



**Dossier de presse**

**Partenariat entre Manche Numérique et Sparkom**

## Résumé

Le syndicat mixte Manche Numérique et la société Sparkom, opérateur de services numériques d'accompagnement instantané, ont signé une convention de partenariat qui permettra de dégager des synergies intéressantes et de répondre à différents enjeux territoriaux : développement de l'économie numérique, des télé-activités, enrichissement de l'offre de formation, solidarité numérique...

Manche Numérique œuvre pour la promotion des usages et le développement d'une filière numérique locale. La diffusion et l'appropriation la plus large des usages numériques dans le département de la Manche trouvent ainsi une prolongation pertinente à travers la solution SparkAngels de Sparkom.

Cette collaboration entre le secteur public et privé aura notamment pour objectif le développement d'une plate-forme numérique d'entraide entre manchois. Elle permettra en effet de mettre en relation des personnes qui expriment des besoins d'accompagnement en matière d'usages informatiques et des accompagnants forts d'un savoir-faire et de compétences. Une mise en relation simple qui se réalisera dans des conditions de confiance. La transmission des connaissances bénéficiera d'un mode d'apprentissage efficace et pédagogique.

Le département de la Manche bénéficie ainsi d'une innovation majeure en terme de médiation numérique entre internautes à l'échelle d'un territoire.

## Sommaire

<b>Signature d'une convention entre Manche Numérique et Sparkom.....</b>	<b>3</b>
Manche Numérique.....	3
Sparkom.....	3
<b>Convergence d'objectifs.....</b>	<b>4</b>
Les services offerts Spark-Angels.....	4
<b>Les principales problématiques auxquelles ce partenariat répond .....</b>	<b>5</b>
Solidarités numériques.....	5
Développement de l'économie numérique manchoise :.....	5
<b>Concrètement pour les manchois : quels usages ? .....</b>	<b>6</b>
Lancement d'une plate-forme dédiée au marché manchois.....	6
« Spark-Manche » : une concentration de toutes les compétences numériques manchoises.....	6
Une solution au service des Espaces Publics Numériques manchois .....	6
www.wikimanche.fr .....	8

# Signature d'une convention entre Manche Numérique et Sparkom

## ***Manche Numérique***

Reconnue en France et à l'étranger pour son dynamisme et son avancée en matière de développement numérique, la Manche fait aujourd'hui figure de référence pour son modèle d'intervention publique et la réussite de ses projets.

Convaincu que le développement numérique constitue un levier économique majeur, le Conseil Général, à l'initiative de la création de Manche Numérique, a souhaité impliquer l'ensemble des collectivités dans la stratégie d'aménagement numérique du territoire.

Dès 2004, couvrir la totalité du territoire en haut débit dans les meilleures conditions concurrentielles constituait une priorité pour Manche Numérique. Conjointement, le développement des usages du numérique complète cette approche globale d'aménagement numérique du territoire. Ce réseau constitue une réelle opportunité pour le développement des usages numériques pour les citoyens, les collectivités et les entreprises du département.

Le Syndicat exerce donc des activités de développement d'infrastructures et réseaux, accompagnées d'actions de promotion des usages.

Au titre de la promotion des usages, il assure notamment :

- La promotion des solutions favorisant l'émergence des téléservices et des téléactivités, dans les domaines d'intérêt départemental pour le développement local;
- Le pilotage des projets de développement de services d'intérêt départemental des usages en matière de Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Une veille technique et fonctionnelle autour des pratiques et technologies du travail en réseau.

Manche Numérique, œuvrant pour le développement de l'économie numérique locale, la diffusion et l'appropriation des usages numériques, trouve ainsi une prolongation pertinente de son action dans la solution SparkAngels de Sparkom.

## ***Sparkom***

SPARKOM, Jeune Entreprise Innovante (JEI) d'Ile-de-France membre du pôle de compétitivité

CAP DIGITAL, aidée par OSEO Innovation et Scientipôle Initiative, est un éditeur de logiciel internet.

SPARKOM, lauréate du prix de la stratégie d'entreprise 2009, est surtout connue pour son activité d'opérateur du service d'accompagnement numérique instantané SparkAngels. Plébiscité par plus de 355 000 personnes comme premier service d'entraide numérique instantané par partage d'écran s'appuyant sur les mécanismes des réseaux sociaux, SparkAngels permet aux uns de valoriser leur savoir-faire numérique et aux autres de ne plus jamais se sentir seuls face à leur écran.

