

Contributeurs :

- GUILLEZ Frédéric
- BANDINI Gérard
- DENIGOT Michaël
- FOLCH Janine
- PERILLAUD Stéphanie
- PLATEL Carl
- REANT Franck

I. Matériel et préparation

Pré requis matériel et logiciel :

- Ordinateur avec connexion Internet (haut débit si possible),
- Java 1.5 (possibilité de fonctionner avec une version antérieure en utilisant SparkAngels Lite)
- N'importe quel système d'exploitation, tant que Java est installé dessus

Pré requis de l'utilisateur :

- Avoir les connaissances de bases en informatique (navigation internet, manipulations de base)
- Avoir une personne "en face" pour faire la manipulation (Connaître une personne de confiance connectée à internet au même moment pour nous guider).

Notice pour installer java si celui-ci n'est pas sur l'ordinateur :

- Aller sur www.java.com
- Cliquer sur "Téléchargement gratuit java"
- Cliquez sur le lien de téléchargement de la version "En ligne"
- Suivez les instructions

II. Durée de la séquence

2 heures

III. Public visé / pré-requis nécessaire

Public : Adulte

Niveau : débutant et intermédiaire

Ce document s'adresse en particulier aux usagers désirant être aidés à distance par un ami ou un proche. Ils devront avoir un minimum de connaissances qui peuvent se résumer à :

- Utiliser le clavier et la souris
- Savoir se connecter à un site

IV. Information utile à communiquer

Il y a ceux qui savent se servir d'un ordinateur et ceux qui voudraient bien savoir l'utiliser. Le logiciel permet une assistance à distance pour un dépannage ou un coup de pouce (entraide numérique) avec des amis ou des proches.

Attention: SparkAngels ne pourra en aucun cas résoudre les **gros problèmes techniques** mais vous pourrez être guidé sur des manipulations plus ou moins compliquées dont vous n'arrivez pas à bout.

Cependant, l'utilisation de ce logiciel nécessite une **mise en garde**.

Dès que l'accompagnement commence, l'accompagnateur pourra voir l'intégralité de ce qui est affiché sur votre PC.

En effet, même si le site de SparkAngels garanti qu'aucune de vos données personnelles ne seront transmises à votre accompagnateur, **il ne faudra donner la permission de vous accompagner qu'à des personnes de CONFIANCE**.

N'oubliez pas qu'à tout moment, vous pouvez arrêter l'accompagnement avec le bouton "STOP" qui se situera en bas à droite de votre écran. Cela aura pour effet de bloquer instantanément la transmission de votre écran et le contrôle à distance.

Enfin il est bon de noter qu'un **contrôle parental est inclus au dispositif**. Il sera utile si vous êtes plusieurs à utiliser le PC.

V. Description et prise en main

Sommaire de présentation :

- a) Installation
- b) Découverte de l'interface (outils principaux)
- c) Interconnexion
- d) Maîtriser l'interface (les modes d'intervention)
- e) Exemples de mise en condition

a) Installer SparkAngels :

Assurez vous que Java soit installé sur votre ordinateur sinon téléchargez le à cette adresse : www.java.com/fr pour l'installer.

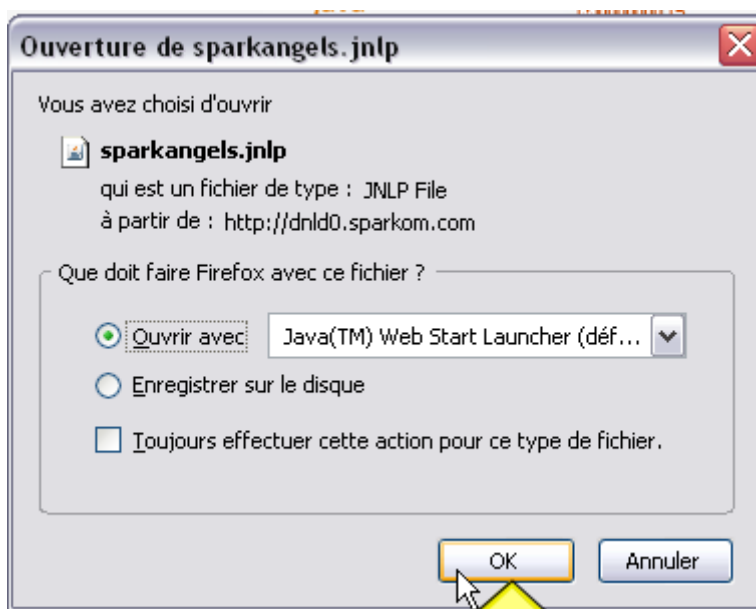
Ouvrez votre navigateur et tapez cette adresse :



