



ARSENIC

Rapport d'Activités 2015

Réseau professionnel
Pôle régional & interrégional



Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Partenaire principal





Rapport d'activités 2015

En 2015, ARSENIC s'est étoffée pour répondre aux besoins grandissants des professionnels de la Médiation numérique tout en multipliant les actions de valorisation et de sensibilisation et en étendant le périmètre des actions pour répondre à ses missions de Pôle interrégional de la Médiation numérique.

Les actions présentées ci-après ont été ainsi été déployées aussi bien sur le territoire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur que sur le Grand Sud-Est ainsi que sur le territoire national, avec pour finalités de :

- Promouvoir les acteurs de la Médiation Numérique et valoriser leurs actions ;
- Coordonner la mise en réseau des professionnels de la Médiation numérique ;
- Impulser et participer à l'élaboration de stratégies territoriales d'accompagnement aux usages numériques ;
- Participer à la professionnalisation des personnels de la Médiation Numérique ;
- Valoriser notre secteur sur le territoire national et contribuer à l'émergence d'un Réseau National de la Médiation numérique.



Sommaire

ARSENIC en chiffres	4
Promouvoir les acteurs de la Médiation Numérique et valoriser leurs actions.....	5
Impulser et participer à l'élaboration de stratégies territoriales d'accompagnement aux usages numériques	17
Participer à la professionnalisation des personnels de la Médiation Numérique	21
Valoriser notre secteur sur le territoire national et contribuer à l'émergence d'un Réseau National de la Médiation numérique	24
Ça déménage... Les chantiers entrepris à l'horizon 2016.....	29



ARSENIC en chiffres

Budget annuel : 142 833 Euros

Nombre de salariés : 3

Nombre d'adhérents : 37

Nombre de rencontres / manifestations (co)organisées : 24

Nombre de participations à des rencontres : plus de 50



Promouvoir les acteurs de la Médiation Numérique et valoriser leurs actions

Arsenic s'est attachée en 2015 à œuvrer au renforcement et à l'extension du maillage territorial de la Médiation numérique, fédérant ses acteurs autour de rencontres et ateliers territoriaux désormais thématiques.

L'association participe ainsi à la coordination et la promotion des dispositifs de Médiation numérique, notamment les structures labellisées ERIC (Espace Régional Internet Citoyen). Cette coordination implique l'organisation régulière d'événements favorisant les échanges de pratiques entre professionnels ainsi que la participation à des événements à destination du grand public et des professionnels d'autres secteurs d'activité.

Valorisation des actions de la Médiation numérique

Arsenic a poursuivi en 2015 ses actions de valorisation du secteur de la Médiation numérique en diffusant notamment :

- la carte régionale mise à jour des acteurs ;
- le logo de la Médiation numérique, par ailleurs repris et décliné par l'Agence du numérique pour son « Réseau National de la Médiation Numérique » ;
- une data visualisation des lieux de Médiation numérique en région ;
- un clip vidéo visant à la « vulgarisation » des champs d'actions du secteur et des services proposés au grand public ;

Arsenic s'est également attachée à rendre remarquables les actions et projets entrepris par les opérateurs du secteur, notamment via les réseaux sociaux et son site Internet. Ainsi, il a s'agit de communiquer auprès des partenaires et institutionnels sur les 3 structures issues de la Médiation numérique et labellisées Grande Ecole du Numérique à la fin 2015.

Développement d'une veille et d'une communication sectorielle

Arsenic a assuré cette année une veille sectorielle importante portant tout à la fois sur des aspects technologiques, professionnels, juridiques, sociétaux ou encore politiques des technologies numériques. La capitalisation d'informations est essentielle à la compréhension des éléments de



contexte régionaux et nationaux pour les professionnels du secteur et leurs diffusions a été réalisée via des supports multiples :

- Alimentation du site Web ;
- Alimentation d'une page Facebook Arsenic et d'une page Facebook PIMeN ;
- Diffusion d'albums photos sur la plateforme Flickr permettant un retour en images sur les différentes rencontres et événements organisés ou auxquels la structure a été conviée ;
- Alimentation de divers « topics » (thématiques) sur Scoop.it ;
- Intensification du suivi et de l'alimentation du compte Twitter.

Les informations ainsi diffusées ont rendu possible une meilleure compréhension de notre secteur par les professionnels désireux de s'appuyer sur l'expertise de la Médiation numérique.

La valorisation du secteur passe aussi et surtout par une représentation physique et une mobilisation des adhérents et administrateurs à l'occasion de rencontres et manifestations abordant la thématique des usages ou du développement numérique.

Animation du réseau territorial

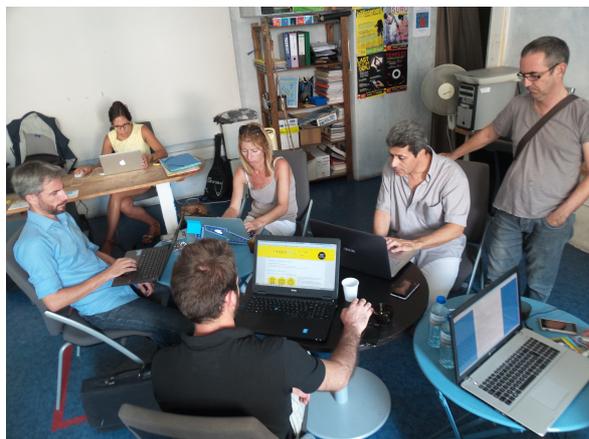
Le rythme des Animations Territoriales s'est accéléré tout au long de l'année, à raison d'au moins une rencontre organisée par mois. Le succès de ces rencontres ne se dément pas et les acteurs se les approprient. Ainsi, autour de Grasse, la Communauté d'Agglomération organise désormais elle-même ses #P'tits DéjeuNet thématiques ; à Aix-en-Provence, l'Agglomération et la Région financent un poste dédié à cette mission au sein de la structure Anonymal TV, qui devient le



premier relais territorial et essaime les animations avec ses Petits Déjeuners trimestriels de la Médiation numérique ; dans les Hautes-Alpes, ces rencontres ont permis l'émergence et le développement de nouveaux projets... En cohérence avec la stratégie d'ouverture d'Arsenic, ces rencontres permettent à présent d'inviter des acteurs du monde économique, des collectivités, des porteurs de projets, des universitaires voire les publics eux-mêmes...



