



## Le magazine

### **PEPS MEDICO-SOCIAL**

Témoignages :

Le Foyer Général Cornet  
à Nivelles  
L'Institut François d'Assise  
à Bouge

.....

### **PEPS MAISON DE REPOS**

Témoignages :

La Maison de Mariemont  
à Morlanwez

.....

### **PEPS AMBULATOIRE**

Témoignages :

Le Bataclan à Etterbeek



**Ce magazine regroupe des témoignages au sujet de nos 3 logiciels.**

## PEPS Medico-Social

S'adresse à des services d'accueil pour personnes handicapées ou pour des enfants placés.

Pour en lire plus à son sujet, rendez-vous page 4.

## PEPS Maison de Repos

Regroupe un plan de soins et un outil horaires pour les maisons de repos.

Si vous travaillez dans ce secteur, rendez-vous en page 10.

## PEPS Ambulatoire

A été développé pour les services qui accompagnent des usagers hors institution : chez eux, dans des appartements supervisés, etc.

Vous faites partie de ces services ? Alors rendez-vous en page 16.



## Déjà deux longues années que nous subissons ce satané virus.

**Malgré tous les efforts fournis, masques, gestes barrières, vaccinations, vie sociale ralentie, voire inexistante, vie professionnelle sans cesse perturbée, scolarité de nos enfants en dents de scie, des tests, des interdictions, des quarantaines, etc., nous éprouvons tous d'énormes difficultés à envisager la fin de cette foutue pandémie.**

J'ai néanmoins envie de partager avec vous un sentiment d'espoir, car je ne veux pas me résigner, je suis certain que vous pensez tous comme moi, il y a tellement de choses qui me laissent penser que la vie en vaut plus que largement la peine, et vous, nos clients en faites très largement partie.

Nous comptons plus de 250 institutions utilisatrices de nos produits, des maisons de repos et de soins, des centres d'hébergement pour personnes handicapées, des services de l'aide à la jeunesse, des centres d'accompagnement en ambulatoire et parmi toutes ces institutions, œuvrent des milliers de professionnels : des aides-soignants, des aides-soignantes, des infirmières, des infirmiers, des éducateurs, des éducatrices, des psychologues, des médecins, des kinésithérapeutes, des logopèdes, des comptables, des techniciens, des cuisinières, des cuisiniers, des directeurs, des directrices, des responsables et j'oublie très certainement de très nombreuses professions, pardon à vous. Vous êtes des milliers au service du bien-être de centaines de milliers d'autres. Et vous êtes pour moi des lumières de vie. Des gens qui partagent le meilleur d'elles-mêmes pour que d'autres puissent en bénéficier.

Merci à vous tous, car vous me donnez une vision de l'avenir que je n'aurais pas pu entrevoir sans votre investissement

dans les conditions de travail quasi inhumaines de cette pandémie.

Le don de soi pour autrui. Voilà la lumière bienveillante dont vous faites preuve quotidiennement.

Je formule alors le vœu tout simple qui est que vos professions soient reconnues par notre société à leur juste valeur. Qu'enfin soient reconnues vos difficultés, physiques et psychologiques. Je formule cet espoir que vous soyez entendus.

Enfin, je voudrais partager avec vous le fait que tout le personnel de ma société continue à s'engager, sans relâche. Françoise qui anime le développement commercial avec brio et gère notre administration avec Tania, Laurence et Sandrine qui vous expliquent comment utiliser PEPS au mieux de vos particularités institutionnelles, Émilie et Johan qui apportent des correctifs aux soucis que vous rencontrez et surtout de très nombreuses nouvelles fonctionnalités, tous, ils sont engagés à mes côtés pour faire de nos produits des outils simples et fonctionnels à votre service, au quotidien.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce magazine, nouvelle formule intégrant nos trois logiciels.

