

**Séminaire
Vie des Affaires**

*organisé grâce aux parrains
de l'École de Paris :*

Air France
Algoé²
Alstom
ANRT
ArcelorMittal
Areva²
Cabinet Regimbeau¹
Caisse des Dépôts et Consignations
CEA
Chaire "management de l'innovation"
de l'École polytechnique
Chambre de Commerce
et d'Industrie de Paris
CNRS
Conseil Supérieur de l'Ordre
des Experts Comptables
Danone
Deloitte
École des mines de Paris
EDF
Entreprise & Personnel
ESCP-EAP
Fondation Charles Léopold Mayer
pour le Progrès de l'Homme
France Télécom
FVA Management
Roger Godino
Groupe ESSEC
HRA Pharma
IDRH
IdVectoR¹
La Poste
Lafarge
Ministère de l'Industrie,
direction générale des Entreprises
Paris-Ile de France Capitale Economique
PSA Peugeot Citroën
Reims Management School
Renault
Saint-Gobain
Schneider Electric Industrie
SNCF¹
Thales
Total
Ylios

¹ pour le séminaire
Ressources Technologiques et Innovation
² pour le séminaire Vie des Affaires

(liste au 1^{er} septembre 2008)

**QUAND UN ENTREPRENEUR LANCE
LE TÉLÉ-SERVICE NUMÉRIQUE
ENTRE PARTICULIERS,
OU L'ILLUMINATION NUMÉRIQUE**

par

Franck ROUGEAU
Président de Sparkom

Séance du 6 juin 2008
Compte rendu rédigé par Emmanuel Dadoun

En bref

Entre l'explosion du haut débit dans les foyers et notre usage frénétique de l'internet, c'est toute notre connaissance qui se trouve remise en cause, mieux, c'est le concept même de connaissance qu'il faut revoir et repenser à l'aune d'une connexion planétaire. Cependant, il ne s'agit pas tant du contenu de cette connaissance (que dire ?) que de la manière de la transmettre (comment le dire ?). Savoir-faire, technique, art numérique et pédagogie se retrouvent ainsi dans un vaste chantier cognitif et culturel où chaque sphère communique à l'autre son engouement. Un nouveau siècle des Lumières ?

*L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse
des comptes rendus ; les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs.
Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.*

EXPOSÉ de Franck ROUGEAU

Ingénieur de formation, j'ai commencé ma carrière à Taïwan, au service du Commissariat à l'Énergie Atomique en charge d'un gros contrat d'enrichissement d'uranium. À cette époque, ce territoire était encore difficile d'accès à cause de la loi martiale toujours en vigueur, mesure de protection contre d'éventuelles actions de la République populaire de Chine mise en place en 1949. Mais il faut croire que cela a orienté ma carrière vers le marché asiatique puisque deux ans plus tard je me retrouvais sur le continent à tenter de développer les réseaux de télécommunication des PTT et des réseaux ferrés. C'est ainsi qu'est né Philips Communication System Chine et que nous avons vendu les premiers équipements de type SDH optique¹ en Chine. Nous y avons été pionniers dans plusieurs domaines d'infrastructures de télécommunication : les transmissions optiques le long des voies ferrées, les raccordements d'abonnés téléphoniques par radio, les autocommutateurs numériques. Après six années passées en Chine, je suis revenu en Europe à l'occasion du rachat de Philips Communication System par le groupe Lucent Technologies qui avait déjà une forte présence en Asie. Ensuite, je me suis tourné vers Nortel Networks où j'ai été impliqué dans le déploiement des systèmes 3G dont les opérateurs étaient si friands à ce moment-là. En 2001, et après avoir passé deux ans en Allemagne pour déployer le réseau Allemand du GSM-Rail, entendons l'exploitation du GSM dans le transport ferroviaire, j'ai quitté l'univers des grandes entreprises pour prendre la direction d'une première start-up, Netova. Axée sur le hardware et les équipements électroniques de raccordement DSL, cette société m'a permis de pénétrer le marché des opérateurs Européens.

