. Il faut suivre. Le fait de pouvoir mettre rapidement l'information au bon endroit permet de la retrouver par la suite en quelques clics. Et je peux aussi prendre du recul et avoir une vue hélicoptère, voir les choses de manière objective.

Qu'est-ce que les éducateurs utilisent?

Ils utilisent principalement le journalier : c'est un écran qui résume l'agenda, le cahier d'observations et le cahier de communications. Quand ils arrivent au Phare, ils consultent cet écran pour prendre connaissance de ce qui s'est passé les jours précédents et la nuit, et voir ce qui va se passer dans les prochaines heures. Ça ne prend que quelques minutes.

En fin de service, ils encodent leurs observations du jour : comportement d'un jeune, santé, appel d'une famille, changement dans les agendas, etc. pour les suivants.

Est-ce que ça prend du temps ?

Non, au contraire. Pour les éducateurs, le journalier affiche tout ce qu'il faut savoir, il ne faut pas ouvrir plusieurs cahiers et déchiffrer l'écriture des autres. En plus, il y a parfois des alertes automatiques avec des changements de rendez-vous, des choses importantes. De nouveau, ça apparait sur l'écran sans devoir faire de recherches.

En ce qui concerne l'encodage des données, tous nos éducateurs n'ont pas spécialement d'affinité avec l'outil informatique, et certains ont un peu plus de mal. Mais ils y arrivent tout doucement.

De mon côté, je gagne beaucoup de temps – c'est certain !

Combien d'ordinateurs avez-vous dû installer ?

Nous en avons 5 : 3 au bureau, 1 pour le chef éducateur et 1 pour les éducateurs. Et ça se passe bien.

Vous avez encore un dossier papier ?

Oui, je garde une partie des dossiers sur du papier « au cas où ». Si on a une panne d'électricité par exemple, c'est pratique d'avoir encore un support papier.

Et pendant le COVID, j'ai travaillé en partie de chez moi, et j'ai imprimé les observations pour faire mes rapports. Heureusement que j'ai pu le faire. Ça m'a bien aidée.

Nous avons encore certains éléments sur papier, nous devons réfléchir à les mettre dans PEPS : les projets individuels, la gestion des présences, les tâches, etc. ça vient petit à petit.

Céline Pieters

Ce que nos clients disent au sujet de PEPS?

« PEPS évolue en permanence pour correspondre à l'actualité de notre secteur ou pour répondre à des demandes d'utilisateurs. Ce n'est pas un outil figé. »

***Eric Henry - Directeur Maison de l'Enfant** (SRG)*

« Ils sont très disponibles. Lorsque j'ai une question, j'ai une réponse dans l'heure la plupart du temps. Et ils cherchent une solution avec moi, patiemment. C'est très rassurant de les savoir à mes côtés. »

***Caroline Evrard - Directrice La Mohinette** (SRG)*

« Comme nous sommes nombreux dans le secteur à utiliser PEPS, je profite des demandes introduites par les autres utilisateurs. Et il m'arrive d'être consulté lors d'un développement pour vérifier que cela correspond à mon fonctionnement. »

***Alain Lising- Directeur Feu Ouvert** (SRG)*

PEPS est né avec ses clients, pour ses clients. Parmi les valeurs que nous défendons, nous sommes fiers de citer :

- *Tout client est important pour nous, quelle que soit la taille de l'institution qu'il représente.*
- *L'innovation fait partie de notre ADN.*
- *Nous agissons avec intégrité en toutes circonstances.*
- *Qualité, qualité, et excellence pour satisfaire nos clients.*

« J'ai opté pour PEPS parce que l'outil est très complet. Il couvre la partie pédagogique, mais aussi l'administratif et le médical. Tous mes services sont impliqués et cela leur permet une meilleure collaboration. »

Manuel Sols - Directeur général, Maison d'Enfants Reine Marie Henriette
(2 SRG, 1 SASE, 1 SROO, 1 SASPE, 1 Crèche)

Organisez une DÉMONSTRATION

peps

dans votre institution
AVANT LE 31 JANVIER 2022
et RECEVEZ

UNE GOURDE PEPS
POUR CHACUN de vos enfants hébergés !

Photo non contractuelle.

Vous êtes déjà utilisateur de PEPS et ce cadeau vous intéresse ?

Alors partagez votre expérience PEPS au travers d'un témoignage (quelques lignes).

Nous le mettrons en ligne sur notre site **www.peps.me**

Contactez Françoise au 0499/67.73.17
ou par mail : f.duchamps@peps.me

Couverture et frise pages int. : ©Shutterstock Dreamcom

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