

## Enquête Op@le

### Les résultats

À l'heure où vous lirez ces lignes, un certain nombre d'évènements, que nous espérons positifs, auront eu lieu. Engagés et moteur d'une large intersyndicale, fort que nous sommes d'une pétition qui aura dépassé les 7000 signatures, tous les signes indiquent qu'une évolution positive de la situation, même si elle ne s'avère pas pleinement satisfaisante, se sera produite, indépendamment du climat politique particulier dont nous aurons eu toutes et tous connaissance des premières conséquences à l'heure de la publication de cette revue.

Alors pourquoi ce retour vers le passé, vers les résultats d'une enquête qui aura porté, nous l'espérons, ses fruits ? Tout d'abord, parce que tout simplement nous vous devons ce retour car cette enquête a guidé et éclairé notre action auprès du ministère et au sein de l'intersyndicale en justifiant le lancement d'une pétition pour témoigner de l'ampleur et du partage par une majorité de collègues des problématiques qu'elle souligne.

Ensuite, parce qu'Op@le pourrait paradoxalement constituer, si les améliorations requises ne sont pas apportées, un véritable retour au passé. Un passé même antérieur, en terme de fonctionnalités, à la dernière version de GFC diffusé actuellement dans les EPLE, ce qui, pour le moins, est un comble.

Exagérons-nous ? Par rapport aux ambitions portées par le ministère, certainement oui. Par rapport aux résultats concrets à l'heure où nous écrivons ces lignes, certainement non.

Ainsi, une phrase dont la sincérité à l'époque où elle fut prononcée n'a pas à être mise en doute, résonne aujourd'hui comme une mauvaise plaisanterie : « Une particulière attention est portée sur l'ergonomie de l'application, ce sera un critère déterminant du choix pour une conduite du changement plus aisée. »

En quelque sorte, Op@le est une sorte de « problème à trois conditions », si ce n'est « à trois corps », dans la mesure où la conjonction des trois conditions que doit remplir sa mise en œuvre n'est pas simple à réaliser harmonieusement et efficacement car elle exige des prérequis dont nous ne sommes pas sûr qu'ils aient été tous correctement analysés et mis en œuvre préalablement au déploiement.

Exprimées avec les mots qui ne sont pas tout à fait ceux d'un informaticien, ces trois conditions sine qua non à la réussite du projet sont les suivantes :

- la capacité des serveurs à servir en temps réel les requêtes ;
- la capacité du réseau à transporter ces requêtes alors que sa qualité est essentiellement à la main des collectivités locales, dimension que le ministère aurait dû intégrer, est-ce vraiment le cas ?
- la capacité du progiciel dans son écriture même à traiter avec la célérité nécessaire et sans bug ces mêmes requêtes.

Nous avons la faiblesse de penser que si ces conditions ne sont pas réunies de manière optimale, tous les efforts de desserrement du déploiement et de simplification demandés par l'intersyndicale et qui auraient été obtenus risquent de ne pas porter tous leurs fruits.

Op@le, dans le choix de son architecture, est incontestablement le fruit de la modernité, modernité qui s'exprime dans une solution en « full web » dont on lit « Un système de gestion est full web lorsqu'il fonctionne uniquement à l'aide d'une connexion internet.

Pour les utilisateurs, les avantages sont multiples.

D'abord, ils peuvent accéder au logiciel depuis n'importe quel navigateur. »

L'enquête réalisée aura suffisamment démontré que ces « avantages multiples » se sont soldés par des « désavantages multiples » pour ne pas utiliser un terme plus vulgaire...

Nous continuerons en tout cas d'agir afin que ce ratage du présent qui se veut toujours promesse du futur ne soit pas retour à un passé décomposé.