**Jean Vanlanduyt**



# PEPS

## Medico-Social

**Le Foyer Général Cornet est un service résidentiel pour personnes adultes porteuses de handicap. Il regroupe 3 agréments, SRA, SRNA et SLS, dans lesquels sont accueillies en priorité des personnes issues de la communauté militaire ou de l'ex-gendarmerie.**

**Marie Olbrechts est infirmière au Foyer. Elle a accepté de répondre à nos questions.**

### Comment utilisez-vous PEPS ?

*Quand j'arrive le matin, je commence par lire les observations et les communications dans PEPS. Etant donné que je travaille à temps partiel, 3 jours semaine, cela me permet de prendre connaissance de tout ce qui s'est passé durant mon absence et de ce qui est à l'agenda.*

*Ensuite, je fais mon tour de soins.*

*Et puis, je fais un retour dans PEPS sur ce que j'ai fait ou constaté. Je réponds à certaines observations, parfois juste pour dire que j'ai bien lu le message, d'autres fois pour donner une information en retour.*

*J'ai beaucoup de choses en tête et je me force à les partager au maximum.*

*Ça ne m'empêche pas de faire mon compte rendu oralement à ceux qui sont présents. Il ne faut pas que PEPS remplace nos échanges verbaux. Mais ça permet de garder une trace. D'ailleurs, l'historique est très utile. Je retrouve facilement des événements passés, des choses que nous avons faites.*

### Vous lisez seulement les informations médicales ?

*Non, je regarde tout.*

*Le fait que le journalier regroupe toutes les catégories d'observations est important pour moi ; on pourrait penser que seules les observations liées à la santé m'intéressent, mais je lis aussi les autres thématiques.*

*Les éducateurs sont nos yeux et nos oreilles sur le terrain. Ils encodent parfois des observations pour des choses qui leur semblent anodines, mais qui, quand on les associe à d'autres éléments, sont vraiment importantes. Par exemple, le comportement d'un bénéficiaire peut être influencé par la prise d'un médicament.*

*Autre exemple : des bleus peuvent survenir suite à une crise d'épilepsie qui est passée inaperçue pendant la nuit. Tout cela me permet d'avoir une vue complète sur les bénéficiaires et d'agir de manière adaptée.*



## Toutes les fonctionnalités sont-elles utilisées ?

Non pas encore. C'est d'ailleurs une de mes frustrations : il y a en a beaucoup, et j'aimerais toutes les connaître. Il faudrait que j'investisse du temps dans la découverte de l'outil.

La gestion des médicaments et l'envoi des schémas vers Multipharma pour la PMI sont activés depuis 2019, et ça se passe bien. Je réalise les envois manuellement, comme ça je peux définir la période pour laquelle je veux être livrée. Ici, avec les fêtes, j'ai fait une commande pour 3 semaines.

J'utilise aussi les tâches à réaliser. J'avoue que je l'imprime encore, comme ça je l'ai avec moi en permanence pour aller chercher mes bénéficiaires. En fin de matinée, je signe ce que j'ai fait et je coche ce que je n'ai pas pu faire, en y ajoutant une explication.

J'utilise aussi beaucoup l'agenda pour vérifier ce qui est prévu durant la journée. Avant, on se rendait parfois compte le jour même que deux rendez-vous se chevauchaient. Maintenant, avant de fixer un rendez-vous, je m'assure que le bénéficiaire n'est pas inscrit à une activité et qu'un véhicule est libre.

## Quel est votre sentiment général ?

On a mis un peu de temps à s'y mettre. Il a fallu changer nos habitudes. Et puis, on avait décidé de maintenir 2 supports au départ, pour être sûr de ne rien perdre. Mais il fallait penser à écrire deux fois les choses, dans PEPS et dans les anciens cahiers. Heureusement, maintenant, on a laissé tomber le papier. Et on commence à avoir un rythme de croisière, de bons réflexes dans PEPS.

**Je trouve que c'est un outil très bien fait, très pratique. Et il correspond parfaitement à nos spécificités. Je pensais d'ailleurs que les concepteurs du logiciel avaient travaillé dans une institution telle que la nôtre.**

Personnellement, je ne suis pas née avec l'informatique, mais je m'en sors bien quand même. Avant le Foyer, je travaillais dans le secteur hospitalier et on commençait doucement avec l'informatique. Quand je suis arrivée ici, tout était sur papier, dans des fardes. Ça fonctionnait en bon père de famille, avec beaucoup de transmissions orales et très peu d'écrit. PEPS a permis de structurer les dossier et de rendre leur suivi plus efficace, plus qualitatif.

