

Chapitre 8 – Apport de l'informatique dans l'utilisation de la méthode Alföldi

- Patrick Atlas - *

Dans ce chapitre, nous montrerons comment un logiciel dédié peut aider les professionnels des services sociaux et médico-sociaux dans l'application de la méthode Alföldi. Je détaillerai les circonstances qui ont permis la création de cet outil informatique dans le cadre d'une réflexion engagée au sein d'un conseil général par une équipe de Protection Maternelle et Infantile. Je montrerai que le déroulement de la méthode favorise son informatisation. Seront ensuite présentées les caractéristiques techniques du logiciel, ses fonctionnalités au-delà de l'application formelle de la méthode à l'analyse des situations de protection de l'enfance. Enfin, on abordera l'impact d'un outil informatique auprès des professionnels des secteurs sociaux et médico-sociaux, l'utilisation de l'ordinateur dans la pratique quotidienne, le soutien à l'appropriation d'une nouvelle méthode de travail et l'aide à l'analyse des situations. J'évoquerai le public potentiel d'un logiciel métier, les avantages et inconvénients de son utilisation dans l'institution, dans quelle mesure il peut être déployé et utilisé. Résultat de nombreux échanges avec Francis Alföldi, et de longues séances de programmation, ce logiciel a été dénommé PROGESPE-MA : *Progiciel pour les Evaluations des Situations de Protection de l'Enfance sous Méthode Alföldi*.

Stockant des données nominatives le temps de l'évaluation, l'application est soumise à l'autorisation de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Cette autorisation étant encore en attente à l'heure de la remise de ce manuscrit, l'usage du logiciel reste strictement limité et expérimental.

*
* *

En tant que médecin responsable d'un territoire, j'ai été associé à une réflexion ayant pour objet l'élaboration d'un référentiel PMI dont l'un des thèmes portait sur l'« évaluation des situations de protection de l'enfance ». En effet, une des missions de la PMI, en coordination avec le service social, est l'évaluation des situations d'enfance en danger. Cherchant dans la bibliographie, j'ai découvert le livre de Francis Alföldi : *Evaluer en protection de l'enfance*. Ayant remarqué la pertinence de cette méthode, j'ai entrepris d'approfondir sa compréhension et décidé de l'expérimenter auprès des professionnels volontaires, principalement des infirmières-puéricultrices. Les évaluations des situations leur sont généralement confiées, à partir des informations préoccupantes. Il convient d'ajouter que dans ce service, les médecins, les sages-femmes et les psychologues peuvent également être amenés à évaluer des situations particulières.

* Patrick Atlas est médecin dans un service de Protection Maternelle Infantile

Considérant la méthode d'un œil pratique, la gestion de l'écrit m'a parue d'emblée assez complexe. J'ai conforté cette idée lors de sessions de formation au cours desquelles la méthode était appliquée sur des situations en utilisant feutre et paper-board ou tableau blanc. L'outil informatique pouvait certainement alléger le travail de rédaction, faciliter le cheminement évaluatif au travers des différentes étapes. Un bon logiciel pouvait contribuer à l'appropriation de la méthode, atténuer les difficultés d'utilisation. L'idée de construire un instrument informatique a cheminé, jusqu'à ce que j'engage les premiers travaux. Tous les agents ayant accès à un ordinateur ou un terminal connecté en réseau, la mise à disposition d'un logiciel ne posait pas de problème particulier, sous réserve de l'autorisation par la direction des systèmes d'information, d'héberger l'application au sein de l'intranet. De fait, la technologie employée dans la conception de PROGESPE-MA correspond aux standards de l'internet. Les ordinateurs modernes possédant les logiciels d'accès, il n'a pas été nécessaire d'installer une application pour chaque utilisateur.