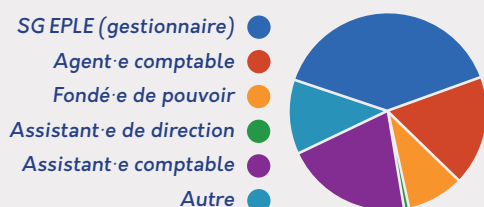
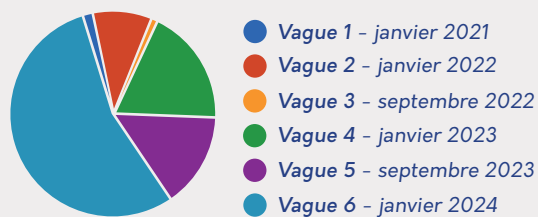
Jean-Marc Boeuf  
Secrétaire général

## Les résultats de l'enquête Op@le

Notre enquête, réalisée du 11 au 29 mars 2024 auprès des utilisateurs d'Op@le, a une nouvelle fois fait un constat sans appel : le progiciel est toujours inabouti et dégrade lourdement les conditions de travail de nos collègues en EPLE.

### Quelles sont les résultats de l'enquête ?

Vous avez été plus de 2000 à nous répondre de toutes les vagues et de tout métier :



L'enquête était essentiellement tournée vers les types de difficultés rencontrés :

	2024	2023
Aucune difficulté	6,8%	3,7%
Lenteur technique	81%	48%
Ergonomie inadaptée	67%	54%

Devons-nous nous féliciter des 6,8% de nos collègues qui ne rencontrent aucune difficulté contre les 3,7% de 2023 ? La progression est étourdissante au regard du nombre d'EPLÉ ayant passé sous Op@le !

Vous êtes beaucoup plus nombreux à déplorer les lenteurs techniques et l'ergonomie inadaptée du progiciel.

Malgré nos alertes incessantes lors des comités de suivis techniques où nous demandons une simplification et une ergonomie adaptée, nous ne sommes pas entendus. Cette enquête ne fait qu'illustrer nos propos et prouvent toute la légitimité de nos revendications !

Malgré cela, le ministère fait la sourde oreille, encore une fois ! À ces comparaisons s'ajoutent les signalements des utilisateurs qui rencontrent pour 40% d'entre eux des problèmes RH et pour 62% des problèmes de formations.

Le tutorat est évalué plus positivement avec 71,4% de collègues satisfaits. Ce résultat n'est finalement pas surprenant car il démontre la solidarité professionnelle dont nous faisons preuve au quotidien. C'est pourquoi nous avons entre autres poussé au développement de cette forme de collaboration entre pairs et à sa reconnaissance indemnitaire.

Pour conclure avec les chiffres, 79% des utilisateurs réclament un choc de simplification de l'outil et soutiennent ainsi des demandes de moratoire et report du déploiement du progiciel.

**Cette enquête n'est pas seulement une succession de chiffres, elle vous a aussi donné la parole dont voici un résumé par thématique et quelques extraits**

### Des problématiques RH

Vos témoignages sont unanimes :

- Un manque de personnel pour faire face à la masse de travail générée par le passage à Op@le :  
*De nombreux arrêt maladie ne sont pas remplacés quelle que soit l'académie. Aucun renfort n'est prévu dans les établissements les plus fragiles malgré les alertes et demandes des équipes. Notre employeur reste sourd à toutes les demandes.*
- Op@le monopolise le service intendance :  
*Le service prend du retard dans la gestion matérielle mais également dans les projets pédagogiques. De nombreux témoignages sollicitent un report des voyages, une mauvaise entente avec le chef d'établissement et l'équipe pédagogique qui ne comprennent pas les difficultés rencontrées par les personnels.*