Et puis on est accompagné dans la mise en œuvre. Sandrine a une patience d'ange. Ça peut paraître complexe au début, mais finalement, c'est assez simple à utiliser. Je suis très contente.

# ZOOM :

## la facturation dans PEPS

L'Institut François d'Assise regroupe un ensemble de structures d'accueil de jour et d'hébergement pour personnes porteuses de handicap : SRJ, SRA, SAJA, SAS'J et un SLS. Au total, près de 190 bénéficiaires de tout âge y sont accueillis.

L'institut utilise PEPS pour la gestion des dossiers médicaux et pour l'envoi des traitements à la pharmacie depuis janvier 2018.

Ils ont commencé à utiliser le module facturation en 2021.

**Monsieur Dechamps, directeur général de l'Institut nous partage son expérience.**



### Pourquoi avoir choisi PEPS ?

Notre population a fort évolué ces dernières années : avant nous hébergions des personnes avec un handicap assez stable, sans trouble de comportement. Mais maintenant, nous accueillons des personnes avec des profils plus lourds, qui nécessitent une prise en charge plus complexe, très fluctuante.

La communication interdisciplinaire est dès lors devenue un impératif.

Nous avons besoin d'outil performant pour permettre ces échanges entre les équipes, pour structurer les dossiers et faciliter les prises en charge globales.

Nous utilisons un logiciel de facturation avant PEPS, mais il se limitait à la partie administrative. Or il nous fallait

impérativement un outil plus transversal, qui englobe aussi la partie médicale et la partie pédagogique. C'est la raison pour laquelle j'ai choisi PEPS.

### Il vous permet de facturer tous vos agréments ?

Oui, c'est le cas aujourd'hui.

Quand on a commencé avec PEPS, la partie SRA a fonctionné tout de suite. Mais les autres agréments n'étaient pas encore au point. C'était principalement lié à leur manière de gérer les absences. En SRA, le calendrier des présences est assez stable. En SRJ – et pour nos autres agréments – ça n'arrête pas de fluctuer. Il faut donc un système très réactif que l'on peut facilement adapter en fonction de la réalité du terrain.

Nous avons retravaillé les différents écrans d'encodage avec Sandrine, Johan et Jean. Je leur ai montré ce que je souhaitais et ils ont fait les adaptations nécessaires.

Aujourd'hui, je fais toutes mes factures dans PEPS et ça fonctionne très bien. Je suis très content.

Prochaine étape : importer les factures des médicaments directement dans PEPS.

Actuellement, ces factures nous parviennent sous format papier et nous les encodons dans notre système pour que les familles nous remboursent.

Avec PEPS, la pharmacie pourra nous envoyer ces factures sous format électronique. Il n'y aura plus qu'à les importer dans PEPS, sans devoir les ré-encoder. Cela nous fera gagner beaucoup de temps.

## Et pour les autres services ?

La partie médicale a été la première à utiliser le logiciel. Et nous envoyons les schémas de médication à la pharmacie pour qu'ils nous préparent les semainiers (PMI). Cela se passe très bien.

En ce qui concerne les équipes pédagogiques, nous y sommes presque. Le COVID a bousculé nos plannings, mais j'ai bon espoir que nous puissions arrêter en janvier avec les versions papier du cahier d'observations, de l'agenda et du cahier de communication. Tout sera dans PEPS !

Je dois reconnaître que je suis content de notre collaboration. L'équipe PEPS est très à l'écoute, flexible, et réactive. Lorsque l'on rencontre un problème, ils nous accompagnent et si un changement est nécessaire, ils le réalisent dans des délais très courts.

Françoise Duchamps



# Testez

## vos connaissances de PEPS

PEPS propose un nombre impressionnant fonctionnalités. Toutes plus utiles les unes que les autres, mais parfois méconnues même des plus experts. Jugez plutôt !

