



**Christian FAVIER**  
Sénateur  
Président du Conseil général  
du Val-de-Marne

## LA LETTRE DU PRÉSIDENT

Créteil, le 12 janvier 2015

Madame, Monsieur,  
Chère collègienne, cher collègien,

Dans le cadre de l'opération Ordival, un ordinateur pour chaque collègien, votre enfant a été doté d'un ordinateur personnel. Cet outil numérique est utilisé au collège ou à la maison et nécessite d'être toujours disponible et en état.

Il est en effet aujourd'hui fortement apprécié des enseignants et de plus en plus utilisé en classe pour des usages éducatifs. Indépendamment du nombre important d'ordinateurs remis au terme de ces quatre dernières années, nous devons donc être en mesure de garantir une intervention rapide en cas de casse ou de panne afin qu'aucun élève ne soit pas pénalisé trop longtemps par un dysfonctionnement.

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de mettre en place de nouvelles modalités de suivi pour ces ordinateurs. Je vous invite à les découvrir en détail au verso de ce courrier.

En espérant que ces améliorations contribuent à l'utilité au quotidien d'Ordival, je vous prie de croire, chère collègienne, cher collègien, Madame, Monsieur, en l'expression de mes meilleures salutations.

**Christian Favier**  
Sénateur  
Président du Conseil général

## Note d'information

**À partir de janvier 2015, l'assistance technique d'Ordival évolue : pour simplifier la procédure et améliorer les délais de résolution, la prise en charge des ordinateurs à réparer se fera directement chez vous, par la Poste.**

**En cas de panne ou de mauvais fonctionnement de l'ordinateur :**

### Étape 1

Appeler l'assistance téléphonique au 0811 02 14 94 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon l'opérateur), du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures ou le samedi de 9 heures à 16 heures.

### Étape 2

Si la panne nécessite une réparation, un rendez-vous vous sera proposé avec un agent de la Poste pour récupérer l'ordinateur à votre domicile. Il pourra être fixé soit le mercredi entre 11 heures et 15 heures, soit le samedi entre 8 h 30 et 11 heures.

### Étape 3

Lors de ce rendez-vous, l'agent de la Poste se présente à votre domicile. Il vérifie l'état extérieur de l'ordinateur et vous fait signer un bordereau d'enlèvement avant de l'emporter.

### Étape 4

L'assistance téléphonique se tient à votre disposition pour toute information sur le suivi de votre ordinateur pendant sa réparation.

### Étape 5

Après diagnostic, et réparation éventuelle, votre ordinateur ou un nouveau vous est renvoyé à votre domicile par colis postal.

### Cas particulier

*Si vous n'habitez pas le Val-de-Marne, ce service ne couvrant que le département, l'assistance téléphonique vous proposera de déposer l'ordinateur dans un « point relais » dont il vous indiquera l'adresse.*

Les autres modalités de cette assistance (garantie, casse, vol) restent inchangées. Vous pouvez les retrouver dans le guide Ordival qui vous a été remis avec l'ordinateur ou vous renseigner au 0811 02 14 94.