



Information Presse

## **Help-Line met en place le service « Aide-Handicap-Ecole » pour le Ministère de l'Education Nationale**

**Nanterre, le 13 septembre 2007 :** Help-Line, leader français du service desk, a été missionnée par le Ministère de l'Education Nationale pour concevoir et mettre en oeuvre un service d'information téléphonique à valeur ajoutée destiné aux parents d'élèves handicapés. En quelques jours seulement, Help-Line a pu rendre le service opérationnel, prêt à accueillir environ 15.000 appels sur 2 mois.

C'est dans le cadre de la politique d'amélioration de l'accueil des élèves handicapés en milieu scolaire, que le Ministère a décidé de mettre à disposition des familles un service d'information dédié, *Aide-Handicap-Ecole*. Accessible par un numéro Azur, ce service a pour mission de renseigner les parents sur les structures d'accueil et les moyens à leur disposition. Son fonctionnement a été mis en place à l'occasion de la rentrée scolaire.

Fin juillet, le Ministère sollicite et choisit Help-Line, entité du groupe Neurones et leader du service desk, pour concevoir le service et assurer le service de niveau 1. Help-Line a été sélectionnée pour ses capacités de gestion de projet et de mise en oeuvre rapide et pour sa très bonne connaissance du métier et de l'organisation du Ministère de l'Education Nationale. Help-Line travaille en effet depuis plusieurs années avec le Ministère pour des prestations d'infogérance de service desk pour différentes académies.

Le projet « *Aide-Handicap-Ecole* » a donc démarré le 7 août. En quelques jours, Help-Line a assuré la mise en place de l'architecture du service, incluant :

- la définition et la validation des procédures de traitement entre les niveaux 1 et 2,
- le paramétrage de l'outil mis à disposition entre les niveaux 1 et 2 permettant le suivi des dossiers plus complexes,
- la formation de 8 télé-conseillers Help-Line pour le service de niveau 1,
- l'installation des infrastructures techniques et téléphoniques.

L'équipe du Ministère assurant le niveau 2, composée d'une vingtaine de télé-conseillers, a ensuite été formée par Help-Line à l'outil de traitement dédié.

Pour le niveau 1, Help-Line a mis à disposition 8 télé conseillers chargés de répondre à tous les appels, de traiter les demandes ou d'escalader vers le niveau 2.

*Aide-Handicap-Ecole* a ainsi été mis sur pied en 3 semaines seulement. Lancé le 27 août, il doit pouvoir répondre aux 150.000 familles concernées.

### **A propos de Help-Line**

Spécialisé en Service Desk, Infogérance et Conseil, Help-Line est une SSII de 900 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Leader français du service desk, Help-Line s'est spécialisée depuis sa création dans l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et propose une offre complète de support au poste de travail. Help-Line est également, avec son département Deodis, un acteur majeur du conseil et de l'intégration

des solutions de gestion d'infrastructure et de l'assistance utilisateurs. Help-Line est certifiée ISO 9001 version 2000.

Help-Line fidélise ses clients en leur apportant un haut niveau d'expertise, des réponses personnalisées et les meilleures pratiques projets et ITIL. Plus de 150 sociétés (dont 20 cotées au CAC 40) et administrations font confiance à Help-Line, parmi lesquelles : Ministère de l'Education Nationale, Veolia Environnement, Calyon, L'Oréal, Johnson & Johnson, Saint-Gobain.

Pour plus d'informations sur Help-Line consultez son site Web : [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

Relations Presse :

**Florence Gillier Communication**

Violaine Danet

[violained@fqcom.fr](mailto:violained@fqcom.fr)

Tél. : 01 41 18 85 55

Société :

**HELP-LINE**

Ludivine SALERNO

[lsalerno@helpline.fr](mailto:lsalerno@helpline.fr)

Tél. : 01 41 37 18 88