J'ai entrepris le développement de cet outil informatique fin 2005 à partir de l'analyse du cas « Laura » décrit dans *Évaluer en protection de l'enfance*. Quelques mois plus tard, une première ébauche, hébergée sur un serveur au sein de l'intranet était à disposition des utilisateurs. Cette version a été présentée à Francis Alföldi, lequel s'est déclaré rassuré de vérifier que l'outil respectait l'éthique de sa méthode. Contrairement à ses craintes initiales, le logiciel ne substituait pas l'analyse automatisée à la réflexion humaine. Lors de nos rencontres, le concepteur a proposé plusieurs améliorations. En parallèle des travaux sur la structure de l'outil, des réunions régulières ont été organisées entre le service social et la P.M.I. afin d'aborder les fondamentaux de l'évaluation, selon la théorie présentée par Francis Alföldi.

L'application informatique organise l'utilisation de la méthode en plusieurs étapes. La première concerne la saisie des informations recueillies par les travailleurs médico-sociaux, phase de travail produisant souvent une quantité de texte non négligeable. La deuxième étape consiste à élaborer les analyses diagnostiques à partir des informations recueillies ; cette opération nécessite d'associer une ou plusieurs informations aux analyses diagnostiques construites par les professionnels. L'étape suivante a trait au classement des analyses diagnostiques dans les différents chapitres définis par la méthode : aspect du danger encouru par l'enfant, manifestations de détresse de l'enfant, capacités parentales et environnementales, capacités de l'enfant. Viennent ensuite la mesure de la gravité du danger, la détermination des pistes de travail et enfin l'élaboration de la conclusion modélisée.

En réunion de travail avec des cadres et des professionnels, la méthode s'applique sur un paper-board où chaque participant peut visualiser les différentes étapes. En général, la séance produit cinq à dix pages, qu'il faut relire et formaliser, avant d'entrer définitivement le contenu sur traitement de texte. Lorsqu'un professionnel souhaite travailler seul son évaluation, il utilise plus couramment l'ordinateur pour saisir les informations et envisager ses analyses. Une telle mise en œuvre nécessite de nombreuses manipulations de texte. Les opérations de saisie informatique conduiront le professionnel jusqu'à la rédaction complète du rapport d'évaluation, conclusion comprise. Sans un modèle pré-formaté, l'utilisateur doit combiner une bonne connaissance de la méthode, une pratique courante du traitement de texte et une certaine aisance à l'usage du clavier et de la souris.

Un logiciel informatique intégrant les éléments de la méthode contribue à éviter les inconvénients évoqués. Il permet en particulier de réduire les manipulations de texte,

qui ont tendance à décourager les utilisateurs potentiels de la méthode Alföldi, en particulier les professionnels malhabiles avec l'outil informatique. Le logiciel facilite le suivi des différentes opérations, depuis la saisie des informations jusqu'à la détermination des pistes de travail, tout en évitant certaines erreurs. Il s'avère dès lors plus aisé de centrer l'attention sur la réflexion diagnostique, en laissant au logiciel la mise en forme du rapport d'évaluation final, si besoin avec une présentation personnalisée, comme nous le verrons plus loin.

Au-delà d'une aide dans l'approche de la méthode, le logiciel apporte au professionnel des fonctionnalités pratiques pour travailler sur les évaluations et produire des rapports écrits. Par exemple il dresse la liste des enfants, des parents et des autres personnes concernées par l'évaluation. Il organise de même les informations nécessaires à la création des écrits d'évaluations : en-tête, titre, destinataire, coordonnées du professionnel, motif de l'évaluation, historique de l'intervention. Au-delà de la rédaction basique, l'application génère un rapport complet, un document personnalisé en fonction des exigences de l'utilisateur ou de son institution. L'outil informatique gère également les accès des opérateurs à l'application et aux données. Plusieurs utilisateurs ont la possibilité d'accéder aux mêmes situations afin de partager certaines données. Les analyses saisies par un professionnel peuvent ainsi être consultées par d'autres intervenants. Il n'est pas plus compliqué d'intégrer dès lors, les contributions de plusieurs utilisateurs dans un seul rapport écrit.

