



Dossier suivi par :

Philippe LALOUETTE  
Eric FOUCHOU-LAPEYDRADE

## SNASUB

Syndicat National  
de l'Administration Scolaire,  
Universitaire  
et des Bibliothèques

104 rue Romain Rolland  
93260 LES LILAS

**Membre de la**

**Fédération Syndicale  
Unitaire**



Les Lilas, le 1<sup>er</sup> mars 2022

Bruno LEVEDER  
Secrétaire général du SNASUB-FSU

à

**Madame la Secrétaire générale**  
Ministère de l'Éducation Nationale, de la  
Jeunesse et des Sports  
110 rue de Grenelle  
75357 Paris SP 07

objet : Programme MF<sup>2</sup> et déploiement des progiciels Op@le et Oper@

Madame la Secrétaire générale,

Par le présent courrier, le SNASUB-FSU tient à vous informer des très nombreuses difficultés rencontrées par les établissements publics locaux d'enseignement du ministère dans le cadre du déploiement actuel du programme MF<sup>2</sup>. Bien que conscients de la difficulté objective que représente la mise en œuvre d'un tel programme, nous voulons vous alerter sur les risques importants encourus si aucune mesure ne devait être prise pour en corriger tous les défauts.

Les EPLE aujourd'hui utilisateurs d'Op@le (vague 1 et 2), c'est-à-dire ceux dont les collègues gestionnaires et agents comptables, ainsi que leurs équipes, se sont portés volontaires, connaissent d'énormes difficultés dans l'utilisation de ce progiciel.

De nombreux problèmes informatiques sont rencontrés par les utilisateurs : problèmes d'accès et de connexions, mises à jour régulières qui empêchent de travailler, etc.... Les collègues ont également dû faire face aux multiples dysfonctionnements du progiciel : non-intégration des budgets, mise en place des régies, du prélèvement automatique, de la facturation et des liens avec GFE... Chaque jour apporte son lot de messages d'erreur et de problèmes dont certains sont particulièrement bloquants.

Nous soulignons également que, malgré les engagements pris lors des échanges avec les organisations syndicales préalablement à la phase de déploiement, la formation est restée très largement insuffisante pour une bonne prise en main de l'outil. Cet engagement avait pourtant été largement partagé dans la communication ministérielle en direction de la profession : « ( ...) *une formation de qualité adaptée aux besoins et que chaque utilisateur en EPLE, quelle que soit la date de déploiement de ces applications, soit formé pour prendre en main l'arrivée de OP@LE tant sur le plan outil que sur le plan organisationnel et métier* ».

La réalité de la situation actuelle révèle que les efforts faits par les services académiques et les collègues en EPLE de la vague 1 ne peuvent masquer ce qui est désormais perçu comme un désengagement du ministère sur un chantier pourtant très structurant pour le fonctionnement de nos établissements dans leur contexte mouvant d'évolutions réglementaires et métier des fonctions gestionnaires et comptables.

.../...

Ainsi, il n'y a pas de ligne téléphonique dédiée, et donc pas d'interlocuteur disponible, en cas de problème. Il n'existe pas de manuel utilisateur ou de document de référence exploitable, unique et fiable, mais une multitude de fiches métier approximatives, parfois erronées, des diaporamas divers et variés... Les utilisateurs font certes remonter les problèmes par l'intermédiaire des rectorats. Mais les services du ministère ne répondent pas toujours aux questions et demandes ainsi générées.

S'ajoute à ce point de situation le fait que certains problèmes rencontrés dans la vague 1 n'ont toujours pas été résolus.

La reprise des données à réaliser pour initialiser le passage de GFC vers Op@le est assez révélatrice de ce point de vue, tant chacun sait qu'il s'agit d'une question déterminante pour tout changement applicatif. En effet, de nombreuses informations, et non des moindres, ne sont pas reprises automatiquement, contraignant les équipes à procéder à de multiples saisies. Citons pour l'exemple : les domaines et codes activités des budgets, l'ensemble des fournisseurs, la totalité des coordonnées bancaires des familles et des fournisseurs... A l'incompréhension fondée des personnels quant à la raison de la non-reprise automatique de ces données depuis les bases existantes (GFE, GFC...), s'ajoutent le risque non négligeable d'erreurs liées au fait de devoir saisir à nouveau des données pourtant déjà fiabilisées lors des usages antérieurs ou la nécessité d'avoir à activer de nombreuses fonctionnalités. Pour de nombreux personnels, c'est surtout un sentiment d'être mis en situation de devoir réaliser un travail inutile (car déjà réalisé) et chronophage qui prédomine.

