

# **l'assistance informatique c'est**

L'académie de Strasbourg met à votre disposition une assistance informatique pour les technologies de l'information et de la communication

Besoin d'information, d'aide à l'utilisation, d'aide à l'installation, incident logiciel, support technique ?

**Appelez de votre lieu de travail ou de votre domicile**

Un technicien vous répond  
**Du Lundi au Vendredi\* de 8h à 18h**

 **N°Azur 0 810 000 891**

Prix appel local

**Par télécopie :** 01 41 37 58 21

**Par mël :** [assistance@ac-strasbourg.fr](mailto:assistance@ac-strasbourg.fr)

**Par internet :** [www.ac-strasbourg.fr/assistance](http://www.ac-strasbourg.fr/assistance)

\* (sauf jours fériés, du 14 juillet au 26 août, entre Noël et Nouvel An)

---

**Une réponse rapide à toute demande concernant les usages professionnels de vos équipements informatiques :**

- bureautique, logiciels pédagogiques, Internet, messageries, multimédia (cédérom, visioconférence...), systèmes d'exploitation, serveurs, périphériques, réseaux,
- applications nationales de gestion, problème de configuration, conseil à l'utilisation ...

---

## **Pour qui ?**

**Pour vous, si vous travaillez dans un établissement scolaire du 1er degré ou du second degré, un CIO, une circonscription, un service académique :**

- que vous soyez enseignant, professeur des écoles, administratif, technicien, ouvrier, personnel médico-social, de service, de direction, d'éducation, d'orientation, aide éducateur, assistant d'éducation, ou étudiant à l'IUFM.
  - que vous soyez dans votre établissement ou à votre domicile
-

## Comment ça marche ?

Quelle que soit sa forme (téléphone, mèl ou télécopie), préparez votre demande :

- notez les éventuels messages d'erreur
- vérifiez si le problème touche également vos collègues (réseaux, messagerie, Internet)

**Par téléphone**, appelez si possible d'un poste à proximité de votre ordinateur. Un agent d'accueil détermine avec vous la nature précise du problème et vous met en relation avec le technicien compétent.

 N°Azur 0 810 000 891

Prix appel local

**Par télécopie** : 01 41 37 58 21

**Par mèl** : [assistance@ac-strasbourg.fr](mailto:assistance@ac-strasbourg.fr)

N'oubliez pas de préciser votre nom et vos coordonnées pour être rappelé par le service d'assistance.

**Par internet** : [www.ac-strasbourg.fr/assistance](http://www.ac-strasbourg.fr/assistance)

Vous y trouverez des réponses à vos questions ; vous pourrez y poser de nouvelles questions ; suivre le traitement de votre demande.

---

## Qui vous dépanne ?

Selon la nature de la demande\* :-

- le technicien avec qui vous êtes en relation.
- un relais assistance de proximité (RAIP) ou un expert de votre domaine (CRIA, bureautique, gestion, pédagogie, réseau ...).

\* A domicile, réponse apportée uniquement par téléphone ou par mèl.

---