*
* *

Un peu de technique à présent... l'encadré qui suit décrit les fonctionnalités de PROGESPE-MA, il s'adresse davantage aux spécialistes de l'informatique.

Le logiciel est développé avec les technologies de l'internet selon l'architecture client/serveur. Ces technologies rendent disponibles, dès la publication, l'application à tous les utilisateurs possédant un terminal ou un ordinateur connecté au réseau de l'institution et connaissant l'adresse universelle de l'application. A l'heure actuelle les ordinateurs courants disposent des technologies requises pour se connecter aux réseaux internet ou intranet, les logiciels intégrés permettent la navigation sur l'internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox). En définitive, l'application est accessible comme un site internet. En l'absence de réseau, elle peut être installée sur chaque ordinateur, moyennant l'installation sur PC/Windows, d'applications serveur et base de données (serveur HTTP Apache avec la librairie PHP et serveur MySql). Ces applications existent en standard sur Mac OS X et sur Linux. Ainsi le logiciel peut fonctionner sur tous les ordinateurs, quel que soit le système d'exploitation.

Côté serveur, les scripts de l'application sont développés en PHP. Des bibliothèques standard de la base PEAR sont utilisées pour faciliter la gestion des formulaires, des tableaux, des accès à la base de données, des textes, des traductions éventuelles et des dates. Côté client, l'affichage des données, au travers d'un navigateur, utilise les standards HTML (HyperText Marker Language), DHTML (Dynamic HyperText Marker Language), CSS (Cascade Style Sheet). Des scripts javascript sont inclus dans les pages pour les fonctionnalités le nécessitant. La technologie AJAX (Asynchronous Javascript And XML - XML et Javascript asynchrones) a été incluse dans plusieurs pages. Cette technologie du Web 2.0 autorise la mise à jour des informations depuis le client vers la base de données sur le serveur sans nécessité de recharger la page en cours d'affichage. Le confort de l'utilisateur s'en trouve amélioré.

*
* *

Les étapes caractérisant la méthode Alföldi, ont été réparties sur plusieurs pages, accessibles par un menu déroulant suivant l'enchaînement des différentes étapes. La lecture de la section qui suit suppose que le lecteur connaît la méthode d'évaluation.

La saisie des informations et des analyses diagnostiques s'effectue sur une même page. La figure 1 offre une visualisation simplifiée de la configuration écran de PROGESPE-MA. On y voit apparaître la saisie des informations avec les appréciations diagnostiques correspondantes. Les informations peuvent concerner un ou plusieurs enfants. Les champs de saisie information et analyse se font face sur une même ligne. Un cadre supplémentaire permet de saisir des commentaires explicatifs. Pour chaque information ou groupe d'informations, deux champs permettent de saisir les analyses diagnostiques. Cela autorise, par exemple, de libeller la même analyse diagnostique sous deux formes syntaxiques différentes : phrase de type sujet-verbe-complément (version rédigée) ou forme substantive (version en item). Ce procédé, assez éloigné de l'orthodoxie de la méthode, autorise une formalisation différente du rapport écrit, lequel peut ainsi différer sensiblement du modèle initié par F. Alföldi. Cette précaution favorise l'adaptation du modèle méthodique aux exigences de l'institution telle que nous l'avons connue dans notre département. Un système optionnel de choix de couleurs transforme le libellé des informations en rouge pour les aspects négatifs (danger, manifestation de détresse), en bleu pour les aspects positifs (capacités, ressources).

