



INFORMATION PRESSE

NEURONES devient le prestataire du Ministère de l'Education Nationale

pour favoriser l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Nanterre, le 18 décembre 2001 – **NEURONES - la SSII spécialisée dans l'Intégration, l'Infoérance et les e-Services - via Help-Line - son entité dédiée au Help-desk et aux Centres d'Appels - a réalisé en liaison avec les Académies de Toulouse et d'Orléans-Tours, la mise en œuvre et l'exploitation d'une structure d'assistance et d'aide à l'utilisation des TIC pour l'ensemble du personnel, soit environ 80 000 utilisateurs – enseignants et personnel administratif.**

Un projet national au sein de l'Académie de Toulouse, de déploiement du dispositif d'assistance aux utilisateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Depuis septembre 2001, les 8 départements de l'Académie de Toulouse, soit environ 43 000 utilisateurs potentiels, ont accès à un dispositif d'aide au développement des usages de l'informatique pour faciliter l'intégration des TIC dans les écoles, les collèges, et les lycées. Ce projet similaire dans les 2 académies et initié par le Ministère de l'Education Nationale dès 1999, répond au besoin pour l'ensemble du corps enseignant et du personnel administratif de simplifier les circuits d'accès à l'assistance.

Le dispositif d'assistance et d'aide à l'utilisation des nouvelles technologies

L'enjeu est important pour les académies puisqu'il s'agit de promouvoir l'utilisation de l'informatique par tous les personnels en offrant un service de support par le biais d'un point d'entrée unique (constitué essentiellement par un numéro AZUR). Outre les équipements informatiques standard, la plate-forme a la vocation de couvrir l'ensemble des applicatifs métiers, soit plus d'une centaine de modules de gestion et plus de 500 logiciels pédagogiques.

Cette solution comprend la mise en place d'un centre d'appels qui repose sur les compétences directes d'Help-Line, articulé avec des structures d'assistance propres à l'Académie. Le dispositif global d'assistance est le suivant :

- le **centre d'appels** accueille les utilisateurs (6j/7 de 8h à 20h, y compris pendant les vacances scolaires) afin de répondre aux problèmes d'aide à l'utilisation des TIC (paramétrage des messageries, complément de formation bureautique...). Le centre d'appels a la responsabilité de tous les logiciels bureautiques standard, de communication et des OS.

Les **structures d'assistance académiques** de proximité sont activées pour toute intervention technique dans les écoles et les établissements, y compris la maintenance matérielle, les demandes d'assistance liées aux usages administratifs et pédagogiques.

INTEGRATION - INFOERANCE - E-SERVICES

L'expertise d'Help-line

Ce projet a été l'occasion pour Help-Line de mener une mission globale qui a démarré par une phase d'ingénierie initiale de 2 mois et demi fin 2000, et qui a mobilisé une équipe projet de 8 personnes, dont le manager opérationnel en charge de la plate-forme. Cette expérience pilote nécessite une évolution constante de la prestation, aussi le Directeur de projet continue à intervenir plusieurs jours par mois.

En termes d'outils, Help-Line a mis en œuvre – le paramétrage, l'intégration et la maintenance – de la solution Service Center de Peregrine. Cette solution permet aux multiples structures d'assistance centralisées et locales, de gérer et suivre l'activité de support sur un outil unique et de partager les connaissances entre les différents acteurs du support.

La phase d'exploitation a démarré fin 2001 avec une équipe de 10 personnes pour couvrir dans un premier temps un périmètre pilote représentant 15% du total, puis dans un 2^{ème} temps étendre le service à l'ensemble des utilisateurs des Académies.

Comme le souligne **M. Roger Culos**, membre de la **Mission aux Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (MTICE)** de l'Académie de Toulouse : « *cette mise en place a nécessité un gros travail de formalisation des différents relais académiques (carte des compétences), afin de définir de nouveaux éléments de pilotage sur les problèmes informatiques, et permet une capitalisation sur des connaissances* ».

A propos de NEURONES

Créée en 1985, NEURONES est une société de services informatiques de 1 200 personnes. Les activités de NEURONES sont réparties en trois pôles : l'Intégration de systèmes et réseaux, l'Infogérance d'environnements distribués (NT, Unix et Sgbd) et les e-Services (le Help-desk et les Centres d'Appels, la Formation aux Nouvelles Technologies, la Sécurité et le paiement sécurisé sur Internet, le Développement Applicatif Intranet/Internet, l'e-Commerce, le Décisionnel, l'e-CRM, l'Assistance et l'optimisation ERP).

Avec 16 ans de croissance profitable (en moyenne 30% par an), des fonds propres de 42 MEuros, une trésorerie nette de 29 MEuros, pas de dette et peu de survaleurs, NEURONES présente de solides fondamentaux. NEURONES prévoit de réaliser en 2001 un chiffre d'affaires consolidé de 85 MEuros (CA 2000 : 66 MEuros) et un résultat net part du groupe après survaleurs de 4,9 MEuros (RN 2000 : 3,5 MEuros). NEURONES est cotée sur le Nouveau Marché (Code Euroclear : 7597).

Pour plus d'informations sur NEURONES, consultez son site Web : www.neurones.net

Service communication de l'Académie de Toulouse

Mlle Joëlle Viala-Leclère

Tél : 05 61 36 40 12

com@ac-toulouse.fr

Contacts Presse :

Relations Presse :

H&B Communication

Lawrence Cally

Tél. : 01 47 04 10 20

l.cally@hbcommunication.fr

Société :

NEURONES

Luc de Chamard - Bertrand Ducurtil

Tél. : 01 41 37 41 37

rp@neurones.fr