L'engouement pour le haut débit

En 2005, voyant l'engouement pour le haut débit et la complexité numérique qui pénétrait les foyers, et réalisant que le développement de la compétence des individus ne suivait pas forcément le progrès technologique, j'ai eu un déclic, une idée : développer des systèmes à base de technologies nouvelles pour simplifier la complexité numérique des foyers, en un mot, accompagner les individus dans leur usage du numérique de la façon la plus optimisée possible. C'est ainsi qu'est née Sparkom, et son service SparkAngels. Il s'agit d'offrir un service au grand public, avec une politique de marque, une problématique de propagation et des contraintes d'ergonomie. Mais avant de vous en parler plus en détail pendant notre débat, voici quelques chiffres éloquentes pour expliquer le contexte du développement de Sparkom. En France, où l'on investit beaucoup dans l'infrastructure haut débit, il y aurait aujourd'hui, d'après France Télécom, seulement 500 000 foyers non connectés au haut débit, là où les collectivités territoriales annoncent le chiffre d'un million. Cela représente une pénétration du haut débit de 96 % à 98 % des foyers connectés.

Un retard consumériste

La France est donc loin d'être à la traîne au niveau infrastructures et n'a pas à rougir face à ses concurrents américains, mais elle a néanmoins de gros retards en termes de consommation et d'usage de l'internet. En France, il faut savoir qu'il y a quand même 40 % de la population qui n'utilise pas l'internet ! De nombreuses études ont été réalisées afin d'expliquer ce retard. Certaines ont avancé des raisons d'accessibilité, d'autres de complexité, d'autres encore ont mis en avant des raisons socioéconomiques, étant entendu que l'internet représente un coût. Quoi qu'il en soit, la dernière étude du CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) de juin 2007, donne des chiffres intéressants voire étonnants. Ainsi, sur les raisons de la non-appétence pour les usages de l'internet, 28 % de la population française estimerait que l'utilisation des ordinateurs est trop complexe, mieux, inutile. Et ce pourcentage augmente de manière significative avec l'âge : jusqu'à plus de 50 % pour les plus de soixante ans. Ce qui est un peu logique puisque les seniors ayant un peu moins baigné dans la technologie durant leur activité, ils ont plus de mal à apprécier l'utilité de l'internet. Donc, premier constat : si l'on veut rattraper ce retard et faire progresser l'usage

¹ Synchronous Digital Hierarchy. Il s'agit d'une norme européenne pour les transmissions par fibre optique.

de l'internet, nous avons besoin de le diversifier et de le simplifier, en bref de le rendre utile aux récalcitrants. Ce qu'on a récemment compris, c'est que la possession d'un ordinateur est une chose, simplifier son usage en est une autre.

Une "e-exclusion" ?

Cela représente un défi mais aussi une véritable opportunité pour des pays comme la France. L'accès à internet universel et le développement de l'usage numérique représentent des enjeux étroitement liés à l'avantage compétitif national, et notre avance dans les infrastructures nous positionne particulièrement bien dans le contexte international. Nous avons aussi l'obligation de ne pas laisser 500 000 ou un million de personnes à l'écart sous peine de créer une espèce de "e-exclusion". L'opportunité repose sur nos infrastructures mais pas seulement : il en va aussi de notre diversité culturelle. Avoir accès à plus de cultures, c'est avoir accès à plus de connaissances. Comme le dirait Kant « *penserions-nous beaucoup, et penserions-nous bien, si nous ne pensions en commun avec d'autres ?* » Pour moi, il est fondamental de rendre accessible cette richesse de connaissances. De fait, accompagner le développement de l'usage de l'internet, c'est prendre part à l'économie de la connaissance, étant entendu que l'internet donne accès à une connaissance dans une certaine mesure dématérialisée, sans livre, sans crayon ni papier. À ce sujet, il y a quelques jours, se sont tenues les Assises du Numérique sous la houlette d'Éric Besson. Vivienne Reding, la commissaire européenne en charge des médias a eu un mot intéressant : « *On a créé dans la Communauté européenne le libre-échange des biens, des services, des capitaux, des personnes, il s'agit maintenant de réaliser le libre-échange de la connaissance.* » Je trouve cette image d'une connaissance à partager intéressante. Cette dernière doit être partagée par tous et accessible à tous, idée qu'avait mise en avant l'Encyclopédie des Lumières et qu'il nous faut maintenant retrouver.

