



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE

MF<sup>2</sup> - EPLE  
Modernisation de la Fonction financière

OPER@  
OP@LE

# Assistance OP@LE - Académie de Créteil

## SUMiT MF<sup>2</sup> et assistance PASS

### Créer mes demandes d'assistance

Tutoriel – Utilisateur en établissement



RÉGION ACADÉMIQUE  
ÎLE-DE-FRANCE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

17/11/2023

**Historique du document**

Date	Auteur	Nature de la modification
30/10/2023	Diffusion MF <sup>2</sup>	Création
17/11/2023	Y. PIJOLET	Adaptation Académie de Créteil

**Le guichet SUMiT MF2 ouvert aux utilisateurs de l'académie de Créteil est le point de collecte de toutes les demandes d'assistance pour l'application OP@LE.**

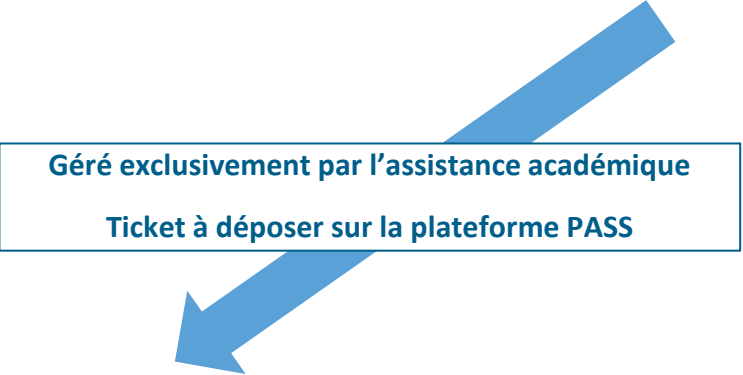
**Il est important de noter que ce guichet n'a pas vocation à traiter les demandes d'assistance sur d'autres sujets ou applications.**

**Pour tous les autres sujets vous continuerez de saisir vos demandes comme habituellement via un ticket PASS.**

**L'assistance OP@LE sera assurée conjointement par les équipes académiques et nationales.**

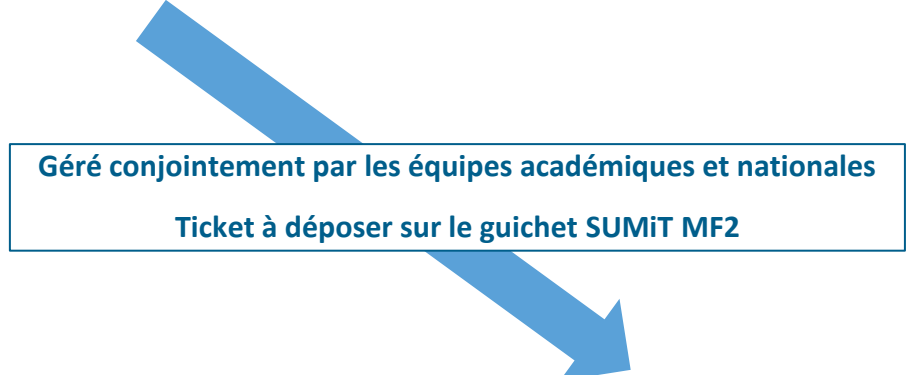
Certains problèmes rencontrés dans OP@LE ont leur origine en dehors de l'application.

Seule l'assistance académique PaSS sera en mesure de vous dépanner pour ces types de problèmes



Géré exclusivement par l'assistance académique  
Ticket à déposer sur la plateforme PASS

- L'accès au kit de bascule OP@LE ou au parcours de formation M@GISTERE
- OP@LE n'apparaît pas sur votre portail ARENA
- Vous n'arrivez pas à vous connecter en OTP/ODA à OP@LE alors que vous ne rencontrez pas de problème d'accès depuis votre établissement
- A la connexion à OP@LE vous obtenez le message « [...] délais d'attente dépassé [...] »
- Il manque un élève/un responsable d'élève dans OP@LE
- Les demandes d'assistance concernant « GFE – Gestion des droits constatés » jusqu'à la génération du flux dans GFE (la gestion de la réception du flux dans OP@LE fera l'objet d'une demande sur la plateforme SUMiT MF2)
- Tous les problèmes relatifs à votre ordinateur pour l'utilisation d'OP@LE (navigateur, imprimante, écran, lenteur, accès internet, etc)
- Les problèmes que vous pouvez rencontrer dans GFC jusqu'à la génération des fichiers destinés à OP@LE