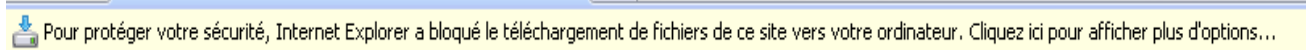
Sur le site, en haut à gauche vous avez un sommaire dans un cadre vert. Cliquez sur "Lancer SparkAngels" :



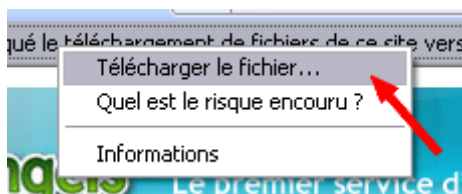
[Avec Firefox] Une fenêtre apparaît, choisissez "Ouvrir avec" et cliquez sur "OK":



[Avec Internet Explorer 7] Un bandeau jaune clignotant apparaît en haut de votre navigateur



Cliquez sur ce bandeau puis sur "Télécharger le fichier..." :



Le lancement de SparkAngels est en cours :



SparkAngels est maintenant installé.

b) Découverte de l'interface :

Elle est composée de deux fenêtres volantes qu'il est possible de placer où bon vous semble sur votre bureau.

La fenêtre de service et le tableau de bord :



Sur la fenêtre de service se trouvent deux boutons "je suis accompagné(e)" et "j'accompagne". C'est à partir de ceux-ci que vous allez pouvoir lancer l'interconnexion avec votre interlocuteur. Le tableau de bord vous donne plusieurs informations comme l'état de votre connexion internet, vos périphériques, etc...

c) L'interconnexion:

L'utilisation de SparkAngels vous permet d'avoir accès à 2 rôles bien distincts: celui d'accompagné (*besoin d'aide*) ou celui d'accompagnateur (*j'aide*).

Selon votre besoin ou votre niveau de connaissance vous pouvez vous faire expliquer à distance une manipulation en gardant le contrôle total de votre pc ou bien alors vous faire dépanner en partageant ce contrôle avec votre accompagnateur; d'où le choix sur la fenêtre de service avant l'interconnexion.

Si vous prenez le rôle de la personne ayant besoin de conseils ou d'aide, vous cliquerez donc sur "je suis accompagné", une nouvelle fenêtre vous fournira un code qu'il faudra transmettre à votre interlocuteur par divers moyens de communication tels que sms, messagerie instantanée, téléphone ou courriel.

Votre assistant lui, cliquera donc sur "j'accompagne" et verra apparaître le même type de fenêtre qui lui indiquera de taper le code transmis dans une case prévue à cet effet. Puis il validera pour lancer l'interconnexion.

Au bout de quelques secondes, l'accompagné voit apparaître sur son écran une petite fenêtre "STOP" (cela signale que la liaison est bien établie) comportant un bouton (qui permet d'arrêter l'échange s'il le souhaite), le nom de l'accompagnateur et le temps d'interconnexion.



Alors que l'accompagnateur aura, lui, dans un coin de son écran, une version réduite du votre.



d) Maîtriser l'interface (les modes d'intervention):

➤ **MODE PEDAGOGIQUE:**

Par défaut l'accompagnement se fait en "mode pédagogique", l'accompagnateur indique simplement les manipulations à faire. Du côté de l'accompagné cela se traduit par l'apparition d'icônes suivant les recommandations de son assistant :



Pour rappel :

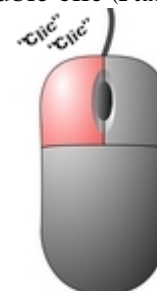
Le clic gauche



Le clic droit



Le double clic (2 clics sur le bouton gauche)



Pour l'accompagné, il suffira donc de suivre les instructions de l'accompagnateur en pointant l'objet qu'indique l'interlocuteur et en exécutant l'action demandée.