Colmater la fracture numérique

Pour revenir à ce qui nous intéresse aujourd'hui, il y a donc une "fracture numérique sociale" qu'il faut colmater et c'est dans cette optique-là que se placent Sparkom et son service à la personne SparkAngels. Cette fracture tourne autour d'une question essentielle : comment augmenter le capital numérique de ceux qui sont arrivés un peu plus tard dans la technologie ? Comment les sensibiliser ? À ce sujet, il me semble qu'il y a beaucoup de transformations sociales à réaliser. Transformations liées à la dématérialisation de la connaissance, à la gestion de la protection intellectuelle et à l'éducation. Mon idée est de permettre à ceux qui possèdent un savoir-faire numérique de le partager, de le transmettre à ceux qui en ont besoin. Comment fonctionne SparkAngels ? C'est bien simple : des individus vont pouvoir transmettre du savoir-faire à d'autres individus par le biais d'une plate-forme technologique en leur montrant, en les guidant, en les accompagnant à distance. En gros, il s'agit de partager mon écran et les difficultés que je peux rencontrer (envoyer un email, activer mon pare-feu, compresser un fichier, etc.) avec une personne compétente qui est connectée au même moment sur l'internet. Ainsi, au lieu de m'évertuer à discuter au téléphone avec mon interlocuteur pour lui expliquer ce qui apparaît sur mon écran et lui demander ce que je devrais faire, il s'agira pour moi de transmettre via l'internet mon environnement numérique à ce même interlocuteur.

L'écran humanisé

Concrètement, après avoir lancé SparkAngels, une personne, qu'on appelle dorénavant l'"accompagné", pourra se connecter avec un "accompagnateur" qui verra alors apparaître sur son écran celui de la personne à aider. Mais attention : vous invitez la personne à voir votre écran, c'est-à-dire que votre "référént" ne peut voir votre écran ou éventuellement interagir que dans la mesure où vous l'avez invité. Sur l'écran cela se matérialise à travers deux icônes qui offrent deux options "je suis accompagné" et "j'accompagne". Ces options ne seront effectives qu'après avoir cliqué dessus. En fait, chacun peut accompagner qui il veut. Prenons un exemple. Je clique sur "je suis accompagné". J'obtiens un code valable uniquement pour la session. Cela me garantit un maximum de sécurité. Ensuite, je communique ce code à mon référént via une conversation téléphonique et celui-ci peut alors être mis en relation d'écran à

écran. Certes, l'accompagnateur ne peut pas agir sur mon espace numérique mais il peut me montrer les opérations que je dois faire, m'indiquer les bons gestes à accomplir. Nous sommes ici, je le redis, dans une démarche pédagogique. Ce qui m'intéresse avant tout, c'est qu'il y ait un transfert de savoir-faire où la voix se trouve complétée par du visuel. Il s'agit un peu d'une "intervention virtuelle à domicile" si vous voulez. C'est un système simple et ergonomique qui se destine non seulement aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'univers du web, mais aussi à toute personne qui a besoin d'aide ou qui souhaite en donner.