### Des problématiques de formation

- Un calendrier de formation inadapté ; trop tôt ou trop tard :  
*Formation réalisée en juin alors que pas encore d'accès au logiciel. Du coup purement théorique. Aucune aide pour la bascule à partir de septembre. Quand le logiciel est enfin utilisable, comment se souvenir d'une formation théorique qui a eu lieu des mois avant ?*
  - Trop de documentation :  
*Les supports « magistère » sont inadaptés à une utilisation quotidienne. Il faut beaucoup de temps et d'énergie pour trouver une information, même simple.  
On se noie dans les tutos, les multiples outils web mis à notre disposition pour essayer de trouver ces solutions aux différents bloquants rencontrés ou pour nous former à l'instant « T » quand on rencontre une nouvelle situation.*
  - Des formateurs qui ne maîtrisent pas le logiciel.
  - Des formations incomplètes et trop théoriques.
- La qualité des formations est inégale d'une académie à l'autre mais encore une fois le constat est unanime :  
*Les formations ne sont pas adaptées car trop théoriques.  
De toute façon, le logiciel Op@le est tellement complexe à prendre en main qu'il faut une très longue pratique avant de commencer à maîtriser cet outil.*

La pratique, l'entraide, les réseaux, « la débrouillardise », voilà comment nous faisons fonctionner Op@le...

Des formateurs qui forment des agents comptables ou secrétaires généraux qui doivent eux-mêmes former leurs équipes alors qu'ils ne maîtrisent pas le logiciel.

Malgré les efforts faits par certaines académies, les formations ne sont pas à la hauteur des enjeux.

## Des problématiques de tutorat

A&I UNSA avait entre autres poussé au développement de cette forme de collaboration entre pairs et à sa reconnaissance indemnitaire.

Les collègues ayant répondu à notre enquête en sont satisfaits à plus de 70% ce qui démontre l'importance de l'entraide dans le développement de la formation. Le tutorat va cependant très vite se confronter à ses limites car il y aura de plus en plus de personnels à tutorer pour un nombre de tuteurs restreint.

## Des problématiques techniques

C'est l'indicateur qui a le plus progressé depuis l'enquête de 2023. Nous sommes passés de 48% à 81% d'établissements rencontrant des problèmes techniques. C'est aussi l'indicateur le plus préoccupant.

Notre employeur a déployé un logiciel inabouti, ne fonctionnant pas parfois des jours entiers avec un module régie manquant !

Ces problèmes techniques sont constants et divers :

- *Sortie inopinée d'Op@le en cours de saisie... Lenteur inexplicable... Validation non prise en compte ou au contraire écriture doublée... Avec Op@le, rien n'est statique. Tout peut arriver!*
- *Des écritures disparaissent dans les limbes, il faut attendre des heures voire des jours pour qu'elles réapparaissent.*

Bugs incessants, délais de paiement rallongés, problèmes de paiements des bourses, pas de module régie... Op@le devait faciliter le travail et se conformer à la réglementation. Au final, Op@le nous épuise par la charge de travail et les délais de traitement mais le plus grave reste le contournement de la réglementation ! Au final, chacun trouve une « astuce » pour débloquer certaines étapes inexplicablement bloquées.

## Des problématiques d'ergonomie

Dès les premières vagues, l'ergonomie du logiciel a été mise en cause. Malgré toutes les alertes en comité de suivi, nous en sommes toujours au même point :

- *Op@le est générateur de Troubles Musculo-Squelettique.*
- *Op@le est très peu intuitif, il est nécessaire d'avoir en permanence la documentation et trouver la bonne source de documentation.*

- *L'enfer du clic et des écrans cachés (il faut monter ou descendre une règle), procédure différente pour la même chose, multiplication des clics, travail constant sur double écrans qui induisent des douleurs à la nuque, aux yeux, aux mains...*

## Des problématiques de délais de réponse de l'assistance

Les témoignages sont édifiants :

- *Parfois les demandes sont clôturées alors que la solution n'est pas apportée, ou parfois je suis incapable de mettre en œuvre la solution préconisée.*
- *Les délais sont très longs et pas de réponse malgré des relances quotidiennes.*

La principale problématique est que les personnels de nos DSI académiques sont trop peu à être affectés sur le logiciel Op@le et surtout de trop nombreux dysfonctionnements dépendent du niveau national !

## Un report du déploiement d'Op@le jusqu'en 2027 ?

**Notre syndicat a demandé un moratoire à la ministre de l'Éducation nationale. Seriez-vous favorable à ce report ?**

79,1% des personnels ayant répondu à cette dernière enquête sont favorables à un report du déploiement jusqu'en 2027.