PROGESPE-MA



Menu principal Chapitres Dossiers Outils

✕ Dossier **MARTIN** | Autre TMS : **Francis Alföldi** / Tous les TMS



Informations et appréciations diagnostiques

Enfant concerné : **Laura**

| Sources, dates et informations factuelles | Appréciations diagnostiques | Enfant Concerné |
|---|---|-----------------|
| <p>Le carnet de santé consulté le 18 mars, laisse paraître plusieurs retards de vaccinations, en dépit des rappels à l'ordre de la puéricultrice.</p> | <p>Un défaut de vaccinations <i>version en item</i></p> <p>Laura présente un défaut de vaccinations. <i>version rédigée</i></p> | Laura |
| <p>Le corps médical a eu récemment accès à l'enfant [...] Les médecins ont pu vérifier que l'état de santé général de l'enfant ne présentait pas de problème particulier.</p> | <p>Un état de santé optimal</p> <p>L'état de santé de Laura est optimal.</p> | Laura |
| <p>Le 27 mai 1998, Marianne Leynoff apprend par l'institutrice de la moyenne section de l'école maternelle, que Laura est une enfant souriante et participante, lorsqu'elle est présente.</p> | <p>Une capacité d'humeur enjouée</p> <p>Laura a une capacité d'humeur enjouée.</p> | Laura |
| <p>Laura fréquente l'école de façon sporadique, et les parents réagissent par des silences et des gestes évasifs lorsque la puéricultrice insiste le 3.04.98, pour que la fillette aille à l'école.</p> | <p>Une irrégularité de la fréquentation scolaire</p> <p>La fréquentation scolaire est irrégulière.</p> | Laura |

Plusieurs informations peuvent être regroupées sous la même appréciation diagnostique. En effet, tandis qu'avance la saisie des données, l'utilisateur peut considérer que plusieurs informations entrent dans un même champ d'analyse. Une page est spécialement consacrée à cette opération. Par ce procédé le nombre d'informations à regrouper ou à dégroupier en cas de modification, n'est limité que par le nombre d'informations disponibles.

L'étape suivante concerne la ventilation des analyses diagnostiques dans les dimensions diagnostique et implicationnelle : aspects du danger menaçant l'enfant, manifestations de détresse de l'enfant, capacités parentales et environnementales, capacités de l'enfant, difficultés rencontrées, éprouvé du groupe et exposition à la dangerosité familiale. Un dernier chapitre a été ajouté, hors dimension, pour écarter les analyses diagnostiques non retenues. A partir de cette étape, il n'y a plus à rédiger, ni les informations ni les analyses. Bien sûr, l'utilisateur peut décider d'ajouter ou de modifier l'une ou l'autre des données, en revenant à la page de saisie. Dans la première version du logiciel, un système d'ajout à partir d'une simple fenêtre déroulante, permettait de ranger les analyses diagnostiques dans les différentes dimensions. La dernière version du logiciel propose une autre modalité : l'utilisateur peut déplacer chaque analyse diagnostique d'une fenêtre à l'autre avec le bouton gauche de la souris. L'emplacement des analyses diagnostiques dans les fenêtres diagnostique et implicationnelle peut être modifié à tout moment. Cette technique autorise plusieurs fonctionnalités. Tout d'abord, quand le curseur survole une analyse diagnostique, une fenêtre apparaît en surimpression. Le simple déplacement de la souris permet alors à l'utilisateur de lire la ou les informations à partir desquelles l'analyse diagnostique a été produite, ainsi que d'autres données utiles comme le prénom des enfants concernés, et éventuellement le nom du professionnel à l'origine des informations. Cette fonction permet de travailler à l'écran sur les analyses diagnostiques tout en maintenant le lien avec l'information. Ensuite, l'utilisateur peut classer comme il le souhaite les analyses diagnostiques dans chaque dimension. Sur l'écrit final les analyses diagnostiques et les informations liées respecteront l'ordre imposé dans le corps du rapport et dans la conclusion.

Pour mesurer la gravité on procède de la même manière avec chaque analyse diagnostique : l'utilisateur choisit un item dans les menus déroulants correspondant au chapitre en rapport. Dans l'aspect du danger encouru par l'enfant, les choix possibles sont les « dangers » et les « risques de danger » physiques, psychologiques, sexuel et de négligence. Dans les manifestations de détresse de l'enfant, les choix sont « problème de comportement » et « trouble de comportement ». Il en va de même pour les autres chapitres. Ainsi, l'utilisateur est-il guidé dans son choix. Toutefois la mesure de la gravité reste de sa compétence, l'application facilitant uniquement la gestion des blocs de textes saisis par l'utilisateur. A chaque instant, le curseur survolant les analyses diagnostiques peut faire apparaître l'information correspondante dans une fenêtre en surimpression.