Une aide rémunérée

Quand on fait appel à un expert autre que l'un de ses proches, il est légitime de le rémunérer pour le service d'accompagnement qu'il effectue. Une fois connecté à la plate-forme SparkAngels, on peut choisir son expert suivant plusieurs critères. Ces critères adressent les éléments qui constituent la confiance que l'on peut se construire envers un prestataire. L'idée centrale de la rémunération d'un tel service est que l'on ne veut payer qu'à l'usage, c'est-à-dire sans forfait et sans engagement. En 5 minutes par exemple, on peut m'expliquer comment me débloquent et je ne veux payer que 5 minutes. Nous avons donc créé un système un peu sur le modèle des cartes prépayées : vous remplissez un crédit d'accompagnement en achetant 10 minutes, voire 20 minutes d'une "aide à venir". Vous pouvez alors les consommer avec qui bon vous semble. Une fois que vous avez consommé un certain nombre de crédits, l'accompagnateur est rémunéré en fonction du temps qu'il a passé avec vous. Les prix sont affichés sur la plate-forme en euros par minute. En prenant un certain pourcentage sur la transaction nous faisons office d'intermédiaire, un peu comme le fait eBay par exemple dans la vente d'objets. Chaque individu est donc en relation avec un autre individu dans un véritable service à la personne via un canal numérique. Nous gagnons ainsi en rapidité et en facilité. Il s'agit d'une nouvelle manière d'aborder le service à la personne. Avant de répondre à vos questions, gardez à l'esprit que nous sommes dans le domaine du savoir-faire numérique. Invitons donc les individus qui sont à l'aise avec cet environnement à échanger leur savoir-faire avec les plus réticents. Et puisque Spark signifie "étincelle" en anglais, faisons briller ce savoir à l'aune du web 2.0 ! Réhumanisons les compétences !

DÉBAT

Transfert de connaissance

Un intervenant : *Quand on parle de partage de la connaissance, pour moi c'est un mot un peu vide. N'y a-t-il pas deux types de connaissances : celle que l'on acquiert avec les livres, qui est un peu figée, et celle liée aux savoir-faire justement ? En quoi cette idée de web 2.0 ouvre-t-elle le débat ?*

Franck Rougeau : Votre question est d'autant plus intéressante que certains commencent déjà à parler de web 3.0 ! (*rire*). Il faut savoir qu'à l'origine, le web 2.0 c'était la mise en commun de contenus, ni plus ni moins. Or, un contenu c'est un document. On peut donc l'assimiler au livre d'une certaine manière. Cependant, à partir du moment où l'on met en commun de la connaissance, on passe à une étape un peu différente, je veux dire que l'on s'appuie sur des principes qui sont techniquement identiques mais de nature différente. Mieux, on replace l'humain dans l'espace du web.

Int. : *C'est-à-dire ?*

F. R. : Un livre c'est un objet avant tout. Il y a une vraie différence entre manipuler des objets et manipuler des personnes. L'idée de départ est un constat : il y a une fracture de compétences. Pour moi, il est nécessaire de créer un courant de "transfert de connaissance" de ceux qui savent vers ceux qui ne savent pas. La première étape a consisté à observer le comportement des individus face à une complexité numérique et à noter la réelle carence en matière de services. Une personne qui a un ordinateur se trouve face à l'écran et à une difficulté d'usage, il ne sait pas qui appeler ou alors il va se rabattre sur son propre réseau, son cercle de confiance. C'est cela qui est à la base de mon service.

Int. : *Vous excluez ici les hot-lines ? Elles restent quand même le meilleur moyen de résoudre les problèmes, non ?*

F. R. : Le problème de la hot-line c'est la défaillance d'un système où l'offre ne répond pas à la demande. Face à mon écran, je n'ai qu'un numéro, celui du FAI². Mais son métier est d'apporter l'internet, pas de vous aider dans l'usage de votre informatique. Donc, les usagers vont avoir tendance à se rabattre sur leur communauté familiale ou de proximité physique pour demander de l'aide. À ce sujet, on s'est aperçu qu'il y a une vraie difficulté parce que le problème de compréhension et de communication entre vous et votre accompagnateur tient beaucoup au vocabulaire. Vous n'avez pas le même vocabulaire que la personne qui veut vous aider, sans parler de la richesse de l'écran qui peut en dérouter plus d'un(e) ! Ce n'est pas toujours facile de décrire ce qu'il y a sur l'écran. Ma première idée a été de créer un service qui permette de montrer son écran à distance à la personne que vous appelez.