Géré conjointement par les équipes académiques et nationales  
Ticket à déposer sur le guichet SUMiT MF2

- En entrant dans OP@LE vous obtenez le message « Établissement BP001 inexistant ou non utilisable »
- Les problèmes rencontrés lors de l'intégration des fichiers GFC / Immobilisation (SAS 1 et 2) / Budgétaire (GECT, ...) dans OP@LE
- Toutes les questions et tous les problèmes que vous rencontrez dans l'utilisation de OP@LE et qui ne sont pas gérés exclusivement par l'assistance académique

Pour toute demande d'assistance OP@LE vous devrez obligatoirement indiquer :

- votre identifiant de connexion OP@LE
- le/les numéros OP@LE de votre/vos établissement(s)
- Ajouter à votre demande en pièce jointe toutes les copies d'écran montrant le problème rencontré

Vous pouvez récupérer votre identifiant et votre numéro d'établissement OP@LE en vous connectant à OP@LE puis en vous rendant sur l'écran « TTAPS »

Les informations de la « session en cours » sont visibles en cliquant sur l'icône en bas à droite

Notez ici vos identifiants de connexion OP@LE et vos numéros d'établissements OP@LE pour les conserver toujours à portée de main lors de la création d'une demande d'assistance

Identifiant de connexion OP@LE (au format « 024XXXXXXXX ») :

Numéros d'établissements OP@LE (au format « PXXXXX ») :



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE

MF<sup>2</sup> - EPLE  
Modernisation de la Fonction financière

OPER@  
OP@LE

# Créer mes demandes d'assistance dans SUMiT MF<sup>2</sup>

Accéder au Guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

Créer une demande

Echanger avec les équipes support



RÉGION ACADÉMIQUE  
ÎLE-DE-FRANCE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# Accéder au Guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

Accéder au Guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

## Depuis ARENA dans le menu « Support et Assistance »

ARENA - Accédez à vos applications

Bienvenue

Gérer mes favoris Déconnexion

Première connexion à l'application

Applications locales de support et Assistance  
Assistance et Services Académiques Partagés - ASAP

Plateforme d'information et d'assistance SI nationale  
Assistance MF2 - Portail

Outil de gestion des incidents et des demandes  
Assistance MF2 - Accès SUMiT

A noter :

- Le Guichet SUMiT MF<sup>2</sup> est réservé (à ce jour) aux utilisateurs de Créteil et porte uniquement sur OP@LE (OPER@ non concerné)