La construction de l'énoncé d'évaluation permet de préparer la *conclusion modélisée*, outil caractéristique de la méthode Alföldi. La conclusion est générée informatiquement en fonction des dangers et risques de danger, des ressources des parents et de l'enfant identifiées lors de l'évaluation, et des niveaux de gravité

déterminés par les évaluateurs. La conclusion met en rubriques la teneur de l'information, les appréciations et les pistes de travail. Le choix des pistes de travail se fait à partir d'une liste préétablie affichée par le logiciel. L'utilisateur effectue son choix en cochant dans les cases en regard ; un commentaire peut être ajouté. La teneur de l'information précisant l'origine des éléments factuels recueillis, est saisie en texte libre. Le choix des appréciations diagnostiques permet de ne conserver dans la conclusion que les éléments importants ; ce qui évite de surcharger l'énoncé final et d'altérer la compréhension du lecteur.

L'utilisateur peut passer d'une étape à l'autre, retrancher ou ajouter des informations, modifier ses choix précédents. Cette navigation est favorisée par un menu déroulant et par des flèches de navigation accessibles en permanence. A tout moment l'utilisateur peut visualiser le résultat à l'écran en affichant le corps du rapport et la conclusion modélisée. Ce qui s'avère particulièrement utile à la fin de la démarche. L'ajout des éléments nécessaires à l'aide des fonctions supplémentaires permet de finaliser l'écrit. L'utilisateur peut alors exporter le résultat en générant un fichier au format RTF (Rich Text Format). La majorité des traitements de texte sont en mesure d'ouvrir ce fichier.

A l'usage, il s'avère intéressant de procéder à la saisie des informations dès la fin des entretiens avec les enfants et les familles. En plus de réduire la déperdition factuelle, cette démarche permet de visualiser facilement les manques dans le recueil d'information et de préparer les entretiens suivants, en particulier si les professionnels d'autres services participent aux premières saisies d'informations et formulations d'analyses. Les données factuelles étant conservées tout au long de l'évaluation, les professionnels peuvent revenir à loisir sur les dossiers.

Le travail pluridisciplinaire étant fortement recommandé tout au long des évaluations, l'outil informatique peut être utilisé lors des réunions de travail. L'utilisation d'un vidéo-projecteur est alors particulièrement utile pour visionner, sur un écran ou sur un mur adapté, l'image de l'application. Chaque participant a ainsi la possibilité de lire en direct et d'apporter son expertise à la réflexion.

*
* *

Une application informatique gérant et stockant des données nominatives est soumise aux normes de protection régies par la loi Informatique et Libertés, PROGESPE-MA faisant comme il a été dit l'objet d'une demande d'autorisation. Le logiciel n'a pas pour objectif d'entreposer des données nominatives, les éléments d'information sont conservés le temps de l'évaluation puis effacés dès l'opération accomplie. Ainsi, l'application possède une base de données nominatives, qui n'est que temporaire.

L'accès au logiciel est protégé par un mot d'utilisateur associé à un mot de passe. Chaque utilisateur possède son accès personnalisé, ainsi chaque information dépend de celui qui la saisit. De plus, l'opérateur dispose du choix de son interface ; il peut spécifier sa qualité et son adresse administrative ou professionnelle. Les dossiers ne sont accessibles qu'aux intervenants concernés par les situations. Il est possible de faire en sorte que chaque utilisateur ne puisse accéder qu'à ses dossiers

spécifiques. Si le travail est pluridisciplinaire, plusieurs utilisateurs peuvent accéder au même dossier, pour partager au moins les données administratives. Chaque professionnel a la possibilité d'autoriser l'accès de ses données à des intervenants agissant sur un même dossier. Ainsi, les apports de plusieurs personnes peuvent enrichir l'analyse d'une situation. La production de l'écrit final varie selon les besoins ou les demandes institutionnelles : réalisation d'un rapport pour chaque intervenant avec conclusion séparée, production d'un rapport unique réunissant les analyses de tous les intervenants avec une conclusion unique partagée.