Les animations ont pris la forme d'ateliers d'une journée organisés autour d'une thématique spécifique et permettant une mise au travail des les participants. Il a s'agit de sujets d'actualité du numérique, d'un appel à projet, d'un projet de l'un des participants ou de pistes de développement à approfondir collectivement. Les après-midi ont été consacrées à l'animation, en partenariat avec le projet RERS de FOGAS, de démonstrations quant à l'alimentation et l'utilisation de la plateforme du Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs, outil destiné à rendre visibles les différentes compétences présentes au sein des opérateurs de la Médiation numérique, préalable nécessaire au partage de compétences et de connaissances entre les diverses structures et entre les professionnels. Cette formation à l'utilisation d'une plateforme immersive de partage de pratiques a été prétexte à une autoévaluation de chaque professionnel et une prise de conscience des acquis et des besoins en termes de formation et de montée en compétences.



Calendrier des Rencontres territoriales 2015

Territoire	Structure hôte	Date
Hauts-Alpes	Planète Champsaur / Saint-Bonnet-en-Champsaur	24 juin
Bouches-du-Rhône	Lab'Aix / Aix-en-Provence	2 juillet
Métropole AMP	CRIJPA / Marseille	7 juillet
Bouches-du-Rhône	Lab'Aix / Aix-en-Provence	2 juillet
Métropole AMP	CRIJPA / Marseille	7 juillet
Bouches-du-Rhône	Salon-de-Provence	8 juillet
Var	IFAPE / Six-Fours-les-Plages	9 juillet
Alpes-Maritimes	Le Hublot / Nice	15 juillet
Métropole AMP	La Boate / Marseille	21 octobre
Hauts-Alpes	ADRETS / Gap	5 novembre



Ainsi, une animation physique continue et créative de l'écosystème est prétexte à nouer des liens avec de nouveaux acteurs, stimuler et acculturer les relais de publics à des démarches de production collective, repérer les besoins et les rendre visible de façon hiérarchisée et illustrée. L'animation en ligne est complémentaire et permet de faire connaître le secteur au plus grand monde, de partager les retours d'expérience et de documenter les réalisations.

Organisation de l'événement annuel #REUNIC15

Chaque année, Arsenic organise un événement régional à portée nationale : les Rencontres des Usages Numériques et de l'Internet Citoyen. Elles permettent de fédérer les acteurs du réseau régional et de renforcer leur sentiment d'appartenance à une communauté en phase avec le développement de la Médiation numérique en région et en France.

Outre la valorisation de l'écosystème de la Médiation numérique ainsi que ceux de l'économie et des cultures numériques, l'événement représente une occasion exceptionnelle de présenter aux partenaires, professionnels et au grand public les réalisations ou les projets entrepris au sein de notre secteur, tout en réfléchissant à ses orientations et son avenir.

Après une première édition à la Friche de la Belle de Mai à Marseille, la deuxième édition des REUNIC a eu lieu du 26 au 29 mai à Aix-en-Provence, dans le cadre prestigieux de la Fondation Vasarely.

Cette année, le thème s'imposait de lui-même : *La République Numérique, partout, pour tous, pour tout ?* Il s'agissait pour Arsenic de rebondir sur le projet du gouvernement autour de la notion de République numérique. La République se construit aussi, et de plus en plus, avec le numérique. Chaque citoyen dispose aujourd'hui de moyens prodigieux pour échanger, apprendre, contester, innover ou participer. Mais le sait-il vraiment, s'en empare-t-il vraiment ? Ou alors, bien au contraire, Internet se referme-t-il pour laisser la place à un espace de seule consommation et qui va à l'encontre de la République ?

La médiation numérique compte parmi les acteurs majeurs du numérique qui doivent s'emparer de ces questions, elle est en première ligne pour proposer à la population de construire une Culture numérique émancipatrice qui participe à la construction de la République numérique.

Les 4 jours des #REUNIC15 ont donc été structurés comme suit :

- La Constituante, avec notamment la Conférence des élu(e)s au numérique
- Liberté. Internet était toujours un espace de liberté ?
- Égalité. Existe-t-il une Culture numérique accessible à tous ?
- Fraternité. Les mouvements citoyens en ligne participent-ils de la Fraternité républicaine ?



Le MetaLab, mélange de 3 MediaLab, a couvert ces #REUNIC15 et retransmis l'intégralité des échanges sur un site dédié hébergé sur le site même d'Arsenic.

La **Conférence régionale annuelle des élu(e)s au numérique** s'est tenue en amont des REUNIC et a permis des échanges riches entre élu(e)s locaux, régionaux et nationaux et professionnels du secteur. Tandis que pendant de longues années la question du numérique a été liée essentiellement aux infrastructures et à l'accès à Internet pour tous, aujourd'hui, les interrogations portent avant tout sur le rôle des usages et leur accompagnement au service de l'innovation, du développement économique, de la solidarité, des équipements publics, de la démocratie, de la sécurité, mais aussi la dématérialisation des services publics, de l'éducation, de la recherche d'emploi, de la réputation en ligne, de l'apprentissage du code, de la confidentialité des données, etc.