# Créer une demande

# Créer mes demandes d'assistance Guichet SUMiT MF<sup>2</sup>



Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

**Créer un ticket à partir d'un mot clé**

Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé

ex : PUBLINET

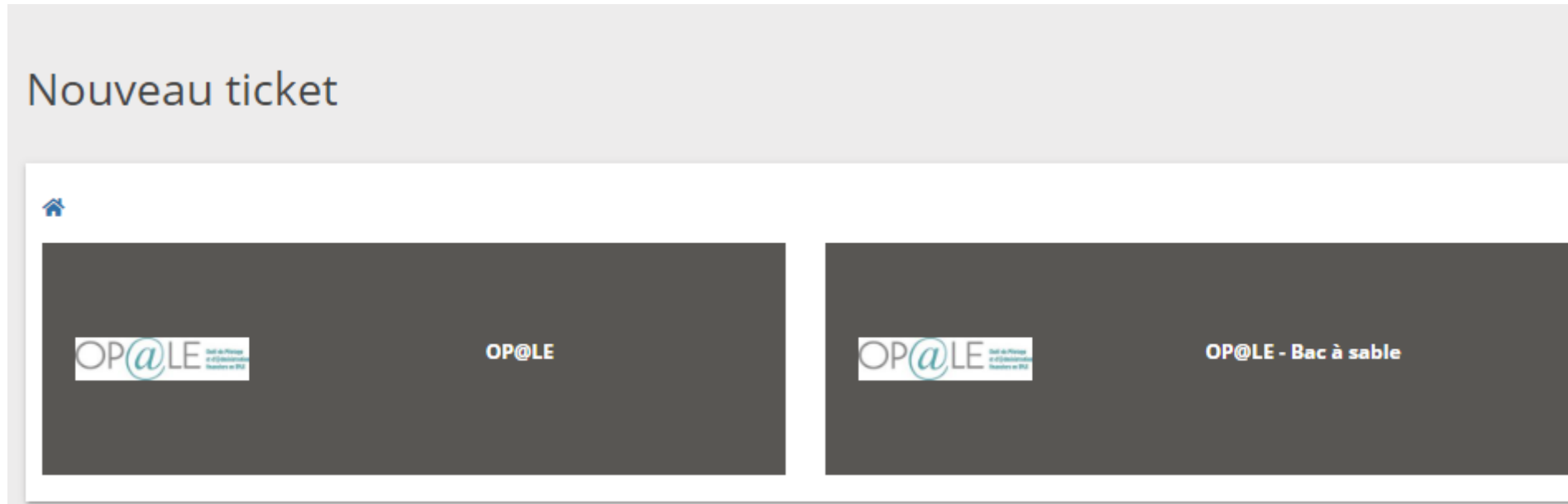
Rechercher

**Nouveau ticket**

Besoin d'assistance ?  
Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.

**1**  
**Cliquer sur 'Nouveau ticket'**

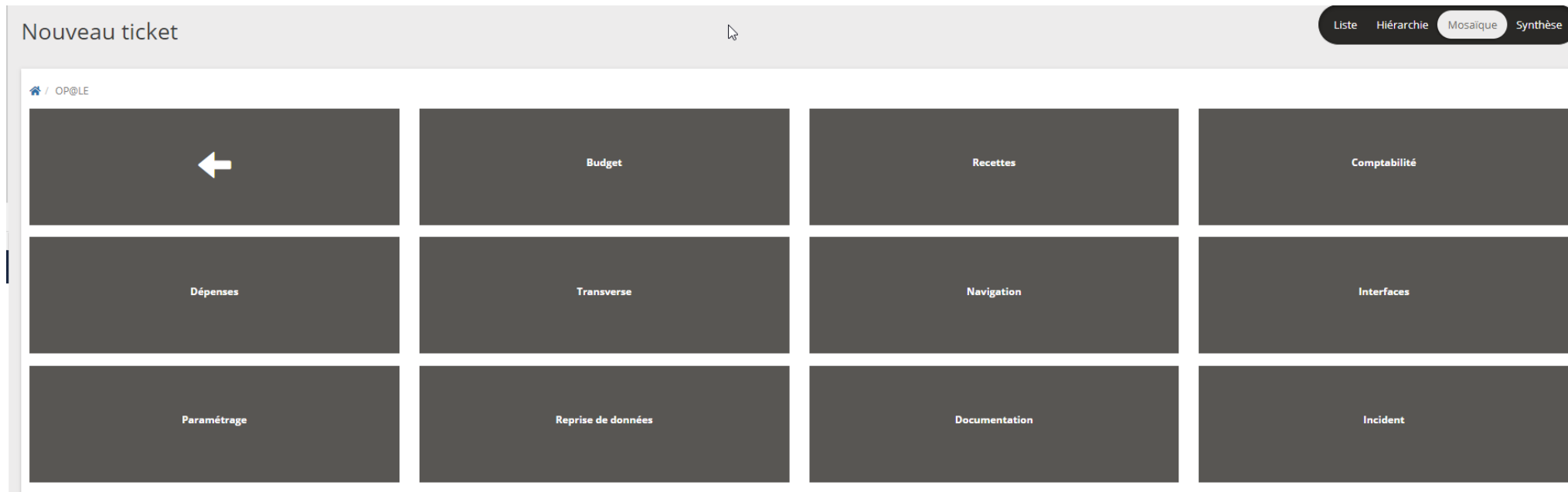
*Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>*