La lecture de vos témoignages conforte une nouvelle fois nos revendications :

- *Simplification urgente du logiciel.*
- *Report du calendrier jusqu'en 2027.*

Les professionnels sont épuisés, il est temps de nous écouter. Le fonctionnement même de nos établissements scolaires est en danger.

90,1% des utilisateurs ayant répondu à notre enquête ont l'intention de déposer une fiche RSST (Registre Santé Sécurité au Travail). Faites-le ! La fiche RSST est un outil essentiel pour faire remonter le mal être au travail. Notre employeur devra en tenir compte.

Les résultats de cette enquête illustrent une nouvelle fois le titre de notre article publié en juin 2023 :

**« Si l'enfer existe, OP@LE en tient TOUJOURS la comptabilité » !**



**Isabelle Deruy**  
Secrétaire nationale  
Établissements scolaires



**Manuel Vidal**  
Secrétaire national  
Commissaire paritaire AAE



## Intersyndicale Op@le

Communiqué de presse du 1er juillet 2024

### Grâce à vous, les lignes ont bougé... MAIS il reste à réussir le chantier de la simplification

Notre intersyndicale Op@le a été reçue ce mercredi 26 juin 2024 au ministère, par des représentants de la Direction des Affaires financières, de la Direction du Numérique pour l'Éducation et de la Direction Générale des Ressources Humaines.

Il en ressort :

#### 1 Un calendrier substantiellement aménagé : trois vagues supplémentaires en janvier et septembre 2026 (V10-V11) et en janvier 2027 (V12)

Si l'intersyndicale n'a pas obtenu de moratoire, elle a beaucoup insisté pour que les vagues de septembre (2025 et 2026) ne concernent que des établissements et équipes VOLONTAIRES.

Les recteurs doivent donc revoir leur calendrier académique de déploiement et le communiquer au ministère pour le 30 août prochain. Au préalable, ils doivent également le soumettre aux représentants des personnels en comité de suivi académique dans le cadre du dialogue social.

L'intersyndicale sera vigilante à ce que les académies ne fassent pas obstacle à la discussion et à la mise en œuvre d'un nouveau calendrier.

TOUTES les vagues de janvier et septembre 2026 et de janvier 2027 doivent pouvoir être mobilisées en faveur des utilisateurs qui auraient besoin d'un aménagement du calendrier.

#### 2 MAIS, en matière de simplification, TOUT RESTE À FAIRE !

Dans le monde du numérique, LE FUTUR N'EXISTE PAS : seules comptent les améliorations réellement passées en production. Or, il y a URGENCE pour tous ceux qui peinent à utiliser ce progiciel au quotidien.

Il faut un changement de méthode de travail pour qu'ENFIN les utilisateurs deviennent la première préoccupation d'Op@le : l'intersyndicale poursuivra son action pour jouer tout son rôle.

#### 3 Autres interventions de l'intersyndicale : l'administration, qui n'a formulé aucune opposition de principe, doit maintenant décider et agir !

- Les nombreuses heures supplémentaires générées par l'utilisation d'Op@le doivent être prises en compte, notamment par leur récupération ou par le dépôt de jour de congés non pris sur les Comptes Épargne Temps (CET).
- Les blocages constatés dans certaines académies à la mise en œuvre du télétravail pour les personnels d'EPLÉ doivent être recensés et levés : il faut que l'accord ministériel soit appliqué partout !

**En conclusion :**

Notre action commune (7300 signataires sur la pétition, la motion unitaire lue dans de nombreux CA, la conférence de presse...) aura donc permis de desserrer un calendrier de déploiement au-delà de 2025. C'est un point positif même s'il est loin de résoudre tous les problèmes posés par Op@le.

**C'est pourquoi notre intersyndicale Op@le continuera à agir résolument sur le terrain de la simplification.**

Au niveau ministériel comme dans chaque académie, l'heure est à l'unité pour améliorer les conditions de travail de toutes et tous.