Face à tous ces enjeux et mouvements de fond qui percutent et redéfinissent nos institutions et modes de vie, comment permettre alors à chacun de mieux vivre dans notre société ? Comment les politiques numériques peuvent anticiper et accompagner les usages numériques afin de renforcer, voire réinventer, les fondements de notre République : Liberté, Egalité, Fraternité ?

Les élu(e)s en charge des technologies numériques ont donc invité(e)s à participer à cette première Conférence régionale annuelle pour répondre à ces questions.

Les conférences-débats



Internet est-il toujours un espace de liberté ?

Ont été évoquées les questions de la neutralité d'Internet. Affaire Snowden, lois sur le renseignement, etc., Internet subit des coups de boutoirs de plus en plus violents quant à une ambition d'ouverture et de liberté totale. Tandis que parallèlement, des contre-mouvements sont à l'œuvre : des Anonymous aux médias citoyens en passant par le Logiciel Libre ou les biens communs.



Les médias numériques de proximité : démocratie et émancipation citoyenne

De nos jours, de nombreux médias associatifs et citoyens côtoient les Médias traditionnels. Parviennent-ils à redonner la parole aux citoyens ? Le Tunisie Bondy Blog, la Fédération des Vidéos de Pays et de Quartiers et MarsActu se sont exprimés sur la nécessité de dépasser le modèle de journalisme classique pour libérer l'expression de la population, et ont échangé autour de leurs difficultés à conserver une indépendance totale. Les médiateurs citoyens sont-ils vraiment libres ?

Vers une culture numérique citoyenne pour tous ?

Alain Giffard (Ars industrialis - initiateur de la Charte des EPN en 2000) et Garlann Nizon (CORAIA - coordination de la médiation numérique en Rhône-Alpes) sont revenus sur la création et le soutien des Espaces Publics Numériques il y a 15 ans, qui répondait à une «commande» publique consistant avant tout à lutter contre la Fracture Numérique... La question de l'accompagnement aux usages s'est ensuite rapidement imposée et c'est maintenant la question d'une Culture numérique citoyenne pour tous qui se pose. Les Médiateurs numériques sont-ils prêts à y répondre ?

La Fraternité républicaine peut-elle s'envisager depuis les mouvements citoyens jusqu'à l'économie du partage ? Les fondateurs de Ouishare (Arthur de Grave et Diana Philippova) et le Tunisie Bondy Blog sont revenus sur les succès les plus spectaculaires de l'Economie du partage. Mais cette dynamique positive, généreuse et fraternelle est-elle condamnée à n'être viable qu'en intégrant les modèles traditionnels de l'économie (avec ses levées de fonds, ses campagnes publicitaires à la télévision, ses procès pour concurrence déloyale, ses brevets...) ? Et quelle complémentarité entre les mouvements citoyens et la «Share Economy» ?

Les RevCamps

Le Hublot, Urban Prod, Arborescence, Avenir 84, ou encore MODE ont présenté certaines de leurs actions et dispositifs mis en place et ont mis perspective leur travail. Le SIEN (Service Innovation et économie numérique) a présenté le dispositif régional ERIC ainsi que le concours OpenPACA, tandis que BABalex rappelait le cadre juridique des opérateurs de la Médiation numérique.

L'ADRETS a présenté les outils visioconférence et le FOGAS a fait (re)découvrir sa plateforme immersive d'échange de savoirs. D'autres outils tels l'ACASAR, solution open-source de mise en place d'hotspot Wifi proposée par l'ACSSQ, ou encore la plateforme de veille collaborative Scoop.it, ont été présentés.

La culture n'était pas en reste puisque la présentation du #MémoJas, musée virtuel du Jas de Bouffan raconté par ses habitants et proposé par la Maison Numérique a côtoyé celle de la création sonore



assistée par ordinateur avec 9th cloud et Seconde Nature.

Les Ateliers

Le cycle d'Accompagnement aux Cultures et aux Usages numériques

Emmanuel Mayoud, Médiateur numérique à Urban Prod, a présenté le cycle ACUNUM, fait pour mettre en œuvre de nouveaux services de médiation numérique à l'attention des publics et de leurs partenaires.

Le numérique change la façon dont nous construisons, distribuons et recevons l'information, passant d'un modèle de communication de un à plusieurs à un modèle de relations de plusieurs à plusieurs. Les Médiateurs numériques ne sont plus seulement là pour accompagner les usages, ils les anticipent et permettent aux citoyens de développer une Culture numérique suffisante pour faire leurs choix dans la Société de l'Information.

Le Pass numérique citoyen

Garlann Nizon, co-fondatrice de la CORAIA, a présentée le Pass Numérique, qui a pour objectif d'offrir à tout citoyen désireux de développer sa culture numérique 10 heures d'accompagnement et de débat dans un Espace Public Numérique conventionné avec la Région Rhône-Alpes sur les thèmes suivants : identité(s) numérique(s), accès et production d'informations, nouvelles relations usagers – administration et expression citoyenne. L'originalité du Pass numérique consiste à ne pas proposer d'ateliers de pratique mais bien d'animer le débat citoyen en vue de développer un esprit critique quant au numérique. Une action d'Education Populaire au numérique...