### Est-il possible de calculer les heures inconfortables dans PEPS Médico-Social?

La réponse est oui ! Si vous utilisez le module horaire, il vous suffit d'y encoder les prestations réelles au fur et à mesure. À la fin du mois, vous pouvez obtenir les heures prestées par collaborateur pour les heures de jour, les heures de nuit, de weekend et de jour férié.

Noms	Prestations Semaine (06h-20h) 100%	Prestations Samedi (6h-20h) 126%	Prestations Semaine (20h-24h) 133%	Prestations Samedi (20h-24h) 135%	Prestations Heures (0h-6h) 135%	Somme prestations 135%	Prestations dimanches 156%	Prestations jours fériés 156%
ALEN LILLY	54,00	26,00				0,00	23,00	0,00
APPLETON NICOLE			36,00		72,00	108,00		0,00

### Peut-on faire des rapports de réunion avec PEPS ?

Oui ! Et une fois la synthèse de la réunion rédigée, vous pouvez sélectionner des paragraphes pour en faire des observations, des point d'actions, une communication pour un collègue absent, etc. De quoi s'assurer que les décisions prises lors de vos réunions soient bien suivies.

#### Rapport de la réunion du 9 décembre 2021

Personnes présentes : Justine, Marie, Nicolas, Séverine, Marc, Joseph, Isabelle

#### Tour de table

- Pour la fête de fin d'année, une proposition de menu a été affichée devant la cuisine. Merci de faire votre choix !

#### Les bénéficiaires

- Alain Térieur : depuis qu'il a changé d groupe, il est beaucoup plus indépendant. Mais il faudrait veiller à préparer ses médicaments avec lui tous les matins

#### Ne pas oublier pour la prochaine fois

- Jean Ti : il faudrait l'aider à écrire une lettre à sa sœur qui a eu un bébé – Justine, tu a proposé de l'aider

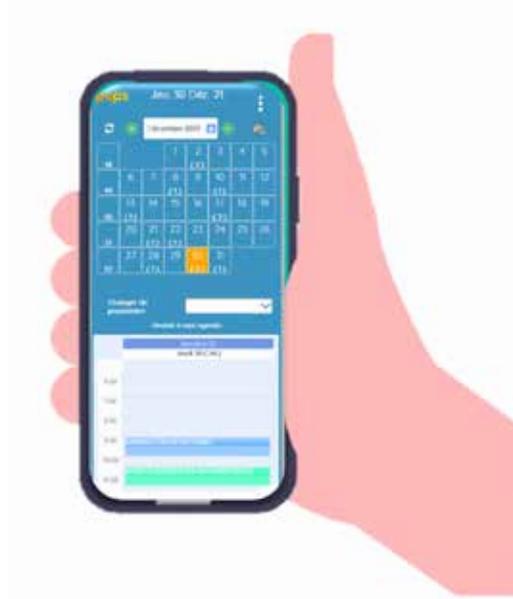
Ce rappel peut être envoyé en communication aux collaborateurs absents

Ce texte peut directement être envoyé dans le cahier d'observations

Texte qui servira pour créer un "memo action" pour que Justine n'oublie pas cette tâche

## Puis-je utiliser PEPS sur mon GSM ?

Non, pas encore, ... Mais ce sera bientôt le cas ! Emilie a rejoint l'équipe PEPS depuis juillet dernier avec comme mission de développer un accès à PEPS via le web. Ce qui permettra d'utiliser certaines fonctionnalités de PEPS - comme l'agenda - à partir de n'importe quel support, en ce inclus, une tablette ou un GSM. Encore un peu de patience.



## Peut-on réaliser des enquêtes dans PEPS, par exemple pour le bien-être au travail ?

C'est effectivement possible. Vous pouvez gérer l'entièreté de vos entretiens dans PEPS, de la conception à la collecte des réponses. Les collaborateurs accèdent à leur questionnaire de manière sécurisée et répondent dans PEPS. Des alertes et des diagrammes permettent un suivi efficace.