**2**

**Cliquer sur l'Environnement  
concerné (Production ou Bac  
à sable)**

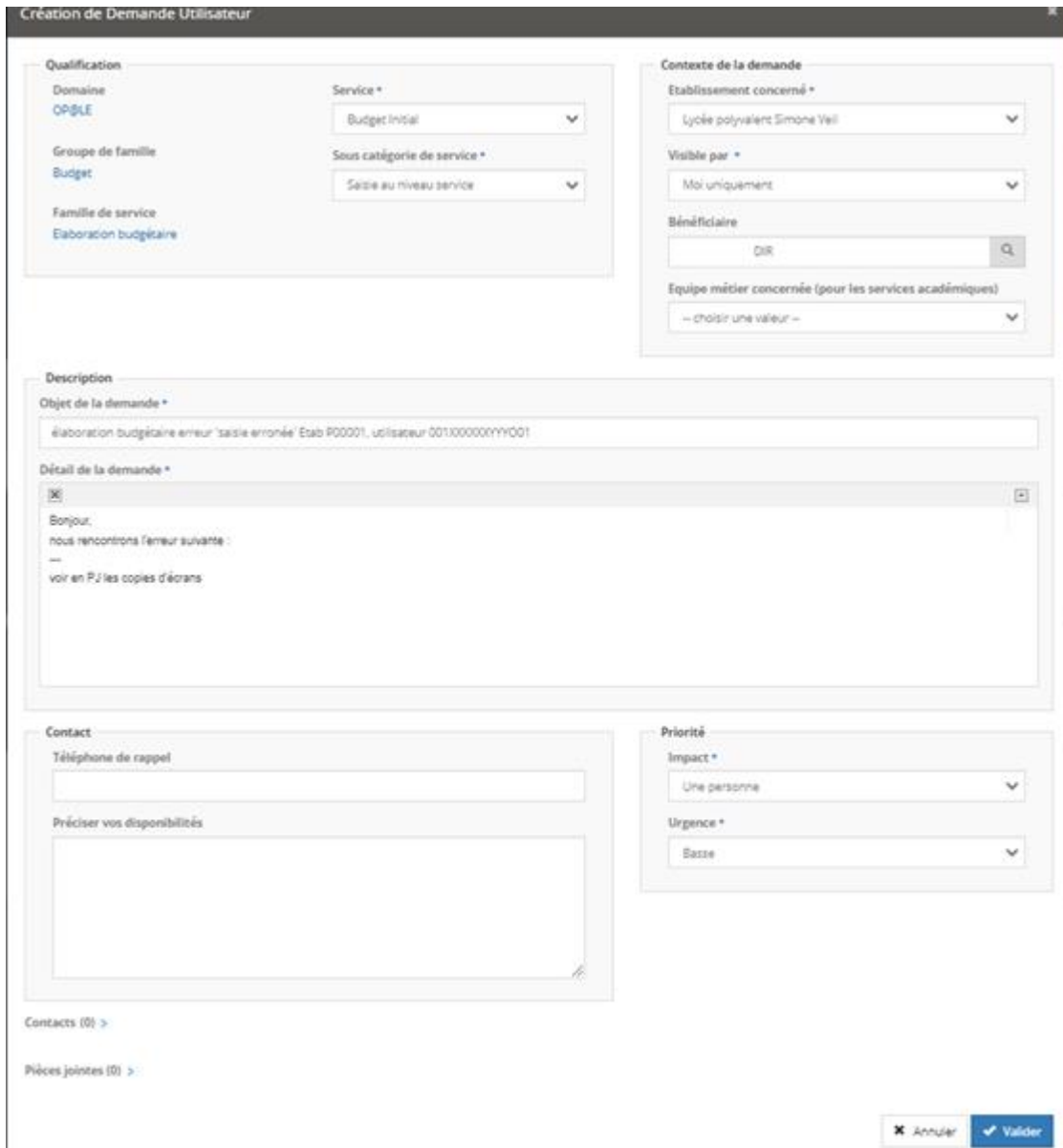
Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>



**3**

**Cliquer sur le domaine applicatif concerné  
(2 écrans successifs permettent de le  
préciser)**

Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup> : renseigner la demande



**4**  
Renseigner tous les champs obligatoires (ceux avec « \* » dans leur intitulé) pour qualifier, contextualiser, prioriser et décrire votre demande



**5**  
Vous pouvez également préciser vos disponibilités



**6**  
Vous pouvez ajouter des pièces jointes : (taille 10 Mo par fichier maximum)

Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup> : validation

**Contact**

Téléphone de rappel

Préciser vos disponibilités

Contacts (0) >

Pièces jointes (0) >

**Priorité**

Impact +

Urgence +

✕ Annuler



**7**  
Cliquer sur Valider pour soumettre la demande

## Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

### Important :

Vous devez fournir l'ensemble des informations utiles au traitement de la demande par les équipes d'assistance.