L'InfoLab

Charles Népote a évoqué la campagne InfoLabs proposée par la FING. L'InfoLab est un dispositif collaboratif dédié à la compréhension, la manipulation et à l'exploration de données numériques. Les « data » sont aujourd'hui un puissant vecteur de développement économique et de capacitation des citoyens (à travers les applications mobiles, par exemple). Ce nouveau monde des données numériques (les big data, open data, self data, etc...) a besoin d'outils et de lieux de médiation : c'est tout le sens de la proposition InfoLab.

Les Lab en Bibliothèques / Médiathèques

Céline Berthoumieux, directrice de ZINC, a présenté en partenariat avec l'ARL et la DRAC, les dispositifs d'accompagnement à la création numérique, en vue d'une perméabilité accrue entre les publics et personnels des médiathèques et ceux de la Médiation numérique.

Les Festivités



Stéphane Gigandet, fondateur d'OpenFoodFact, nous a convié à un **Apéro OpenFoodFact**, présentation conviviale du projet qui consiste à collecter de manière collaborative les informations sur les produits alimentaires du monde entier ! Et si l'apéro était prétexte à dresser le bilan alimentaire de toutes ces bonnes petites choses englouties entre deux verres ? Après le Bilan carbone, le bilan OpenFoodFact ;-)

Un **concert et spectacle numérique** par Delta Sonic et Windows 93 (Jankenpopp et Zombectro) nous a fait découvrir des pratiques sonores expérimentales et hypnotiques. Une ambiance groove et électrique pour prolonger les échanges informels entre professionnels.

Participations et co-animations d'événements avec le SIEN



Dans le cadre du calendrier des événements, des rencontres et des chantiers qui ont été progressivement définis dans l'année, Arsenic s'est mobilisée

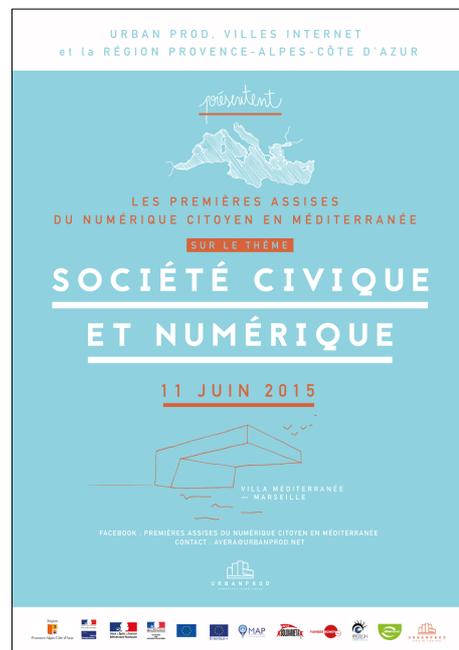
pour accompagner le SIEN dans le cadre de co-animations, de représentations, de mobilisation de partenaires et autres réunions de sensibilisation et de communication à destination des acteurs territoriaux. Ainsi, Arsenic a participé à l'organisation d'une journée de lancement du Réseau des Emplois d'Avenir de la Médiation numérique le 13 mars, aux rencontres de l'Orme du réseau Canopé ou encore à une journée de travail sur la coopération entre Economie sociale et solidaire et secteur marchand organisée par le Labo de la Région.

Il est en outre souvent pertinent pour Arsenic de répondre à des invitations autour de thématiques diverses telles l'emploi, les politiques sociales ou d'aménagement territorial ou encore l'économie numérique. Ainsi, ces rencontres sont autant d'occasions de communiquer sur le secteur insuffisamment connu et reconnu de la Médiation numérique et d'enrichir les éléments de compréhension et de contextualisation de notre travail. Ainsi, la participation d'Arsenic à l'étape



aixoise du Tour de France du Télétravail était toute naturelle. Arsenic a par ailleurs activement participé à l'organisation des premières Assises du numérique citoyen en Méditerranée, journée organisée à la Villa Méditerranée par Urban Prod et dédiée aux initiatives de Médias Citoyens dans le bassin méditerranéen. Arsenic a pu exprimer son point de vue sur des initiatives remarquables qui confirment que le numérique participe de l'empowerment des citoyens ; depuis les Révolutions arabes jusqu'aux MediaLab dans nos quartiers...

Arsenic s'associe enfin à l'organisation et la mise en place d'actions comme par exemple l'Open Bidouille Camp Provence organisé à Aix-en-Provence par Anonymal TV et le Lab'Aix et le cycle de formation Transfaire initié sur le département des Bouches-du-Rhône par La Fabulogie. Il s'agit d'apporter un soutien en termes de communication et de visibilité, de mobilisation des partenaires et de logistique lorsque cela est possible.





Coordonner la mise en réseau des professionnels de la Médiation numérique

Arsenic s'est donné pour mission d'accompagner les pratiques innovantes et de faciliter leur transfert vers d'autres secteurs d'activité, dans un souci permanent de diffusion d'une Culture numérique pour tous les professionnels.

Le décloisonnement des domaines d'apprentissage liés aux contenus numériques est une priorité. Il appartient de fait à Arsenic de stimuler les coopérations entre les diverses disciplines et typologies d'acteurs - public et privé – issus de la Société civile et du secteur marchand, et de permettre à ces professionnels de s'emparer des savoirs et savoir-faire, de se les approprier pour mieux les enrichir par la suite, de façon la plus autonome possible.