Int. : *N'y aurait-il pas un danger dès lors que vous entrez un code d'accès ? N'y a-t-il pas une possibilité qu'une tierce personne s'invite dans votre échange ?*

F. R. : Cela a été le gros développement de notre logiciel. La première chose c'est que vous invitez la personne à voir votre écran et que votre relation est exclusive avec votre invité. Vous cliquez sur "je suis accompagné", vous obtenez un code qui est valable uniquement pour cette invitation-là. Ensuite, vous le communiquez à l'autre personne. Fort heureusement, l'accompagnateur ne peut pas agir sur l'ordinateur distant, par contre il peut voir toute la richesse de l'écran transmis. En fait, nous avons créé un canal de communication entre les ordinateurs qui permet de rendre un service équivalent à un déplacement virtuel.

² Fournisseur d'accès à internet.

Succès d'une confiance numérique

Int. : *J'imagine que votre service connaît un certain succès, non ?*

F. R. : Dès que nous avons lancé SparkAngels, c'est parti comme une traînée de poudre. Nous avons maintenant 400 à 500 nouveaux utilisateurs par jour. Peut-être cela tient-il au fait que notre service de base est gratuit ou alors que le bouche à oreille a bien fonctionné, je ne sais pas. À l'heure actuelle nous comptabilisons 180 000 utilisateurs.

Int. : *À qui vous adressez-vous ?*

F. R. : Sans vouloir me répéter, nous voulons nous adresser avant tout à des gens qui sont éloignés de l'univers du web, c'est-à-dire à des gens qui, a priori, font d'abord confiance à leurs enfants et à leur cercle familial. Nous nous sommes un peu associés à cette confiance, d'une certaine manière. Actuellement, nous en sommes à environ 1 000 sessions par jour, ce qui représente à peu près 2 000 personnes qui partagent leur écran pour 15 minutes d'entraide. C'est un marché en plein essor et certains témoignages nous invitent à persévérer dans cette voie de l'accompagnement à l'usage. Nous avons ainsi des seniors qui reviennent vers nous en disant : « *Votre système est vraiment très bien parce que je me fais aider par mes enfants et j'aide aussi mes parents.* » On se retrouve donc avec des personnes de 60 ans qui aident des personnes de 80 ans. C'est formidable !

Int. : *Vous avez parlé de confiance. Comment avez-vous réussi à la "gérer" comme vous dites si bien ? Que signifie la "confiance" dans le monde d'internet ?*

F. R. : Cela a été l'une des grandes problématiques et l'un des enjeux majeurs de ce service à la personne. Il faut savoir qu'il y a eu trois gros prérequis à cette plate-forme d'intermédiation. Premièrement, il fallait que cela soit un système non intrusif et efficace, c'est-à-dire que l'on ne voulait pas passer par mille étapes avant d'entrer en relation avec la tierce personne qui doit posséder la compétence que l'on recherche. De plus, il fallait que cette personne soit disponible immédiatement. Contrairement aux hot-lines, nous voulons quelque chose d'humanisé, c'est-à-dire entrer directement en relation avec la personne compétente. Deuxième prérequis, c'est le besoin de simplicité et de fonctionnalité, mais cela relève presque de l'évidence. Enfin, et nous arrivons à votre question, le troisième prérequis est la gestion de la confiance. En effet, comment créer de la confiance envers un prestataire ? En général, la force de l'habitude fait qu'on aime bien retrouver un prestataire particulier, quelqu'un de familier. Notre moteur de recherche permet ainsi d'accéder rapidement à la personne compétente avec qui vous avez le plus d'affinités. N'oublions pas que nous sommes dans une relation de *peer to peer*. Dans cette question essentielle : « *Comment créer la confiance ?* », nous avons grosso modo cinq grands critères. Primo : la proximité affective. C'est la notion de cercle de confiance qui pourrait se traduire par : « *Tu ne connaîtrais pas quelqu'un qui pourrait me dépanner ?* » Secundo : la proximité culturelle. C'est toujours bien d'avoir quelqu'un qui parle la même langue et utilise les mêmes codes. Tertio, la plus basique : la proximité physique. En quatrième position, nous avons la proximité projetée c'est-à-dire l'évaluation globale, tous ceux qui ont fait appel à ce prestataire, la notation donnée par mon cercle de confiance, etc. Enfin, la proximité d'une marque, des enseignes, joue également un grand rôle. Ce sont tous ces mécanismes qui permettent de créer de la confiance. Et le moteur de recherche d'experts les prend en compte pour trouver la personne qu'il vous faut. Ainsi, petit à petit, les gens vont se forger une communauté d'accompagnateurs préférés.

