



Information Presse

**Le Ministère de l'Education Nationale
renouvelle sa confiance à Help-line pour la gestion du service
d'information téléphonique « Aide Handicap Ecole »**

Nanterre, le 15 septembre 2008 : Help-Line, leader français du service desk, s'est vu attribuer pour la deuxième année consécutive la mise en place du service d'information téléphonique « Aide Handicap Ecole », à destination des parents d'élèves handicapés. C'est en toute logique, après une première édition 2007 réussie, que le Ministère de l'Education Nationale a renouvelé sa confiance à Help-Line avec lequel il collabore depuis plusieurs années, notamment pour des prestations d'infogérance de service desk pour différentes académies.

Le dispositif « Aide Handicap Ecole » correspond à la volonté du Ministère de l'Education Nationale de scolariser un maximum d'élèves souffrant de handicaps, en facilitant et en simplifiant les démarches des familles.

Créé en août 2007, ce service a permis de répondre l'an passé à plus de 5000 appels dont 3000 au cours des deux premiers mois. Le bénéfice constaté sur l'année 2007-2008 a été significatif puisque l'effectif des élèves handicapés accueillis à l'école a progressé de plus de 4.5% par rapport à l'année scolaire 2006-2007.

Cette année, le service fonctionne à partir du 25 août, du lundi au vendredi, de 8h à 18h (0810 55 55 00).

Help-Line assure la mise en place de l'ensemble de l'architecture du service, qui intègre :

- la définition et la validation des procédures de traitement,
- le paramétrage de l'outil permettant le suivi des dossiers complexes,
- la formation des télé-conseillers Help-Line pour le service de premier niveau,
- l'installation des infrastructures techniques et téléphoniques.

L'équipe opérationnelle pour ce service se compose de 6 télé-conseillers Help-Line qui assurent le service de niveau 1 : accueil, identification & qualification de la demande. Le niveau 2 est ensuite géré par 22 personnes du Ministère.

Help-Line apportera au Ministère son expertise du service desk et accompagnera l'équipe de « Aide Handicap Ecole » sur une mission de 3 mois, jusqu'au 31 octobre, période qui recueille le plus grand nombre d'appels, compte tenu de la rentrée scolaire.

A propos de Help-Line

Spécialisé en Service Desk, Infogérance et Conseil, Help-Line est une SSII de 1200 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 170 sociétés (dont 23 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

Relations Presse :

Florence Gillier Communication

Frédérique Guillo

fredg@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55

Société :

HELP-LINE

Ludivine SALERNO

lsalerno@helpline.fr

Tél. : 01 41 37 18 88