Elargissement du réseau et création de passerelles avec les autres secteurs d'activité

Les activités menées par Arsenic ont drainé en 2015 toujours plus d'opérateurs issus de l'accompagnement aux usages numériques, et le nombre d'adhérents n'a eu de cesse d'augmenter, renforçant le dynamisme et la capacité de mobilisation du réseau, qui peut aujourd'hui se mettre en ordre de marche pour porter des projets collectifs et répondre aux besoins d'autres milieux professionnels devant être accompagnés dans leur transition numérique.

Les 200 lieux de Médiation numérique en région, qui reçoivent chaque année plusieurs centaines de milliers de visites pour tout à la fois rendre un service au public et porter des projets d'innovation sociale et économique, ont entrepris un décloisonnement et une ouverture vers d'autres secteurs d'activité. La Médiation numérique étant une pratique transversale à de nombreux domaines, nous tenons à susciter la multiplication des collaborations avec d'autres acteurs publics et privés : la Culture, la Médiation sociale, l'économie numérique ou encore l'éducation, la formation, l'insertion professionnelle et la solidarité. Il s'agit de renforcer les transferts de pratiques d'innovation sociale et de resserrer le maillage territorial en faveur du développement local et de la solidarité.

Aller au-delà des professionnels d'autres secteurs d'activités, tels les opérateurs de la médiation sociale, de l'insertion professionnelle ou encore de la formation, est une étape essentielle à l'essor de l'activités de notre secteur et au déploiement de ses actions. Ainsi, outre la multiplication des représentations, Arsenic a rejoint en 2015 le réseau Culture Scientifique et Technique (CSTI) en région ainsi que le Centre de Ressources Illettrisme (CRI PACA), dont la structure devient administratrice. Il



s'agit de participer aux événements et rencontres proposées, de faire émerger des projets innovants et de susciter des collaborations. Il s'agit la d'un levier économique qui doit permettre à court terme aux acteurs de la Médiation numérique d'explorer de nouveaux modèles financiers basés avant tout sur leur savoir-faire et leur position de « ressources » numériques sur les territoires.

Promotion des métiers du numérique et mise en place de collaborations avec le Service Public de l'Emploi

Depuis le programme Emplois d'Avenir numériques en région, Arsenic a renforcé ses liens avec Pôle Emploi. Or, il apparaît que la stratégie de l'Agence consiste à passer au «100% numérique». Oui, mais qu'en est-il de celles et ceux qui échapperont à la révolution numérique ? La Médiation numérique peut y répondre, à condition de mettre en place un cadre de partenariat et identifier les financements nécessaires. C'est le sens d'une première charte de partenariat signée dans les Bouches-du-Rhône et d'une rencontre avec la Direction régionale...

En effet, la dématérialisation des services publics a été annoncée pour le début 2016 et les opérateurs de la Médiation se sont rapidement inquiétés des conséquences pour les publics en termes d'accès aux droits. C'est pour cette raison qu'Arsenic s'est mobilisée pour alerter les services publics concernés et orienter les administrations vers une partenariat renforcé et financé avec les structures d'accès et d'accompagnement numérique du territoire.

Nombre des opérateurs régionaux de la Médiation numérique dispensent par ailleurs des formations qualifiantes aux métiers de demain, ou sont susceptibles de participer à l'évaluation des compétences numériques de chacun. Ils ont en effet vocation à accompagner les transitions professionnelles et à être les acteurs de la détection et du développement des compétences techniques dans le numérique. C'est la raison pour laquelle Arsenic a entrepris au second semestre 2015 de concentrer une grande partie de ses efforts dans le développement de partenariats avec des entreprises du numérique, en lien notamment avec Pôle Emploi, l'ORM, le CARIf, les Missions Locales, les BIJ et les CRIJ afin qu'elles accompagnent l'emploi des jeunes dans ce champ. Il appartient à Arsenic de participer à la sensibilisation et à l'information des professionnels de l'insertion professionnelle en matière de formation et de métiers d'avenir liés au numérique, mais aussi de participer avec les professionnels à l'organisation des divers rencontres et forums de l'emploi en région.

En Septembre 2015, Arsenic a participé à la première rencontre à l'invitation de Pôle Emploi qui dévoile son Emploi Store et son calendrier de dématérialisation, permettant ainsi aux structures de la Médiation numérique d'être identifiées



Instauration de partenariats durables avec l'économie numérique

A l'instar du rapprochement opéré avec les professionnels de l'emploi, il apparaît naturel de travailler main dans la main avec les opérateurs de l'économie numérique, notamment par le biais de clusters et incubateurs d'entreprises. Nous avons ainsi entrepris un travail d'accompagnement de l'évolution des pratiques professionnelles induites par les technologies numériques, et rencontré des structures telles les Boutiques de Gestion ou les pôles régionaux de compétitivités tels le PRIMI et bien évidemment Medinsoft et les acteurs de la French Tech.

Les TPE et PME régionales, constitutives du tissu économique locale, ont bien compris l'urgence de renouveler leur positionnement stratégique en adoptant des pratiques innovantes, et la Médiation numérique est toute indiquée pour établir des diagnostics individuels précis et identifier les besoins des entreprises, proposant ainsi des solutions à l'appropriation parfois difficile des usages numériques. Nous avons entrepris dès la fin 2015 le rapprochement avec ces entreprises et collectivités en demande d'accompagnement.



Impulser et participer à l'élaboration de stratégies territoriales d'accompagnement aux usages numériques

Outre le renforcement du lien avec les acteurs du développement économique, Arsenic participe à l'élaboration et à l'appui des stratégies numériques des politiques territoriales. Il est donc devenu l'interlocuteur privilégié des élus et des décideurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques numériques dans les territoires. Arsenic œuvre à l'implication des collectivités, des élus et des acteurs du territoire sur les stratégies de Médiation numérique. Quels sont les modes de coordination et de coopération des acteurs, des partenaires et des pouvoirs publics à définir sur le terrain pour faciliter les échanges, mutualiser les moyens, les compétences, et définir une politique ambitieuse ?