Le bien-être au travail étant un de nos sujets favoris, nous avons intégré un questionnaire basé sur le modèle de Karasek, un outil d'évaluation collective qui permet d'évaluer globalement la santé mentale au sein d'une entreprise.

Sandrine Martin



# PEPS

## Maison de Repos



**La Maison de Mariemont est une ASBL dédiée aux soins de santé : convalescence, accueil de jour, centre de bien être, résidences services, dispensaire, et bien entendu maison de repos et de soins.**

PEPS y est en fonctionnement depuis 2016 pour l'organisation des soins et pour les horaires.

**Valérie Demeulemeester, directrice des soins, répond à nos questions.**

### Quelques mots sur le contexte à Mariemont ?

*Mon équipe se compose d'environ 180 collaborateurs, chargés des soins et du paramédical.*

*Notre maison est divisée en 5 grands secteurs, chacun géré par un infirmier chef :*

- 1.** Les lits de convalescence, court-séjour et les 42 nouvelles résidences services
- 2.** Le niveau 2 qui regroupe 60 résidents et 32 résidences services
- 3.** Le niveau 3 consacré aux soins destinés à 74 résidents MRS
- 4 & 5.** Deux secteurs de respectivement 3 et 4 cantous qui accueillent une centaine de personnes souffrant de démence.

*Historiquement, notre institution a toujours hébergé un grand nombre de personnes désorientées. C'est un peu l'ADN de la maison. Chaque cantou accueille 15 résidents auxquels une équipe d'aides-soignants relativement fixe est attachée. Par contre, les infirmiers circulent entre les cantous.*

*Autant dire que c'est une sacrée organisation au quotidien ! D'autant que nous avons instauré un système d'équipe volante transversale qui vient prêter main forte aux unités en surcharge.*

**Nous avons donc besoin d'un outil qui globalise les tâches à réaliser et qui permet de les répartir intelligemment, en fonction des niveaux et des unités de vie. Et PEPS répond à nos attentes. Il respecte notre organisation.**

## Qu'appréciez-vous dans PEPS ?

Et bien certainement cette finesse de pouvoir jongler avec une organisation très « locale » pour les aides-soignants et plus transversale pour les infirmiers qui passent d'une unité de vie à l'autre.

La répartition des tâches est quotidienne. Elle tient donc compte de la réalité du jour. Chacun part faire sa journée avec sa feuille de route, sur laquelle ils retrouvent pour certains des tâches globalisées, et pour d'autres des tâches plus précises. Et ce qui est super, c'est que l'on peut y ajouter des tâches qui ne sont pas liées aux soins en chambre ou des rappels, comme par exemple passer des commandes, ou faire les prises de poids. Au moins, comme ça, on ne les oublie pas.

## Comment l'utilisez-vous ?

Personnellement, j'utilise PEPS pour faire les horaires des équipes que je gère en direct: les paramédicaux, l'équipe volante et le service social. Ils ont des horaires cycliques, et c'est très facile.

Pour les équipes soins, il n'y a pas de cycle. Ce sont les infirmiers chef qui gèrent les horaires pour leur secteur et ça dépend un peu, certains utilisent PEPS, et d'autres font sur papier et puis encodent dans le logiciel. Et une fois par mois, je passe en revue les indicateurs globaux de la maison pour voir si tout est en ordre. Le logiciel génère des tableaux récapitulatifs concernant les chutes, les plaies, les entrées-sorties, etc. Je prends le temps de lire les rapports. Tout ce qui concerne les médicaments et les procédures, c'est notre référente qualité qui s'en charge. Elle vérifie que tout est bien encodé, que les suivis sont faits.



# PEPS

## Maison de Repos

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

Le démarrage a été lent : nous n'avions pas prévu assez de temps. Il a fallu encoder, former, revoir notre organisation, ... J'ai fait une bonne partie, mais ça venait en plus du reste. Si c'était à refaire, on nommerait un référent dont ce serait la mission principale dès le départ.

Mais bon, tout le monde l'utilise maintenant. Et les nouveaux, on les forme au fur et à mesure. Aujourd'hui, c'est Bertrand Douillez qui joue le rôle de référent. C'est un de nos infirmiers chef. C'est celui qui utilise le mieux le logiciel ici. Magali, notre référente qualité, se débrouille assez bien aussi.