Pour les deux interlocuteurs, le "tableau de bord" se trouve enrichi en fonctionnalités :



Changer le mode d'accompagnement : en haut à gauche, permet de basculer du mode pédagogique au mode collaboratif (l'accompagnateur contrôle votre PC).

Inverser les rôles : deuxième icône en partant du haut, l'accompagné devient accompagnateur et l'accompagnateur devient accompagné

Dialoguer par écrit et transférer des fichiers : troisième icône en partant du haut, le chat vous permet d'échanger des commentaires et des fichiers avec votre accompagnateur

Dialoguer en vocal : avant dernière icône, pour rentrer en conversation avec votre accompagnateur (nécessite un micro et des haut parleurs)

Arrêter la session : croix rouge permettant de mettre fin à l'accompagnement à tout moment

Dans ce mode, le dialogue vocal ou par écrit est indispensable car l'accompagnateur ne pourra pas vous indiquer de saisir du texte. Seul les clics seront indiqués !

➤ LE MODE COLLABORATIF:

Si vous passez en mode collaboratif, l'accompagnateur aura lui aussi le contrôle de votre pc. **Cela veut dire, que vous n'aurez plus rien à faire sauf si l'interlocuteur vous demande explicitement d'intervenir.**

Même si des instructions apparaissent, dans ce mode, il faudra donc laisser faire l'interlocuteur.

A tout moment il vous est possible de basculer à nouveau en mode pédagogique ou de fermer la session.

À noter :

En mode collaboratif, votre interlocuteur à la main sur votre PC, vous pouvez appuyer simultanément sur **ctrl + J pour récupérer le contrôle de la souris**

Quelque soit le mode : en bas à droite de l'écran, vous trouverez ces deux icônes qui permettront d'arrêter une session :



e) Exemples de mise en condition :

En utilisant le mode approprié à la situation, il est possible d'utiliser le logiciel à différentes fins :

- Dépannage
- Formation
- Réglages

Exemple en mode pédagogique:

Par exemple, l'accompagné a besoin d'une séance d'apprentissage à distance sur l'utilisation de Paint: il peut faire appel à un accompagnateur officiel sur le site du logiciel. L'utilisateur souhaite appréhender un nouveau logiciel, son accompagnateur lui indique les manipulations clés nécessaires à la prise en main.

Exemple en mode collaboratif:

L'utilisateur doit effectuer une manipulation complexe sur son ordinateur, il laisse la main à son interlocuteur qui fera l'intervention. Dans le cadre d'une formation à distance (sur un logiciel quelconque), le formateur prend la main pour faire une démonstration à son "élève".

VI. Conclusion

Qui n'a jamais été bloqué lors d'une installation d'un programme, ou demandé de l'aide à un ami informaticien sur un souci ? En effet, la multiplication des logiciels et la complexité de ceux ci allant d'une façon exponentielle, il devient vite difficile pour un néophyte de régler un problème informatique. Aussi, une petite société d'édition de logiciels, Sparkom, créée en janvier 2005, a développé une application d'entraide numérique nommé "SparkAngels" (l'étincelle des anges). Ainsi, toute personne ayant besoin d'aide ou souhaitant aider ses proches peut prendre en main à distance l'ordinateur de celui qui a sollicité l'aide afin de l'accompagner dans la résolution du problème. Il est possible également de faire de la e-pédagogie, c'est à dire de donner des cours à distance grâce à SparkAngels.

SparkAngels est utilisable sur toutes les plateformes (windows, linux, mac) et cela de façon très simple, rapide, intuitive et garantissant la sécurité de vos données. Il passe par l'interface du navigateur, ce qui le rend accessible de n'importe quel endroit du monde, malgré la présence de parefeu, serveur, etc... sur votre installation. Il existe 2 modes d'entraide, soit pédagogique soit collaboratif. Grâce aux outils synchrones intégrés, il permet aux utilisateurs de communiquer entre eux de manière très efficace. Il est possible de s'inscrire sur le site comme accompagnateur (en insérant le widget "accompagnateur SparkAngels" sur son blog ou en déployant le service "clic-to-help" sur son forum) et de se mettre ainsi au service d'une communauté.

Il apparaît que SparkAngels deviendra aussi incontournable que nécessaire, aux personnes souhaitant bénéficier d'un accompagnement à tout moment.