*
* *

La méthode Alföldi propose une présentation du corps de rapport et de la conclusion modélisée selon un protocole méthodologique bien précis. A l'usage, cette modélisation diffère sensiblement de la présentation des rapports à laquelle l'institution et les professionnels sont habitués. L'application possède un système de gabarits permettant de personnaliser les textes. Cet outil est à disposition des utilisateurs ; il permet une adaptation rapide à la culture rédactionnelle de l'institution où le logiciel est déployé. Ainsi la présentation du corps du rapport et sa conclusion peuvent être adaptées aux besoins et aux habitudes des utilisateurs, en essayant si possible de ne pas dénaturer la modélisation de la méthode.

Les écrits produits par la méthode Alföldi ne contiennent pas systématiquement les rubriques entrant dans la constitution des rapports pour l'Aide Sociale à l'Enfance ou l'institution judiciaire. En effet, un écrit complet nécessite un en-tête de destinataire, le nom et la qualité du ou des intervenants, la composition familiale, les données concernant l'autorité parentale, l'adresse de la famille, le motif de l'intervention, l'histoire de la situation et le déroulement de l'action auprès de l'utilisateur. L'application propose en plusieurs pages, les fonctions requises pour gérer ces informations.

Toute application informatique nécessite l'intervention d'un administrateur gérant le paramétrage du logiciel. Le cadre chargé d'assurer cette responsabilité accède à des fonctions que les utilisateurs n'ont pas besoin de gérer ou auxquelles ils ne doivent pas accéder. L'administrateur gère les accès et les droits des utilisateurs, l'aspect du logiciel au travers des menus, le libellé des textes, les listes par défaut nécessaires au fonctionnement, la liste des lieux de travail (centres PMI, antennes sociales). Ces fonctions administratives peuvent être réparties ou partagées par plusieurs utilisateurs.

*
* *

L'utilisation de l'ordinateur fait évoluer la pratique médico-sociale ; elle n'est pas sans effet sur l'appropriation d'une méthode d'analyse. Basée sur le volontariat, l'analyse des premières situations a permis d'expérimenter l'ergonomie du logiciel. Les professionnels volontaires ont pris connaissance de l'instrument ; ils ont acquis les notions de base sur la méthode Alföldi. Certains acteurs ont pu percevoir le logiciel comme un outil d'aide à la création des écrits professionnels. L'appropriation de l'instrument a été favorisée par les équipements informatiques utilisés au quotidien dans l'institution. Il n'est pas rare que les professionnels rédigent eux-mêmes leurs

documents sur l'ordinateur. L'utilisation de PROGESPE-MA est proportionnelle à l'aisance de chacun sur l'ordinateur ; il en va ainsi pour tout logiciel métier. Après quelques mois d'expérimentation, plusieurs professionnels se sont mis à pratiquer la méthode en s'aidant du logiciel pour produire l'écrit final. Certains vont même jusqu'à réaliser leurs écrits sans aucun échange avec leur encadrement, au risque d'une analyse approximative et d'une prise d'autonomie qui n'a pas lieu d'être. Ce n'était pas le but recherché ! L'usage de la méthode par l'intermédiaire d'un logiciel aussi ergonomique soit-il, ne détermine pas la compétence évaluative. En effet, la méthode Alföldi et l'application informatique ne suffisent pas à enseigner la rigueur diagnostique. Il appartient à chaque intervenant de faire progresser ses compétences avec l'aide de ses collègues et de l'encadrement. Dans les institutions où les professionnels n'ont pas l'habitude d'utiliser l'ordinateur au quotidien ou quand il n'y a pas d'équipement informatique pour tous, l'utilisation d'un logiciel métier sera beaucoup plus difficile.

