

**Rectorat**  
31, rue de l'Université  
34064 Montpellier  
cedex 2

Téléphone  
04 67 91 47 00  
[www.ac-montpellier.fr](http://www.ac-montpellier.fr)

**Direction des Logistiques**

**Division de Informatique  
Administrative, de la  
Sécurité et des Réseaux**

Téléphone  
04 67 91 49 03  
Fax  
04 67 02 06 13

Dossier suivi par :  
Harry HARTMANN  
[harry.hartmann@ac-  
montpellier.fr](mailto:harry.hartmann@ac-montpellier.fr)  
réf. DIASER/GW/HH/06-068

**Mission Académique aux  
Technologies de  
l'Information et de la  
Communication pour  
l'Éducation**

Téléphone  
04 67 91 50 21  
Fax  
04 67 91 50 49

Le Conseiller TICE  
Jean-Claude REBEYROLE

[jean-claude.rebeyrole@ac-  
montpellier.fr](mailto:jean-claude.rebeyrole@ac-montpellier.fr)

Montpellier, le 16 juin 2006

Le Recteur de l'Académie  
Chancelier des Universités

à

Mesdames et Messieurs les Chefs d'Établissements  
S/C de Messieurs les Inspecteurs d'Académie,  
DSDEN

**Objet** : mise en place d'un guichet unique d'assistance à l'informatique des EPLE.

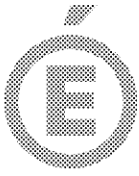
Les logiciels que vous utilisez évoluent d'une architecture client-serveur hébergée dans votre établissement vers une architecture internet dans laquelle les programmes et les données sont hébergés sur des serveurs extérieurs à votre établissement. Leur utilisation à votre niveau ne nécessite donc que des postes informatiques dits communicants et banalisés disposant d'un accès au réseau internet et d'un logiciel de navigation. Cette évolution qui a commencé avec les modules de gestion des personnels (GI/CG, notation) et le système SCONET va se poursuivre dès cette rentrée avec les modules STS-Web, Absence et GFE, en 2007 avec le logiciel de gestion des Greta PROGRE et la notation des élèves, en 2008 avec la paye des personnels non titulaires.

Les besoins en matière d'assistance s'en trouvent modifiés. Ils nécessitent moins de proximité géographique mais plus de disponibilité, de réactivité et d'efficacité.

Afin de répondre à cette nécessité, j'ai souhaité vous offrir une meilleure qualité de service grâce à un meilleur suivi des appels, une thésaurisation des incidents dans des bases de connaissance, à la globalisation des problèmes techniques et à la sécurisation des accès internet pour les usages pédagogiques et administratifs.

A cet effet, j'ai décidé d'une part de regrouper, côté administratif, les moyens des relais d'assistance informatique de proximité et du CRIA, et d'autre part de fédérer l'assistance administrative et pédagogique aux établissements, en associant à ce dispositif la cellule d'assistance pédagogique de la Matice. Pour cette dernière le respect des préconisations académiques en matière de réseau pédagogique ou la volonté de s'y conformer constituent un préalable à toute assistance.

***Une plateforme d'assistance informatique académique unique sera à votre disposition pour tous problèmes que vous rencontrerez dans les champs de l'informatique administrative et pédagogique.***



Elle sera accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (sauf le mercredi jusqu'à 17h00) au numéro indigo **0 820 207 256** (15 lignes groupées) à tous les personnels administratifs et d'encadrement des EPLE ainsi qu'aux personnes ressources TICE (prélices) pour la partie pédagogique. L'accès à ce service nécessite une authentification de l'appelant qui devra indiquer son identifiant de messagerie électronique académique.

Cette plateforme est architecturée en 2 niveaux :

- un premier niveau d'accueil, d'analyse et de résolution des problèmes courants, l'objectif étant de résoudre 80% des appels à ce niveau,
- un deuxième niveau plus spécialisé (expertise administrative ou pédagogique) nécessitant éventuellement télémaintenance et/ou déplacement sur site.

**Ce dispositif prendra effet le lundi 28 Août prochain**, les 3 relais d'assistance informatique de proximité de Narbonne, Nîmes et du Crès seront supprimés à partir de cette même date.

Pour le Recteur et par délégation  
Le Secrétaire général de l'Académie

Guy WAISS