



Les effets d'OPALE sur les personnels : FFSSTCTA 21 NOVEMBRE 2024

Si on peut affirmer qu'OPALE n'est pas la seule source de RPS dans les unités de travail concernées, il est toutefois indéniable qu'il est un élément perçu comme à l'origine directe de troubles de santé et de risques psychosociaux par les équipes qui le pratiquent quotidiennement.

Opale a pu parfois aggraver des situations délicates. Mais, il entraîne dans tous les cas une souffrance au travail.

Les témoignages des collègues, toute catégorie confondue, sont sans appel : Opale ne rend pas heureux et dans la grande majorité des cas, il rend malheureux.

Les remontées du terrain révèlent des troubles de santé divers, mais également une augmentation du stress, qui loin d'être dynamisante empoisonne.

Le progiciel est vécu comme une remise en cause totale de l'utilité du travail effectué et de son efficacité.

On observe dans les témoignages, un déséquilibre entre la perception des contraintes de l'environnement de travail et la perception des propres ressources pour y faire face ; Cela constitue la définition même des risques psychosociaux.

Le progiciel OPALE réunit en effet tous les ingrédients pour créer un cocktail explosif pour ses utilisateurs.

Son ergonomie inadaptée et sans uniformité exige ainsi une adaptation continue de l'utilisateur pour les différents modules.

Les tâches sont extrêmement découpées avec des opérations répétitives et nombreuses qui rendent les opérations plus chronophages et lassantes. Les agents ressentent plus de fatigue avec un goût amer de plus grande inefficacité.

Le travail de saisie, notamment lors du passage de GFC à opale, nécessite une reprise longue et minutieuse des données.

Ces récupérations non automatisées imposent des contrôles supplémentaires et une perte de temps.

Les collègues expliquent que ces saisies sont non seulement sans intérêt, mais également démotivantes puisqu'il s'agit de reprendre des travaux antérieurs tout en ayant conscience de prendre du retard sur les dossiers en cours.

De même, le temps consacré à des reprises et à des contrôles diminue, mécaniquement, le temps devant être en principe consacré aux besoins immédiats des usagers. Les mots les

plus utilisés dans les témoignages sont : LASSITUDE, DESINTÉRÊT, PEUR DE NE PAS Y ARRIVER.

Des soucis techniques récurrents, des lenteurs ralentissent encore l'avancée des travaux et occasionnent des mécontentements et de l'irritabilité chez les utilisateurs.

Ces agacements provoquent d'ailleurs des tensions entre des collègues proches. Ces derniers doivent aussi expliquer pourquoi les opérations habituelles sont plus lentes avec une compréhension plus ou moins grande des familles et des enseignants.

Les collègues subissent des tensions supplémentaires alors même qu'ils tentent de faire au mieux avec les outils dont ils disposent.

Ces phénomènes ne sont pas anecdotiques mais au contraire très fréquents.

Ils contribuent aussi à déstabiliser des équipes même aguerries qui ne parviennent pas à faire mieux et plus vite malgré tous leurs efforts.

Beaucoup avouent se sentir dépassés, avec qu'ils n'osent pas forcément formuler auprès de la mission conseil ou de leur supérieur hiérarchique.

Néanmoins, le malaise et le mal être sont bien présents et conduisent beaucoup à s'interroger sur leur mission, leur rôle et leur avenir dans leurs fonctions actuelles.

Les saisies des données courantes nécessitent une forte concentration.

Afin d'éviter des erreurs de saisie difficilement corrigibles, les collègues sont obligés de fermer leur service durant certains créneaux horaires, ce qui n'est pas une pratique habituelle dans les établissements scolaires.

C'est pourtant un impératif pour pouvoir travailler sereinement. Beaucoup culpabilisent "de devoir en arriver là pour travailler".

Les missions sont dorénavant découpées en tâches très cadrées, répétitives et longues.

L'efficacité passe de fait au second plan, l'outil n'étant pas suffisamment adapté.

Les personnels se sentent prisonniers d'un outil informatique qui les domine et qui impose son rythme et ses procédures.

Pour le résumer trivialement, on peut citer la formule régulièrement employée dans les équipes " on fait ce qu'on peut avec ce qu'on a".

Ainsi, le personnel est perdu entre deux consignes contradictoires : devoir rendre un service efficace aux usagers et devoir utiliser pour leurs missions les ressources inadaptées à savoir un progiciel encore inabouti.

Ces éléments ne sont pas anodins car ils sont les éléments initiaux qui peuvent conduire au burn-out

Il faut prendre très au sérieux le fait que se développe un sentiment de travail dégradé dans ses conditions de mise en œuvre et dans ses résultats.

Les agents dénoncent une perte de sens de leur travail.

Nous devons insister : ces témoignages émanent de toutes les catégories de personnel, y compris des cadres.

Les collègues rapportent également des troubles de santé divers qui sont apparus depuis leur expérimentation quotidienne d'OPALE.

Une fatigue oculaire d'abord provoquant des douleurs des globes oculaires, des picotements, des maux de tête et des myopies temporaires. Le passage de documents d'une

fenêtre à l'autre, d'un écran à l'autre ou d'un tableau à l'autre, est en effet extrêmement fatiguant.

Des troubles musculo squelettiques se développent également en raison des mouvements répétitifs : il y a une explosion du nombre de clics de souris.

Ces TMS se manifestent par des douleurs au poignet, à l'épaule ou au coude. Les tâches monotones à l'écran génèrent aussi des douleurs cervicales.

L'utilisation d'OPALE nécessite une concentration intense, entraînant des contractions musculaires, notamment au niveau du dos et du cou.

Nier les risques psychosociaux d'Opale est choquant pour tous ses utilisateurs.

Ce progiciel provoque une surcharge cognitive par la répétition des tâches de contrôle, l'augmentation de la quantité d'informations traitées de façon exclusivement numérique et la saisie sous contrainte de temps.

Cette surcharge cognitive engendre une charge mentale supplémentaire nocive pour la santé.

La sur-connexion inhérente à OPALE est également un élément de stress évident. D'autant que les sources d'information sont diverses. Elles sont multiformes et multimodales.

Il y a une explosion de ressources à consulter et à télécharger, ce qui donne l'impression d'être submergé et de ne plus savoir où chercher.

L'initiation au nouveau progiciel est bien sûr indispensable, mais elle est également très pesante. Elle monopolise les équipes au moins une journée par semaine pendant plusieurs semaines. Le personnel découvre l'outil au fur et à mesure de ses besoins, ce qui peut être source d'angoisse, d'autant que le travail s'accumule dans leur service.

Les collègues expriment leur grande fatigue physique et psychologique. Dans un souci de bien faire leur travail et pour éviter de prendre trop de retard, beaucoup cumulent les heures et dépassent parfois largement le cadre légal des horaires de travail. Le cumul des heures supplémentaires le soir et ou le week-end est devenu courant et use le personnel.

Les utilisateurs d'Opale ont une perception dévalorisée de leur travail. Ils expriment l'impression d'être constamment acculés ainsi que le sentiment d'un double enfermement. Un enfermement d'abord physique derrière deux écrans larges, derrière lesquels l'agent ne voit plus et n'est plus visible.

Mais aussi un enfermement dans une logique purement technique : l'outil, très contraignant, enferme son utilisateur dans des fiches process lui faisant perdre toute autonomie.

Soyons très vigilants : le malaise est fort et profond : les douleurs physiques, les troubles anxio-dépressifs, comme l'épuisement professionnel, sont bien réels et déstabilisent aujourd'hui nos collègues et demain des services complets des EPLE.