Une compétence amicale

Int. : *Comment accéder à notre accompagnateur préféré justement ? Comment fonctionne votre service, techniquement parlant ? C'est un forum ? Un chat ?*

F. R. : Lorsque vous cliquez sur "je cherche un accompagnateur", vous accédez à une base de données. Via notre moteur de recherche vous pouvez effectuer une recherche en entrant des mots-clés. Les mots-clés peuvent être ceux du vocabulaire de tous les jours comme "je

n'arrive pas à envoyer un email" par exemple. La difficulté a été de créer un moteur de correspondances entre les problèmes d'usage décrits avec un vocabulaire de tous les jours et les compétences techniques des experts. Les accompagnateurs qui s'inscrivent donnent une cartographie de leurs compétences et chaque compétence est associée à des mots-clés. On peut également effectuer une recherche en sélectionnant directement une compétence ou un accompagnateur favori. Pour répondre à la question de la disponibilité des experts, la plateforme n'affiche que les personnes qui sont connectées et qui sont prêtes à offrir leurs services. En résultat de recherche, vous allez ainsi obtenir les fiches des experts qui se présentent avec un certain nombre d'attributs, ainsi que le bouton de mise en relation qui va activer le service de partage d'écran d'un simple clic.

Int. : *Hypothèse défavorable : imaginons que je tombe sur une personne incompétente. Une tierce personne peut-elle intervenir ?*

F. R. : Non. Ici, nous sommes dans une relation "un à un" et cela entre dans tout un ensemble de mécanismes assez particuliers qui excluent l'idée d'une tierce personne. Cela dit, nous ne sommes jamais à l'abri, comme quelqu'un qui viendrait chez vous et vous effacerait le disque dur en disant qu'il faut le changer. Il y a toujours un risque.

Int. : *La cartographie des compétences est-elle déclarative ?*

F. R. : Oui, mais pour certains experts, la déclaration est contrôlée par un organisme de formation ou de qualification ce qui apporte une certaine garantie sur les compétences déclarées. Ces organismes peuvent aussi se déclarer en "cercle de confiance" et ainsi recommander certains accompagnateurs. Le mécanisme d'évaluation permet également une autorégulation, je veux dire qu'au début il faut commencer par une base de données très qualifiée et ensuite cela s'autorégule.

De nouvelles lois ?

Int. : *Comment voyez-vous le futur de SparkAngels ?*

F. R. : Je dirais qu'il se pose en termes juridiques. Nous militons pour l'inclusion d'un service tel que le nôtre dans le cadre des services à la personne au sens fiscal du terme. Je veux dire qu'aujourd'hui le déplacement à domicile est défiscalisable mais pas le service à distance. Étant donné que nous sommes bien dans un service d'individu à individu, il s'agirait de faire évoluer les textes juridiques. Le problème évidemment pour Bercy est de trouver une formule qui ne finance pas aussi les hot-lines délocalisées. Comment différencier SparkAngels en termes réglementaires ? À l'heure actuelle, notre service n'est toujours pas défiscalisable mais nous nous sommes aperçus que 15 minutes de service non défiscalisé restent quand même moins chères pour les particuliers qu'une heure défiscalisée à 50 %. Nous sommes avant tout sur le créneau du micro-service.