Comment valoriser les services de la Médiation numérique comme levier pour accompagner les stratégies numériques de territoire ? Le numérique vient en en renfort des politiques publiques, aussi bien en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme qu'en tant que (re)créateur de relations de proximité et de cohésion sociale, renforçant ainsi le développement social et les processus de démocratie participative. L'année 2015 a été décisive pour l'identification d'Arsenic comme structure ressource et de conseil auprès des décideurs publics.

Participation active aux stratégies numériques de développement territorial

SDTAN, SDUN, SCORAN, Métropole... Cette année, Arsenic a participé systématiquement aux instances techniques et de pilotages des Schémas Directeurs, qu'ils portent sur les questions d'infrastructures, de services ou d'usages numériques.

Dès la mi-2015, Arsenic a contribué à l'élaboration du Document d'Interpellation Stratégique numérique en vue de la création de la Métropole Aix-Marseille-Provence. L'étude a été menée par le cabinet TACTIS pour le compte de la Caisse des Dépôts et cette participation a permis d'inscrire la Médiation numérique dans les 3 actions prioritaires du nouvel EPCI ; avec notamment le soutien aux lieux de Médiation numérique existants, la création d'un Pass Numérique Métropolitain, la mise en place d'un InfoLab par Conseil de Territoire, l'animation d'ateliers «Transition numérique» pour les TPE/PME, etc. Sans compter la création par Arsenic d'un Comité métropolitain de la Médiation numérique réunissant les 54 acteurs du secteur présents sur la Métropole.

Comme l'appelait de ses vœux Claudy Lebreton dans le cadre de son Rapport sur les Territoires numériques de demain, la Médiation numérique doit être présente en amont de la définition de politiques publiques liées au numérique. C'est ce que fait Arsenic en tant que pôle régional...



Sensibilisation des décideurs publics et émission de préconisations

Trois propositions pour une région des usages numériques

Dans le cadre du prochain mandat régional qui se présente, Arsenic se fait porte parole des acteurs régionaux de la Médiation numérique afin que les candidats se positionnent sur trois propositions concrètes et structurantes pour « **une région des usages numériques** » :

1 Inscrire la Médiation numérique au sein des politiques régionales

2 Renforcer le réseau des ERIC pour faciliter la Transition numérique de la région

3 Accompagner la mise en œuvre d'un réseau régional de développeurs informatiques citoyens



La méconnaissance de la Médiation numérique et du pouvoir d'agir des espaces publics numériques par les institutionnels et décideurs publics est encore importante, avec pour conséquences la fragilisation des opérateurs.

A l'approche des élections régionales, Arsenic a alors émis un guide de recommandations à destination des candidats, indiquant notamment le large bouquet de services de la Médiation numérique et les champs d'actions sur lesquels elle pourrait venir en appui des politiques publiques. Arsenic s'est ainsi attaché à tenter de rencontrer les candidats, en sollicitant des entretiens, qui sont malheureusement pour la plupart restés sans réponse. Dès l'identification des nouveaux élus régionaux, il s'est alors agi de les inviter à accepter de nous rencontrer, ce qui a pu être fait dès le début 2016.

Arsenic veille à promouvoir le déploiement de projets innovants et d'outils d'expression citoyenne, œuvrant au renforcement du lien de proximité sur tous les territoires et inscrivant ainsi la gouvernance locale dans une démarche de démocratie participative, pour l'élaboration de politiques locales au plus proche des habitants. Il s'agit de s'appuyer sur les opérateurs de la Médiation numérique pour proposer aux collectivités la mise en place de plateformes participatives, tout particulièrement dans le cadre de projets d'aménagement urbain ou de vie de quartier.

A l'instar de la Conférence régionale annuelle des élu(e)s au numérique, de nos participations au Schémas Directeurs d'aménagement et d'usages numériques organisés dans le cadre du contrat de Plan Etat/Région, de notre participation avec le cabinet Tactis à l'élaboration des interpellations stratégiques dans le cadre de l'étude de préfiguration de la métropole Aix-Marseille-Provence, Arsenic vient en support des décideurs locaux et se positionne comme un intermédiaire privilégié, un vecteur de rapprochement des pouvoirs publics et de la population.

Mise en place de formations à l'accompagnement aux usages des technologies NFC



La région a entrepris en 2014 de déployer des dispositifs d'aménagement urbain basés sur les technologies NFC et RFID. Les ERIC sont les acteurs privilégiés des territoires pour permettre, comme l'a imposé l'appel à projet « Ville Intelligente / NFC », de mettre en valeur auprès du grand public les usages rendus possibles par la technologie sans contact.

Cette mise en valeur passe par une communication auprès du grand public, les équipes de médiation numérique ayant toute légitimité et crédibilité pour assurer cette communication.

L'accompagnement aux usages implique également une vigilance particulière concernant les risques liés à cette technologie. En effet, certains publics en situation de précarité pouvant connaître des difficultés de gestion de leur budget familial par la multiplication de petits achats dématérialisés qui rompent le rapport à la monnaie physique, il appartient à la Médiation numérique d'alerter sur les risques de telles pratiques. Il s'agit là d'une nouvelle fracture numérique qu'il convient d'éviter en proposant à ces publics des temps de sensibilisation et d'initiation aux usages NFC.