Un autre problème réside dans la complexité du produit lui-même. Ce progiciel n'est ni ergonomique, ni intuitif. Les utilisateurs sont même en difficulté pour se bâtir des repères d'usage, car les modes de saisie et de validation sont variables selon les écrans. Bref, il n'y a pas de logique de travail. Et de multiples entrées dans les processus de la dépense et de la recette sont possibles. Et les processus sont trop longs et trop complexes du fait du nombre d'écrans et de validations requises. Quant aux messages d'erreur : ils sont inexploitable par les utilisateurs.

Bref, le temps de travail nécessaire à la réalisation des opérations métiers est rallongé par rapport à ce qu'il était, même lorsqu'il y a maîtrise des processus.

Et les collègues se sentent bien seuls dans leurs établissements pour faire face aux difficultés. Les services académiques s'engagent et s'investissent pour les accompagner mais de trop nombreux problèmes relèvent du produit lui-même.

Le ministère annonçait pourtant à la faveur du déploiement d'Op@le des avancées conséquentes pour nos métiers, avec une réduction des tâches à faible valeur ajoutée et des saisies, ainsi qu'une simplification des processus pour les équipes de gestion.

Op@le s'avère en réalité beaucoup plus complexe à utiliser pour une comptabilité financière et budgétaire pourtant assez simple. Nombreux sont les collègues à avoir déjà relevé de véritables failles : par exemple, le suivi comptable des subventions n'est pas assuré. Le produit n'est pas complet : il ne permet pas de gérer les stocks et les commandes pour le service restauration. Il faut continuer d'utiliser d'autres logiciels en plus (Presto, Webgerest ou autres...) sans qu'il n'ait été prévu d'interfaçage des différentes solutions complémentaires à utiliser. Ceci contraint en permanence à un double travail pour les engagements juridiques ou les suivis des marchés. Il en est de même pour le contrôle d'accès et la gestion des porte-monnaie électroniques réalisés par le biais de logiciels du marché type Alise ou TurboSelf.

Sur le terrain, les équipes doutent du progiciel et se découragent. Les gestionnaires et comptables s'inquiètent pour le fonctionnement de leurs établissements et leurs équipes. Certains collègues sont en grande souffrance. Ils ont dû délaissier une partie de leurs tâches. Les comptables de la vague 1 se trouvent en difficulté pour réaliser leur compte financier. Bref, le produit ne permet pas de travailler sereinement et de faire face aux obligations des métiers de gestionnaire et de comptable, et peut même aboutir à mettre en risque des EPLE.

Un outil informatique, quel qu'il soit, doit être au service des utilisateurs et envisagé comme devant répondre à leurs besoins. Cette dernière phrase relève presque de la lapalissade. Et pourtant, la situation créée par l'état actuel du déploiement d'Op@le aboutit à ce que ce soit les utilisateurs qui se retrouvent en situation d'être à la merci de l'outil.

Op@le est très loin de répondre aux besoins des utilisateurs. Il n'est pas terminé et il devrait être encore en phase de test. Et si la trajectoire n'est pas rapidement corrigée, la déception ressentie aujourd'hui pourrait bien rapidement être surpassée par les ressentiments durables qu'un « accident industriel » affectant l'ensemble du réseau des EPLE provoquerait.

Le second produit du programme MF<sup>2</sup> n'est malheureusement pas en reste non plus. Et nous tenons donc également à vous faire part des grandes difficultés de fonctionnement du progiciel de paie Oper@ comme de l'interface de dialogue pour la déclaration sociale nominative (DSN).

D'une façon générale, les équipes ont dû démarrer l'utilisation du produit sans formation à la hauteur des enjeux, qui plus est dans un contexte de crise sanitaire. Nous vous communiquons ci-après un état ramassé des principaux problèmes déplorés, qui engendrent une dégradation de l'efficacité du travail, un allongement du temps pour réaliser des opérations simples et un stress permanent des équipes.