SPARKOM est une structure légère et habile dédiée à un seul objectif ; l'innovation logicielle et de service pour simplifier l'environnement numérique des individus. Les ressources de recherche et développement de la société ont été dédiées à l'exploitation des techniques de programmation les plus innovantes pour mettre au point le service SparkAngels accessible depuis début 2007. La plateforme a su convaincre les professionnels de l'assistance et de la formation ainsi que plusieurs grands comptes de la

pertinence d'un modèle de support en "télé-présence" auprès de leurs clients voire d'un modèle de "social-support" au sein même des organisations.

Sparkom est aussi engagé depuis de nombreuses années dans le domaine de l'accompagnement pédagogique à l'utilisation des services numériques. Avec des offres spécifiques dédiées aux Espaces Publiques Numériques (EPN) et aux étudiants (dans le cadre du programme Micro Portable Etudiant), Sparkom propose des solutions de télé-accompagnement entre élèves, entre professeurs et élèves et plus généralement au sein des Espaces Numériques de Travail (ENT).

***Sparkom contribue à la lutte contre la fracture numérique en humanisant l'écran d'ordinateur et est un acteur majeur du transfert du savoir-faire entre les individus.***

***[www.spark-angels.com](http://www.spark-angels.com)***

## **Convergence d'objectifs**

La société Sparkom et Manche Numérique conviennent d'unir leurs efforts de manière complémentaire. Sparkom propose de lancer une plateforme dédiée au marché manchois. Manche Numérique soutient cette démarche pertinente qui s'intègre parfaitement dans ses objectifs.

Manche Numérique et Sparkom convergent ainsi sur les points suivants :

- développer l'assistance, l'accompagnement et l'entraide dans un mécanisme de solidarité numérique,
- fédérer des communautés d'aidants,
- améliorer la visibilité de l'offre de télé-services à la personne,
- développer l'auto-entrepreneuriat,
- développer la formation et la qualification.

**Manche Numérique et la société Sparkom signent donc une convention de partenariat qui prendra effet en mai 2010.**

Il s'agit de tirer des synergies pertinentes de ce partenariat pour répondre à des problématiques territoriales.

## ***Les services offerts Spark-Angels***



La possibilité pour tous d'accéder au haut débit a fait apparaître un nouveau besoin de services : l'accompagnement "à domicile" à l'usage numérique, instantané, ciblé, de courte durée, avec qui vous voulez, quand vous voulez, sur le sujet que vous voulez.

C'est pour répondre à ce nouveau défi que Sparkom a lancé son service SparkAngels, le premier service d'entraide numérique par partage d'écran s'appuyant sur les mécanismes des réseaux sociaux. Un service d'accompagnement numérique instantané en télé-présence capable d'intermédiaire les demandes d'aide des uns et les savoir-faire des autres.



La solution SparkAngels permet le partage d'écran interactif et pédagogique, c'est-à-dire qu'il permet à deux internautes de se montrer leur écran, de s'indiquer à distance des actions à effectuer ou même de réaliser ces actions ensemble de manière collaborative et d'en enregistrer le déroulement. C'est un véritable service dédié au transfert pédagogique du savoir-faire numérique.

La plateforme permet aussi la recherche par compétence d'accompagnateurs disponibles immédiatement pour ne plus jamais être seul face à son écran.

## Les principales problématiques auxquelles ce partenariat répond

### ***Solidarités numériques***

Au-delà de l'équipement et de l'accès à internet, la fracture numérique se traduit également par une difficulté d'utilisation des applications telles que la bureautique, la navigation sur internet etc. La mise en place d'une offre intégrant un accompagnement renforcé répondra à ces problématiques. Cette fracture numérique frappe avant tout des publics isolés, âgés, fragiles, à revenus faibles aboutissant ainsi à une situation d'exclusion et de fracture sociale renforcée.

Ce partenariat vient apporter des réponses concrètes à ce constat en mettant en avant le principe de l'entraide en télé-présence et de l'accompagnement instantané.

Il pourra de ce fait convaincre les réfractaires, rassurer les primo-accédants et développer les pratiques numériques de chacun.

### ***Développement de l'économie numérique manchoise :***

Le service SparkAngels constitue une brique essentielle dans une optique de développement de l'économie numérique locale. Le mode transactionnel du portail peut permettre à des entrepreneurs du numérique de démarrer ou compléter une activité via une offre de télé-services à la personne.

Les évolutions proposées à la loi Borloo<sup>1</sup> sur les services à la personne quant à l'éligibilité au CESU du service d'assistance informatique à distance laissent entrevoir des perspectives intéressantes pour ce secteur.

---

<sup>1</sup> Le chèque emploi-service universel (Cesu) est l'une des mesures phares de la "loi BORLOO" n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. Il favorise le développement du secteur des services à la personne, par sa facilité et sa sécurité d'utilisation, grâce aux larges possibilités de cofinancement et aux avantages fiscaux et sociaux qui lui sont associés.