On a également deux kinés qui viennent d'une autre maison de repos où PEPS est utilisé. Il y a un partage d'expérience, c'est intéressant. Le service social utilise beaucoup PEPS aussi ; ils lisent les rapports tous les jours, encodent les nouveaux résidents, etc. On utilise un autre logiciel pour faire la facturation aux familles. Il faut donc faire les entrées des deux côtés.

Ceci dit, aujourd'hui, on n'utilise pas encore tout. Je suis bien consciente qu'il y a plein d'autres fonctionnalités, mais nous n'avons pas encore trouvé le temps de les exploiter. Je pense notamment à la répartition des services hôtellerie, aux demandes d'interventions techniques ou encore au planning de l'animation. Je sais qu'on peut le faire dans le logiciel et c'est vraiment un de mes objectifs, mais on est chaque fois rattrapé par le quotidien.

## Que pensez-vous du support PEPS ?

*Je suis très contente, ils sont très présents. Ils répondent très rapidement quand j'appelle, et mes demandes de développement sont presque toujours réalisées.*

*Même quand j'ai une demande très spécifique, comme par exemple faire des tableaux précis pour un testing de masse. J'appelle Jean et il me fait le tableau dont j'ai besoin.*



# Testez

## vos connaissances de PEPS

**PEPS « Maison de repos » est né il y a plus de 10 ans. Dans le contexte chaoté que l'on connaît actuellement et face aux défis qui se multiplient, son ambition première sonne encore incroyablement juste aujourd'hui : mettre en place une organisation qui respecte ses collaborateurs et propose des soins bienveillants et de qualité.**

Ce logiciel n'a cessé de s'enrichir au fil des ans. Le rythme des mises à jour s'est certes ralenti, mais des demandes de développements nous parviennent encore régulièrement et nous y répondons avec plaisir.

Voici quelques questions pour tester vos connaissances à son sujet.

### Puis-je utiliser PEPS pour mes équipes de nettoyage ?

Oui. A l'instar des services soins, vous pouvez définir un ensemble de tâches pour le personnel d'entretien, la cuisine ou même les ouvriers. Ces tâches sont ensuite réparties entre les collaborateurs à l'horaire, en respectant les contraintes qui auront été définies. Chacun part dès lors sur le terrain avec une liste de tâches claires assorties de consignes.



### Puis-je associer une tâche à un registre ?

Oui, que ce soit une plaie, une incontinence ou une contention, toute nouvelle entrée dans un registre nécessite souvent un acte : un soin de plaie, un change, une sécurité particulière, etc. Et ces tâches doivent être réalisées par les collaborateurs et signées pour un suivi optimal. Dans chaque registre, vous pouvez dès lors indiquer ce qui doit être fait, par qui et quand. Et cette tâche apparaîtra, sur les feuilles de routes, avec les consignes afférentes. Un bon moyen pour s'assurer du bon suivi de vos registres.

> MADAME SIMONE B (00007) :  
toilette complète au lit; aide totale à l'habillage; protection; l'installer dans sa chaise roulante pour le déjeuner;  
Réfection du lit. (jour:comfort bleu midi: small vert nuit: small mauve)

> MADAME ALBERTE (00024) :  
toilette ~~gvier~~, (TABLETTE FAUTEUIL ROULANT) ← REGISTRE DES CONTENTIONS

> MADAME JEANNE (00024) :  
toilette complète au lit; aide totale à l'habillage; protection; l'installer dans sa chaise roulante pour le  
déjeuner; mange seule. Réfection du lit. (jour:comfort bleu/nuit:medium mauve)

11h00 PAUSE  
11h15 DESCENDRE ET INSTALLER LES RÉSIDANTS À LA S-À-M  
12h00 DISTRIBUER + AIDE AU REPAS DE MIDI  
D'abord distribuer puis aller donner à manger aux résidents de la liste.  
> MADAME MARIE (00046)  
> MONSIEUR MARCEL (00123) : Mange seul mais surveillance

12h45 RÉPONDRE SONNETTES + TOUR DE CHANGES ← REGISTRE DES INCONTINENCES

## Puis-je organiser mes activités avec PEPS ?

C'est effectivement possible de planifier vos activités, y inscrire des résidents, imprimer le planning, faire un compte rendu, etc. Et des statistiques sont à votre disposition pour faire un suivi optimal.