Ainsi, Arsenic a entrepris d'accompagner l'émergence des usages du « Sans Contact » sur 3 territoires (Ville de Marseille/MPM, Toulon Provence Méditerranée, Nice Côte d'Azur) en s'appuyant sur les Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) qui y sont présents.

Trois types d'actions ont été déclinés en 2015 :



- La formation-sensibilisation des équipes de médiation numérique des ERIC afin que ceux-ci puissent accompagner leurs usagers dans les pratiques du Sans Contact ;
- La mise en place d'ateliers d'initiation aux pratiques du Sans Contact au sein des ERIC ;
- La mise en place d'ateliers participatifs réunissant tout à la fois des citoyens, des entreprises, des collectivités, des associations, des universitaires, etc. afin de découvrir le champ des possibles du Sans Contact et co-élaborer des scénarios d'usages, en s'appuyant notamment sur la démarche OpenData de la Région Paca et des territoires concernés.

Ainsi, après avoir été formés à ces technologies, les associations ZINC, Arborescence, ICOM'Provence, MODE et La Boate ont organisé des ateliers participatifs et de fabrication d'émetteurs NFC sur leurs territoires respectifs, qui ont suscité un grand intérêt parmi leurs publics et ont été répliqués.



Participer à la professionnalisation des personnels de la Médiation Numérique

Arsenic participe à la professionnalisation des acteurs de la Médiation numérique par l'animation d'échanges et d'analyses de pratiques, l'accompagnement méthodologique au développement de projets et l'aide au recrutement de médiateurs numériques, la mise en œuvre d'actions de formation sur-mesure.

Arsenic s'évertue à rendre visible la qualité et l'utilité du service rendu par la médiation numérique, contribuant ainsi à favoriser une plus grande reconnaissance des compétences détenues par les acteurs.

Sécurisation des espaces et pérennisation des emplois

Arsenic œuvre à apporter des réponses à la problématique de la non visibilité, favorisant la non reconnaissance des métiers de la médiation numérique. En effet, la structuration des carrières, la reconnaissance des compétences et la réalité du travail de ceux et celles qui exercent des métiers dans le secteur de la médiation numérique, quel que soit leur contrat, est actuellement nécessaire.

Considérant que la Médiation numérique est un secteur professionnel à part entière, celui-ci regroupe un ensemble de métiers que différents dispositifs ont contribué à faire émerger. Se dessine avec les travaux et expériences d'acteurs, un parcours professionnel réalisable au sein de la médiation numérique qu'il s'agit de consolider comme de valoriser. Toutefois, les nouveaux métiers issus de ces dispositifs restent à consolider. Peu d'embauches en contrat aidé ont véritablement permis de créer un emploi et nombreux sont les espaces qui n'auraient pas embauché sans ces dispositifs. Les financements publics de ces postes n'ayant pas vocation à perdurer, le sentiment d'insécurité professionnelle en résulte.

Arsenic a ainsi répondu aux demandes individuelles croissantes de structures nécessitant un accompagnement spécifique en réalisant des missions de conseil et de diagnostic des difficultés dans les domaines de l'ingénierie et du développement de projets, ainsi que du recrutement et des ressources humaines.



Soutien au dispositif régional Emplois d'Avenir du numérique

Arsenic mène depuis 2013 un travail de fond sur la question de l'intégration des Jeunes salariés en Emplois d'Avenir du Numérique et le champ des compétences qu'ils ont développées.

Arsenic est ainsi partie prenante de l'animation du premier Réseau régional des Emplois d'Avenir du Numérique en Provence-Alpes-Côte d'Azur : le REAN.

En 2013, la Secrétaire d'Etat à l'Economie numérique, Fleur Pellerin, avait sollicité la Médiation numérique afin que le secteur puisse avoir un rôle actif dans la lutte contre le chômage, notamment des Jeunes. C'est la raison pour laquelle fut créé le dispositif «2000 Emplois d'Avenir dans les EPN» qui proposait notamment de s'appuyer sur le programme Emplois d'Avenir pour investiguer 6 nouveaux métiers au sein des lieux de Médiation numérique.

L'association mène depuis 2013 une mission d'accompagnement à la mise en œuvre et au suivi du dispositif au niveau interrégional, avec un territoire s'étendant sur le Grand Sud-Est (Rhône-Alpes, Auvergne, Provence-Alpes- Côte d'Azur, Languedoc-Roussillon, Corse). En 2015, la région ainsi que le SGAR ont poursuivi le financement de cette action, donnant la possibilité à des nombreuses structures du territoire d'être accompagnées par Arsenic dans l'identification de leurs besoins en personnels et le recrutement de jeunes en contrat aidé Emploi d'Avenir du Numérique.

Les SIEN, service régional en charge de l'animation du réseau de ces emplois d'avenir, s'est appuyé sur Arsenic pour mobiliser les structures concernées et susciter des échanges entre les jeunes nouvellement recrutés, facilitant ainsi leur insertion dans notre secteur.

Professionnalisation des acteurs et mise en place de temps d'échanges de pratiques et de formations

La Médiation numérique est plurielle et nécessite que les équipes de médiateurs, leurs encadrants et les bénévoles soient formés ou accompagnés dans leur professionnalisation, qu'il s'agisse d'aspects technologiques, sectoriels, juridiques, financiers, etc.

Il s'agit dans un premier temps de repérer les formations accessibles et certifiantes dans le champ de la médiation numérique (qu'elles soient en présentiel ou à distance) afin d'alimenter un catalogue régional de la Médiation numérique, qui comprendra tout à la fois l'offre de formation sur le territoire et la cartographie des compétences dans le réseau, se basant sur les travaux du FOGAS.