Int. : *Économiquement parlant, comment fonctionne votre service ?*

F. R. : Une plate-forme fonctionne si vous avez un mécanisme d'alimentation de la demande et de l'offre. Cette dernière s'alimente plus ou moins toute seule mais l'idée est d'essayer de qualifier cette offre, de faire en sorte qu'elle soit de bonne qualité. Elle est naturellement alimentée par les sociétés d'assistance et de formation informatique établies sur le modèle du déplacement à domicile. Je mise beaucoup sur le statut d'auto-entrepreneur. Ce nouveau statut, qui sera mis en place en janvier 2009, permettra à un individu de fournir du service valorisé, avec un certain plafond, sans création de société. Cela va libérer les énergies des personnes qui ont du temps libre et de la compétence et qui souhaitent fournir un service. On le voit, il y a tout un écosystème de l'alimentation de la plate-forme. L'objectif est qu'il y ait dans notre base de données toutes les compétences disponibles à n'importe quel moment de la journée. Nous travaillons avec des cyber-bases de la Caisse des dépôts et des Espaces publics numériques qui cooptent pour nous des particuliers prestataires, ainsi qu'avec des associations

TIC³. Pour l'instant, nous utilisons surtout la cooptation afin d'avoir une qualité importante de notre base de données avant d'ouvrir notre service au grand public. SparkAngels en est encore à sa phase de rodage.

Int. : *Pour en revenir à votre modèle économique, votre entreprise a été créée en 2005 et compte environ 8 personnes. Comment avez-vous réussi à vous financer jusqu'à maintenant ? Est-ce uniquement sur investissement et avec des business angels ?*

F. R. : Pas vraiment. Vous savez, il y a un modèle économique plus classique, je dirais. Il tient au fait qu'un système comme le nôtre, bien perçu par le public, attire des sociétés. Ainsi, plusieurs sociétés sont venues me demander : « *Est-ce que vous pouvez nous donner votre système en marque blanche exclusivement pour nos clients ?* » Ici, on sort du domaine communautaire du web 2.0. C'est le web comme outil. Nous avons eu comme ça une centaine de sociétés qui se sont fait un plaisir d'offrir un nouveau service à leurs clients sur la base de notre technologie. Elles nous ont souvent demandé de supprimer l'onglet "j'accompagne" parce qu'elles ont une relation plus hiérarchique avec eux.

Int. : *Et en termes de technologies, de langage informatique ?*

F. R. : En termes d'outil, d'utilisation à distance, la technologie qui émane du monde de l'entreprise a ce défaut d'être très intrusive. On a un peu l'impression de perdre le contrôle de ce qui se passe. Il a donc fallu développer une nouvelle technologie pour notre service qui soit en plus multiplateforme (Windows, MAC, Linux), même si dans le fond la valeur de SparkAngels réside surtout dans sa base de données qui regroupe tous les accompagnateurs.

Int. : *Cela ne concerne qu'internet ?*

F. R. : Il y a déjà des entreprises qui ont commencé à nous contacter en nous disant : « *Nous voudrions installer votre système dans notre intranet.* » Pourquoi ? Parce que le collaboratif, l'échange entre collègues, est quelque chose d'assez vertueux dans une entreprise. Cela se situe au niveau opérationnel de l'entreprise mais aussi au niveau de l'usage informatique. Il faut comprendre que la bureautique n'est pas forcément le métier des entreprises et que le support bureautique peut aussi être envisagé comme une entraide entre collègues. Là, nous sommes typiquement dans le monde du Web 2.0 au sein de l'entreprise. C'est dire à quel point l'idée de transfert de connaissance se tourne aussi bien vers l'extérieur, le monde, que vers l'intérieur, l'entreprise. Reste à savoir lequel est le plus profitable pour elle.

Présentation de l'orateur :

Franck Rougeau : ingénieur Supelec 1988, Master of Science (Illinois Institute of Technology) ; seize années d'expérience dans le développement des affaires internationales au sein de grands équipementiers télécoms ; Philips Communication Systems (1991-1995), Lucent Technologies (1996-1997), Nortel Networks (1998-2001) ; président du directoire de Netova depuis 2001 et cofondateur de Sparkom en charge du développement des ventes et du marketing ; président de Sparkom.
www.spark-angels.com.

Diffusion septembre 2008

³ Technologies de l'information et de la communication.