Par ailleurs, l'élévation globale du niveau de compétences des acteurs locaux dépendra d'un échange fluide entre les personnes qui détiennent un savoir et souhaitent le valoriser, et les autres qui désirent l'acquérir. Faciliter ces échanges contribuera à la compétitivité du territoire manchois

## Concrètement pour les manchois : quels usages ?

### ***Lancement d'une plate-forme dédiée au marché manchois***

La société Sparkom et Manche Numérique souhaitent ouvrir un service manchois de support, d'accompagnement et d'entraide en télé-présence, via la plateforme de mise en relation « SparkAngels ». La vocation du service est de rapprocher les individus en les invitant à se montrer leur écran à distance.

Cette invitation virtuelle à domicile permet non seulement de mettre en relation, mais favorise le partage d'un savoir faire de façon instantanée, interactive et adaptée à chacun.

### ***« Spark-Manche » : une concentration de toutes les compétences numériques manchoises***

L'approche départementale souhaite privilégier un mode partenarial, en offrant de manière simple, un relais de communication efficace pour laisser l'économie du projet se développer d'elle-même. L'objectif étant d'aboutir à la mise en place d'une plateforme d'accompagnement et d'entraide numérique à distance mettant en relation ceux qui veulent transmettre leur savoir-faire et ceux qui font face à la complexité de l'apprentissage et l'acquisition de ce savoir-faire.

L'offre de formation et de qualification constitue un axe essentiel d'une stratégie de développement durable du territoire pour assurer un bon niveau d'employabilité. Le service SparkAngels permet d'offrir un service de téléformation à la carte, adapté aux difficultés du demandeur et surtout contextuel à son environnement et à ses objectifs. Avec une cartographie de compétences détaillée et un parcours de certification adapté à chaque cible, il est possible d'obtenir une proposition de formation à la demande, sur mesure, humanisée, centrée sur l'usage du demandeur et non sur l'outil qu'il utilise.

Plus qu'une vitrine, ce portail constitue un service de référencement des compétences locales.

### **Une aide à l'appropriation de l'e-administration**

Avec sa capacité à connecter les compétences avec les utilisateurs en difficulté, SparkAngels est un maillon essentiel dans la démarche départementale de favoriser l'appropriation de l'e-administration par les populations les plus éloignées de la technologie. En créant des groupes ressources capables d'accompagner à distance les individus dans leurs démarches administratives "on-line", le département renforce les solidarités, libère les usages auprès des populations les moins à l'aise et devient le catalyseur d'un éco-système vertueux au service de sa population.

### ***Une solution au service des Espaces Publics Numériques manchois***

Composé de plus de 50 sites, le réseau des espaces publics numériques manchois œuvrent dans une volonté de lutter contre la fracture numérique sur l'ensemble du territoire. Les animateurs de ces EPN ont tous des compétences différentes. Manche Numérique a pour volonté de fédérer ces acteurs numériques territoriaux et



leur permettre de partager leurs connaissances techniques en se formant à distance grâce à Spark-Angels.

Ils forment ainsi un cercle de confiance pour faire évoluer leurs compétences.

Par la suite, les animateurs pourront intégrer cette offre de service pour leurs usagers. Il leur sera ainsi possible de proposer des formations à distance pour tous types de publics.

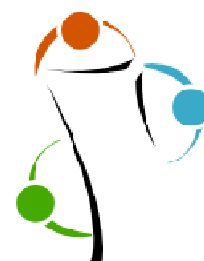
## ***www.wikimanche.fr***

Les utilisateurs de SparkAngels peuvent se regrouper en cercle de confiance ou sous des labels, en réseaux communautaires bénévoles ou non, sur des univers thématiques.

Wikimanche constituera une des applications thématiques possibles.

Les nouveaux arrivants sur cette encyclopédie collaborative en ligne consacrée au département de la Manche se retrouvent bien souvent confronté à différentes difficultés liées à la pratique d'une syntaxe wiki spécifique et à l'apprentissage d'une arborescence structurée.

La technique ne doit pas priver des contributeurs potentiels d'apporter des informations au site. L'intégration de la solution Spark-Angels permettra donc à ces nouveaux contributeurs de rentrer en contact avec des utilisateurs confirmés qui pourront les accompagner.



**WikiManche**

### **Contacts presse**

**Cécile Guillemain**

02 33 77 83 60

*cecile.guillemain@manchenumerique.fr*

**Franck Rougeau**

01 60 11 60 89

*franck.rougeau@spark-angels.com*