L'introduction d'outils méthodologiques ou informatiques dans le champ social n'est pas évidente. Du fait de sa spécificité, le travail médico-social n'est pas le plus réceptif aux nouveautés instrumentales. Les professionnels du secteur considèrent souvent que le travail sur l'humain est peu compatible avec l'usage de la méthodologie ou de l'informatique, les outils fussent-ils performants. Dans notre expérience, la présentation de la méthode a été concomitante de l'utilisation de l'instrument informatique. La démarche a pris appui sur le volontariat, avec un accompagnement constant de l'encadrement. Les professionnels habitués à l'ordinateur ont pu facilement utiliser le logiciel pour appliquer la méthode à leurs situations. Les principales réticences ont été de deux ordres. L'utilisation d'une méthode relevant des sciences sociales a probablement déclenché de l'incompréhension et de la méfiance. Second frein, le recours à l'ordinateur a confronté certains à leurs difficultés face au clavier. L'expression des réticences a pu être entendue et accompagnée dans le contexte de cette expérience. Une certaine émulation entre les professionnels de l'équipe a quelque peu atténué les réactions d'opposition. Ainsi les plus actifs ont incité les plus réticents à évoluer dans leur perception de la méthode.

*
* *

Un logiciel métier présente une série d'avantages. L'informatisation d'une pratique professionnelle nécessite de modéliser les procédures, les protocoles et les méthodes. Ce travail de modélisation implique en amont une réflexion approfondie sur la professionnalité. Comment développer une application pour des acteurs de terrain, sans comprendre leur pratique, sans connaître leur métier ? Cette démarche compréhensive n'est cependant pas aisée. La réflexion sur le métier intègre nécessairement une dimension d'analyse des pratiques, laquelle met parfois en difficulté les intervenants, notamment quand les pratiques ont dévié des missions. Il importe en premier lieu que les professionnels s'assurent que la mise en œuvre du logiciel ne porte aucune atteinte à leur action, qu'elle fait au contraire évoluer leurs pratiques vers une meilleure efficacité et une meilleure efficacité. C'est la condition indispensable pour que l'opposition courante aux outils informatiques, laisse un espace à la réflexion indispensable au développement d'une application métier.

PROGESPE-MA modélise le déroulement de la méthode Alföldi. L'instrumentation informatique permet à l'utilisateur de cheminer dans la méthode en abandonnant l'appréhension liée à la rédaction de son écrit. Le logiciel organisant la présentation finale des informations, la réflexion du professionnel se concentre sur leur recueil, sur l'analyse diagnostique, la mesure de la gravité et la conclusion modélisée. Le professionnel est au cœur de la méthode et non plus centré sur la rédaction de son rapport. L'information fait l'objet d'une saisie unique, le logiciel prenant en charge la manipulation du texte pendant les phases de classification et de mesure de la gravité. La mise en oeuvre de la méthode se trouvant facilitée, la production du rapport devient de fait moins ardue. Néanmoins, il s'avère nécessaire de relire soigneusement l'écrit final avant de le générer sous la forme d'un fichier lisible et modifiable par un traitement de texte. Une fonctionnalité appréciable de PROGESPE-MA est de pouvoir instantanément modifier la présentation du rapport, pour l'adapter aux utilisateurs et aux institutions.

La mise en œuvre d'un logiciel métier n'est pas sans présenter également certains inconvénients. Bien que le logiciel aide à la finalisation de l'écrit, l'outil informatique peut être perçu par les professionnels comme un procédé déshumanisé qui fournit un rapport sans réflexion approfondie sur la complexité du cas. Une telle dérive peut contrairement aux intentions initiales, altérer la qualité du recueil d'information et considérablement appauvrir l'analyse diagnostique. L'informatique permet de formaliser les instruments ; encore faut-il que chaque acteur veille à ne pas enfermer dans un carcan la méthode, la sienne ou celle qu'il expérimente.