## Le projet de vie des résidents est-il proposé dans PEPS ?

Oui, vous pouvez définir des objectifs individuels pour vos résidents et en confier le suivi à l'un de vos collaborateurs. Une alerte se déclenche chez ce dernier lorsque la date d'échéance est atteinte et il ne lui reste qu'à indiquer ses observations. L'historique de ces suivis se retrouve dans le dossier de chaque résident et dans un tableau récapitulatif pour l'ensemble de la résidence.



Laurence Gayet



# PEPS

## Ambulatoire

**L'ASBL « Le Bataclan », située en région Bruxelloise, propose une palette variée de services à destination de personnes en situation de handicap, pour les accompagner dans leur autonomie et dans une plus grande intégration dans la société.**

**L'association agit au travers de plusieurs missions ou agréments :**

- un Service d'Accompagnement pour adolescents et adultes en situation de handicap, agréé et subventionné par la COCOF
- un Service de Loisirs, également agréé et subventionné par la COCOF
- un Service d'Éducation permanente, agréé et subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le Bataclan utilise PEPS depuis près d'un an.

**Elise Semmeling (jobcoaching) et Laurence Springael (collaboratrice administrative) nous partagent leur expérience du logiciel.**

### Qu'aviez-vous avant PEPS ?

*Avant PEPS, les données administratives de nos bénéficiaires étaient centralisées en File Maker Pro. La base de données était complète mais l'interface était relativement complexe et pas très intuitive.*

*Nos rendez-vous se trouvaient dans google agenda. C'était très pratique, mais pas sécurisé et donc pas conforme au RGPD.*

*Nous réalisons notre rapport annuel en Excel, moyennant des encodages plus ou moins laborieux. Cela manquait parfois de précision.*

### Quand avez-vous démarré avec PEPS?

*PEPS a été installé en octobre 2020.*

*Nous avons réalisé le paramétrage pour le Bataclan à nous deux.*

*PEPS propose de nombreuses options qu'il a fallu ajuster en fonction de notre réalité. Dans un service comme le nôtre, chacun travaille à sa manière et tout le monde ne parle pas le même langage. Il a fallu que l'on se concerte pour créer les répertoires et les catégories en adéquation avec notre terminologie.*

*Ensuite, étant donné qu'une bonne partie de nos dossiers étaient déjà informatisés, il « suffisait » que l'équipe ré-encode les données. Cela a*

représenté un gros travail, nous avons plus de 200 bénéficiaires! Il nous a fallu près de 3 mois pour tout mettre dans PEPS. Nous voulions être prêts pour commencer en janvier avec les équipes.

Aujourd'hui, tout le monde utilise PEPS pour ses rendez-vous et pour les dossiers administratifs. Il y a encore des fonctionnalités que nous n'avons pas implémentées ni explorées, mais chaque chose en son temps. L'année n'a pas été de tout repos. Nous avons hâte de sortir notre premier rapport d'activités avec le logiciel !

## Quelle a été la réaction des équipes ?

Dans l'ensemble, ça s'est bien passé. Pour les collaborateurs plus récents au Bataclan, ça a été plus facile. Pour les plus anciens, c'est plus compliqué de changer de système du jour au lendemain.

Nous avons réalisé un petit guide pour les nouveaux utilisateurs, avec les étapes à suivre. Une fois que le logiciel est paramétré, l'utilisation au quotidien n'est pas très compliquée, c'est assez intuitif.

Dans chaque service, nous avons désigné un référent, qui s'assure de répondre aux questions et modifier certains points du paramétrage.