- Les utilisateurs constatent une indisponibilité du progiciel de manière aléatoire aux conséquences très problématiques. Ces périodes impactent de manière récurrente l'activité sur des plages de plusieurs heures, sans qu'il ne soit possible le plus souvent de les anticiper. Le travail des services utilisateurs étant très dépendant des cycles de paie, mais également des ouvertures/fermetures des établissements et du respect nécessaire des horaires de leurs personnels, il est très compliqué de planifier les tâches et l'organisateur de celles-ci sereinement.
- Il est impossible de bloquer les saisies entre la validation d'un cycle de paie et sa clôture. En cas d'erreur et de saisie malgré tout, les effets engendrés non souhaités entraînent des conséquences incalculables sur les DSN des mois qui suivent mais également sur les dossiers Oper@ des agents saisis. Exemple : à cause d'une erreur de saisie en août 2021, il aura fallu plusieurs mois pour effectuer des DSN de rattrapage. Les utilisateurs devraient pouvoir bloquer les saisies et établir des déclarations de rattrapage aisément.
- Les agents en arrêt maladie de plus de 3 jours bénéficient d'une paie supérieure à ce qu'ils devraient percevoir. Ceci oblige à renseigner une feuille de calcul à l'aide d'un tableur pour établir la différence et la neutraliser en saisissant un élément variable (L30). Il n'y a pas de régularité entre les trop-perçus (de quelques euros jusqu'à plus d'une centaine, notamment pour les congés maternité).
- L'envoi des bulletins de paie procède d'une conception archaïque : pas d'envoi automatique par courriel. Il faut segmenter manuellement le fichier « .pdf » de l'ensemble des bulletins établissement par établissement avant envoi à ceux-ci.

- Ajoutons que, depuis la mise à jour du 6 octobre 2021, les bulletins de paie et autres documents ne peuvent plus être édités par nature de contrat. Cela oblige à procéder à une deuxième segmentation du fichier « .pdf » pour séparer les différentes populations (AED, AESH, non-titulaires de la formation continue pour adultes, etc.). Avant la mise à jour, cela était possible et plutôt fonctionnel.
- Le paiement des charges n'est pas automatisé établissement géré par établissement géré. Dès lors, lorsque les organismes sociaux l'exigent, il faut établir autant de virements manuels par ordre de paiement dans GFC (ou Op@le) que d'établissements gérés (soit de 50 à 100 ordres de paiement par mois pour l'Urssaf par exemple, avec tous les risques d'erreurs que ce traitement manuel induit).
- Du reste, de multiples défauts nécessitent en permanence des retours en arrière récurrents. Citons juste pour l'exemple l'absence des cotisations IRCANTEC sur le journal réglementaire de janvier (non résolu à ce jour) qui oblige à devoir revenir sur ce mois de paie...

Bref, vous comprendrez, Madame la Secrétaire générale, que selon nous, à ce stade, Oper@ ne peut être regardé comme un produit fini et fonctionnel pour une mise en production. Le fait qu'il soit déployé suscite donc des questions.

Concernant Op@le, Au vu des problèmes rencontrés sur la vague 1, il aurait fallu décaler la vague 2 pour ne pas mettre d'autres établissements en difficulté. Il faut aujourd'hui laisser la possibilité, aux collègues de la vague 2 qui le souhaitent, de revenir au logiciel GFC tant qu'il en est encore temps. Il faut également ne pas engager la vague 3 tant que le produit n'est pas terminé et opérationnel.

Au vu de cette situation, le SNASUB-FSU demande donc à ce que le déploiement des progiciels du programme MF<sup>2</sup> soit suspendu pour ne pas créer une généralisation des difficultés que leur utilisation induit aujourd'hui. Nous demandons qu'un audit de la situation du développement et de la mise en œuvre du programme soit réalisé, pour, le cas échéant, envisager et appliquer les correctifs nécessaires à la poursuite de son déploiement. Enfin, la situation des EPLE et de leurs personnels mis en difficulté du fait de l'utilisation des progiciels du programme MF<sup>2</sup> doit être regardée avec la plus grande attention.

Pour évoquer plus avant la situation décrite dans ce courrier, nous vous demandons, Madame la Secrétaire générale, de bien vouloir nous recevoir en audience.

Recevez, Madame la Secrétaire générale, l'assurance de notre meilleure considération.

Bruno LEVEDER,  
Secrétaire général du SNASUB-FSU