Il s'agit notamment de **préciser systématiquement votre code établissement PXXXXX, code utilisateur 024XXXXXX et votre profil utilisateur OP@LE** dans la description de la demande.

Dans la mesure du possible il faut essayer d'avoir un seul problème à traiter par demande déposée.

**Champ « Objet de la demande »** : Lors de la rédaction d'une demande vous devez renseigner le champ « objet » avec une courte description explicite du problème rencontré, par exemple :

- Un élève ne remonte jamais après constatation Etab PXXXXX Utilisateur 024XXXXXX
- Non concordance GFC/EGIMMO Etab PXXXXX Utilisateur 024XXXXXX
- Elaboration budgétaire en erreur « saisie erronée » Etab PXXXXX Utilisateur 024XXXXXX

**Champ « Détail de la demande » et pièces jointes** : Vous devez indiquer dans cet emplacement, de la façon la plus détaillée possible, le problème rencontré.

Si vous ne l'avez pas indiqué dans l'« objet de la demande » commencez par indiquer votre identifiant utilisateur 024XXXXX, le ou les établissements PXXXXX sur lesquels vous rencontrez le problème ainsi que le profil OP@LE que vous utilisez.

Indiquer sur quel écran/étape vous obtenez le problème ainsi que les actions effectuées menant à ces erreurs.

Dans le cas d'un questionnement sur un calcul, indiquer le en apportant tous les détails.

Ajouter en pièce jointe une capture complète de l'écran qui provoque l'erreur ou qui comporte un affichage erroné permet de rendre très concrète la situation pour les équipes d'assistance.

Ajouter également à la demande toutes les pièces jointes qui aident à l'analyse de l'erreur : comptes rendus de traitements, éditions de contrôle , etc.

Dans la mesure du possible, décrire les étapes de saisie qui conduisent à l'erreur, avec des copies d'écran qui montrent ces saisies.

Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

En complément, un « guide du signalement » est disponible sous [Tribu](#) pour des précisions sur les informations attendues dans l'objet et la description d'une demande.

Tickets en cours (3)

Ouverts 2 En attente 1 Bénéficiaire 0 Partagés 0

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-062902	élaboration budgétaire erreur 'saisie erronée' Etab P00001, utilisateur 0011000000000001	2023-11-02 14:50:03	Affectée	Budget Initial	Saisie au niveau service	Priorité basse	-DIR	0931181D

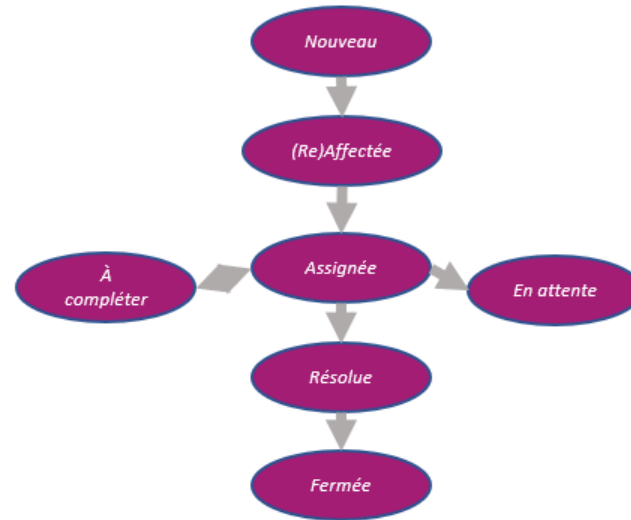


**La demande est créée,  
Il est possible d'y accéder en  
cliquant sur sa référence**



Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

## Cycle de vie des demandes



**Important :**  
Une demande est « affectée »  
à une équipe puis « assignée »  
à une personne au sein de  
cette équipe