Nous continuons à utiliser Google agenda lors des déplacements extérieurs, mais avec des données anonymisées : PEPS contient une application qui synchronise les rendez-vous dans PEPS et dans Google agenda. C'est un peu moins confortable, mais au moins, c'est sécurisé.

Pour le reste, les collaborateurs viennent au bureau pour encoder dans PEPS.

Les collaborateurs sont impatients de découvrir la version mobile de PEPS qui est en développement. Là nous n'aurons plus besoin de passer par Google agenda car nous aurons accès à notre agenda PEPS sur notre GSM professionnel. Nous pourrons aussi consulter d'autres données comme les coordonnées de l'entourage.

## Quels sont pour vous les points forts de PEPS ?

La centralisation : tout est dans un seul et même dossier, en ce compris les rendez-vous. Avant, nous perdions du temps à chercher une information. Ou bien quand nous avions un appel pour un collègue, nous n'avions pas son agenda. Ici, c'est facile à trouver et c'est structuré de la même manière pour tous. Si un dossier est repris en cours de route par un autre intervenant, il s'y retrouve directement sans avoir à chercher partout.

Et puis PEPS est très complet, il propose de nombreuses possibilités. Il continue de se développer. Et nos demandes de développement sont généralement acceptées.

Nos contacts avec Laurence (de PEPS) sont très bons. Elle est très réactive.

Bref, nous sommes très contents.



# Testez

## vos connaissances de PEPS

Depuis son lancement en 2018, PEPS Ambulatoire n'a cessé de s'enrichir avec de nouvelles fonctionnalités. Les maîtrisez-vous toutes ?

### Peut-on gérer le projet individuel dans PEPS ?

Oui ! Vous pouvez importer celui de votre service ou en créer un de toutes pièces. Vous pouvez même scanner vos anciens PI et les mettre en pièce jointe dans le dossier.

Et pour en assurer un suivi opérationnel, PEPS propose également d'ajouter des objectifs à vos bénéficiaires et de les suivre de manière plus structurée.



### Le contrat d'objectifs est-il intégré à PEPS ?

Oui, nous avons importé les questions du référentiel qualité wallon, avec ses 889 questions. Les réponses apportées sont rassemblées dans un diagramme dont vous pourrez suivre l'évolution au fil des ans. Vous pouvez créer vos objectifs dans PEPS, les décomposer en actions avec des rappels, nommer des référents, etc. Nous avons voulu qu'il soit simple à utiliser, mais surtout qu'il facilite l'implication des référents et le suivi des objectifs.

### Est-il possible de gérer les activités dans PEPS ?

C'est effectivement le cas. Vous pouvez y gérer l'entièreté du processus, de la planification au compte-rendu, en passant par les inscriptions, la gestion des transports ou encore d'une participation financière éventuelle. Le tout peut être affiché dans un tableau récapitulatif, pour tout le service ou pour chaque résident.

## Peut-on utiliser PEPS pour calculer les kilomètres parcourus par un prestataire ?

Oui. Il suffit que vos collaborateurs indiquent le nombre de kilomètres parcourus avec leur voiture lors d'un rendez-vous. A la fin d'une période, vous pouvez générer un tableau récapitulatif de tous ces kilomètres, trié par collaborateur.

## Est-il possible de réserver une salle de réunion dans PEPS ?

Oui, vous pouvez définir autant de ressources que souhaité. Par ressource, nous entendons une salle de réunion, un véhicule, du matériel, etc. En ajoutant un rendez-vous, vous vérifiez directement que la ressource souhaitée est disponible avant de la réserver.

## Puis-je utiliser PEPS sur mon GSM ?

Non, pas encore, ... Mais ce sera bientôt le cas ! Emilie a rejoint l'équipe PEPS depuis juillet dernier avec comme mission de développer un accès à PEPS via le web. Ce qui permettra d'utiliser certaines fonctionnalités de PEPS - comme l'agenda - à partir de n'importe quel support, en ce inclus, une tablette ou un GSM. Encore un peu de patience.



**Emilie Pieront et  
Johan Vanhoef**



# peps



Rue des Closières 10  
5081 Meux



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



+32 (0)499 677 317



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