



*Ministère  
de la Communauté  
française*

**CIRCULAIRE n° 1413**

**DU 28/03/2006**

**OBJET : Soutien aux directions d'écoles concernant l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs tâches administratives. Reprise des compétences du help desk de Priminfo par l'Etnic.**

Réseaux : Tous  
Niveaux et services : Fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé.

- A Madame la Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française chargée de l'enseignement
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Chefs des établissements d'enseignement fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé

**POUR INFORMATION :**

- Aux membres des Services d'inspection et de vérification de ces établissements

**Autorité :** Administrateur général de l'enseignement et de la recherche scientifique

**Signataire :** Jean-Pierre HUBIN

**Gestionnaires :** Comité de suivi du plan stratégique en matière d'intégration des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement obligatoire et dans l'enseignement de promotion sociale.

**Service-ressource :** Service général du pilotage du système éducatif. Service cyberécole.

tel. : 02/690.81.00 (accueil)

fax : 02/690.82.39

[cyberecole@cfwb.be](mailto:cyberecole@cfwb.be)

**OBJET : Soutien aux directions d'écoles concernant l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs tâches administratives. Reprise des compétences du help desk de Priminfo par l'Etnic.**

Dans le cadre de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les tâches administratives des chefs d'établissement de l'enseignement obligatoire ordinaire et spécialisé, un plan d'équipement informatique a été initié en 2002 par la Communauté française. L'objectif de ce plan d'équipement est de permettre aux chefs d'établissement de prendre connaissance des documents administratifs transmis par voie électronique par l'administration et, à terme, de pouvoir disposer des prochaines applications d' e-administration.

Pour rappel, ce plan d'équipement informatique a été assuré par la société Priminfo sous la supervision de l'Etnic. Cette société a procédé à la livraison et l'installation du matériel dans les écoles et a mis à disposition des directions un help desk technique pour répondre aux questions et problèmes rencontrés par l'utilisation dudit matériel.

Ce plan d'équipement étant maintenant clôturé et le contrat de la société Priminfo étant arrivé à échéance, le help desk mis à disposition par cette société ne sera plus disponible à partir du 30 mars 2006. Sa mission sera, dès cette date, reprise par le help desk de l'Etnic. Celui-ci centralisera donc dorénavant toute demande concernant ce matériel. Ses coordonnées sont :

- ETNIC - Communauté française  
Place Ernest Solvay,4  
2ème étage  
1030 Bruxelles  
[support@etnic.be](mailto:support@etnic.be)  
[http://www.etnic.be/index.php?m=etnic\\_serv\\_helpdesk](http://www.etnic.be/index.php?m=etnic_serv_helpdesk)  
02/800.10.10

Vous trouverez en annexe de la présente circulaire une fiche d'information reprenant les coordonnées et compétences des help desk effectifs actuellement. Cette fiche d'information actualise celle publiée en annexe de la circulaire 1335 du 09/01/2006.

L'Administrateur général,

Jean-Pierre HUBIN.

## FICHE D'INFORMATION

### Les assistances disponibles :

#### - help desk de l'Etnic :

- pour tous les problèmes liés au matériel lui-même, problèmes dit de *Hardware*.
- problème de connexion
- problème de configuration du logiciel de messagerie
- problème lié aux applications administratives en ligne (Gesper,...)
- problème de mot de passe des adresses administratives

Coordonnées : ETNIC - Communauté française

Place Ernest Solvay,4

2ème étage

1030 Bruxelles

[support@etnic.be](mailto:support@etnic.be)

[http://www.etnic.be/index.php?m=etnic\\_serv\\_helpdesk](http://www.etnic.be/index.php?m=etnic_serv_helpdesk)

02/800.10.10

#### - help desk 'cellule mailing' de l'Agers:

- problème lié *aux documents administratifs électroniques*
- difficulté de récupération, de lecture et de stockage des documents administratifs électroniques : circulaires, listing élèves,... joints aux messages.
- question sur la transmission électronique des circulaires, messages d'avertissement, documents joints.
- manipulation du logiciel de messagerie

Coordonnées :

Administration générale de l'Enseignement et de la  
Recherche scientifique

Service général du Pilotage du système éducatif

Service cyberécole

Pierre Roland

[gestion.mailing@cfwb.be](mailto:gestion.mailing@cfwb.be)

<http://www.enseignement.be/gen/footer/contact.asp>

02/690.82.28