- **NOUVEAU:** Une fois la demande soumise par le Demandeur elle est au statut Nouveau puis est automatiquement affectée à l'équipe support prévue.
- **(RE)AFFECTEE:** la demande est affectée (puis éventuellement réaffectée) au sein d'une équipe support.
- **ASSIGNEE:** la demande est en cours de traitement par un agent support.
- **A COMPLETER :** Si la demande n'est pas complète l'agent support demande un complément d'information au demandeur.
- **EN ATTENTE :** Si le traitement nécessite des tâches qui ne peuvent être réalisées immédiatement la demande est mise en attente par l'agent support.
- **RESOLUE :** La demande a été résolue.
- **FERMEE :** La résolution est acceptée par le demandeur ce qui provoque sa fermeture

Créer une demande depuis le guichet SUMiT MF<sup>2</sup>

## Cycle de vie des demandes

Tickets en cours (3)

Ouverts 2 En attente 1 Bénéficiaire 0 Partagés 0

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut
R-062903	anomalie P00002 erreur acad.	2023-11-02 15:29:37	Affectée
R-062902	élaboration budgétaire erreur 'saisie erronée' Etab P00001, utilisateur 001XXXXXXXXXX001	2023-11-02 14:50:03	Affectée



Visualisation du statut  
des demandes

# Echanger avec les équipes support



Vous pouvez accéder à vos tickets en cours de traitement ou en attente d'un complément d'information de votre part par le menu **'Tickets en cours'**

Vous pouvez à tout moment ajouter une nouvelle pièce jointe ou une information à destination de l'assistance dans le 'journal demandeur' de votre demande

Vous pouvez accéder à vos tickets 'résolus' et en attente de validation ou de refus de validation de votre part par le menu **'Tickets traités'**

### *Echanger avec les équipes support*

Les échanges avec le support sont réalisés dans le journal demandeur dans lequel vous pouvez ajouter un message. L'historique des échanges y est visible. Le journal demandeur est accessible en consultant un ticket en cours.

Vous devez notamment ajouter un message lorsque une demande est au statut 'à compléter' : cela signifie que l'agent support attend une précision de votre part ; une fois le complément apporté, la demande lui est réassignée.

Une demande au statut 'Résolue' attend également une validation de votre part :

Lorsque la réponse apportée est satisfaisante, il vous est alors possible de valider la résolution, la demande est alors fermée définitivement.

Dans le cas contraire, vous pouvez refuser la résolution, cela provoque sa réouverture : Vous indiquerez alors le problème rencontré et ajouterez les éventuelles nouvelles pièces jointes utiles au traitement de la demande par l'équipe d'assistance. La demande est alors immédiatement réassignée à l'agent support pour reprise de son analyse.

À noter que les demandes au statut 'en attente' sont en attente d'une action interne aux équipes d'assistance : aucune action ou retour n'est attendu de votre part dans ce cas.

## *Echanger avec les équipes support*

Parmi les actions possibles à votre niveau sur une demande veuillez noter également les 2 suivantes :

Relancer

La relance permet de remettre en visibilité aux équipes d'assistance une demande dont vous attendez un retour.

Auto-résolution

L'auto résolution vous permet de fermer une demande pour laquelle vous auriez trouvé vous-même la solution ; cela provoque alors sa fermeture.

*Echanger avec les équipes Support : exploiter les notifications*

Des notifications sont transmises par mail sur votre adresse prenom.nom@ac-creteil.fr lors des changements de statuts ou d'évènements sur les demandes ; elles permettent d'informer par mail le demandeur et les équipes ou agent support intervenant sur les demandes.

Notez que l'adresse d'expédition de ces mails ne sert qu'à l'envoi des notifications et que vous ne pouvez pas répondre par mail à ces messages.

Les notifications par mail sont envoyées à chaque étape du traitement de votre demande :

- Création de la demande : mail au demandeur
- Affectation/réaffectation de la demande : mail à l'équipe support
- Assignation de la demande : mail à l'agent support
- Mise à compléter de la demande : mail au demandeur
- Mise à jour du Journal demandeur : mail au demandeur et à l'agent support
- Résolution de la demande : mail au demandeur