En se basant sur le dispositif de formation « ACUNUM », Arsenic souhaite former les Médiateurs numériques de la Région aux Cultures numériques et aux pratiques de Médiation numérique les plus actuelles, en explorant les enjeux sociétaux, technologiques, anthropologiques, juridiques, etc. avec



une prise de conscience du potentiel et des enjeux de la Médiation numérique au sein des organisations sociales et professionnelles.

Arsenic a initié au cours du second semestre 2015 l'élargissement de l'accompagnement des professionnels, en concentrant son action, non plus uniquement sur les Emplois d'Avenir du numérique mais sur tous les métiers et postes de la Médiation numérique. Toutefois, la demande et le territoire couverts sont tels qu'Arsenic n'est pas parvenue en 2015 à satisfaire toutes les demandes en matière d'accompagnement des structures ? Un processus de recrutement a donc été entrepris, et une chargée de mission spécialiste des champs de l'emploi et de la formation se consacrera à temps plein à ces travaux de diagnostic des compétences, de besoins en formation et en professionnalisation dès janvier 2016.

Soutien à la formation

Arsenic, en tant que Pôle, a participé au groupe de travail mis en place par le Ministère de la Jeunesse et des Sports afin de revoir l'intégralité du référentiel de formation du BPJEPS TIC pour que celui-ci soit plus en phase avec les réalités de l'évolution du secteur. Arsenic a donc participé au Ministère au comité de révision, émettant des propositions de contenus qui ont pour beaucoup été retenues. Après 3 journées de travail, un nouveau référentiel a été validé et sera opérationnel à partir de septembre 2016. Il était temps : la lutte contre la Fracture Numérique n'est plus notre seul angle d'attaque pour accompagner les citoyens dans la Transition numérique de la société...

De plus, Arsenic participe à l'élaboration d'une formation de Médiateur numérique de niveau 3 en cohérence avec la demande exprimée par Axelle Lemaire lors des Assises à Bordeaux.

Enfin, Arsenic participe à l'essai du Cycle d'Accompagnement aux Cultures Numériques porté par Urban Prod ainsi qu'au Comité de suivi de SimplonMars porté par Centrale Marseille, dans le cadre de la Grande Ecole du Numérique.



Valoriser notre secteur sur le territoire national et contribuer à l'émergence d'un Réseau National de la Médiation numérique

Pôle Interrégional de la Médiation Numérique pour le Grand Sud-Est

Jusqu'alors Pôle interrégional pour le dispositif Emplois d'Avenir du numérique, Arsenic devient l'un des 8 Pôles Interrégionaux de la Médiation numérique en signant lors des rencontres Villes Internet à Mérignac le 3 février 2015 un accord national de coopération. Cet accord reconnaît Arsenic comme tête de réseau pour le Grand Sud-Est et se met en marche pour créer un Réseau national de la Médiation numérique.

ZINC et Arsenic deviennent tous deux des Pôles Interrégionaux de la Médiation numérique pour le Grand Sud-Est. Alors pourquoi ne pas organiser un événement commun permettant à chacun de lancer ses chantiers avec le réseau : le PIMeN ? Cette première journée #ShareTous à Marseille aura permis de réunir les partenaires et amis de notre secteur afin de poser les bases d'actions.

Les missions qui nous incombent depuis 2015 sont les suivantes :

- l'appui au déploiement sur les territoires des initiatives portées par l'État (et notamment l'Agence du Numérique) et les collectivités territoriales pour développer le secteur de la Médiation Numérique, notamment en ce qui concerne les Emplois d'Avenir numériques et les services civiques numériques ;
- une contribution à la remontée d'informations, des pratiques, des freins et des innovations sociales portées par les acteurs de la médiation numérique, et de nature à faire évoluer les représentations, les modes d'interventions et les stratégies des acteurs publics et économiques ;
- une contribution à la reconnaissance des domaines de compétences des acteurs de la Médiation numérique d'un point de vue institutionnel et économique ;
- une participation, autant que possible, à la mise en place de négociations stratégiques nationales, voire européennes, sur le champ de la médiation numérique ;
- la définition des conditions d'un apprentissage généralisé et facilité d'une «Culture numérique» ;
- le portage collectif de démarches innovantes ;
- le développement d'effets leviers sur les stratégies de financement ;
- les modes et stratégies de portage des activités ;
- la Gestion Prévisionnelle et Territoriale des Emplois et Compétences (GPEC/ GPET) ;
- l'instauration d'instances de dialogue permanent avec l'ensemble des acteurs de l'Économie numérique.



Arsenic devient Pôle Interrégional de la Médiation numérique pour le Grand Sud-Est. En 2015, le réseau s'interroge alors sur sa place dans une République numérique...

Contribution au projet de loi sur la République Numérique

Axelle Lemaire, Secrétaire d'Etat au numérique porte l'ambitieux projet d'amener la France vers une République numérique. La Secrétaire d'Etat a ouvert à l'automne une plateforme de contribution citoyenne en vue du projet de loi sur la République numérique. C'est une première ! Plusieurs dizaines de milliers de participants ont pu ainsi exprimer leur point de vue en octobre 2015.

Arsenic s'est associé avec les autres Pôles interrégionaux afin d'apporter la contribution du secteur. Parmi celles-ci, certains points seront intégrés au projet de loi définitif, dont la possibilité pour les départements et les régions de porter des politiques d'accompagnement aux usages numériques.

Des propositions concrètes et étayées afin notamment de créer une filière de la Médiation numérique au sein de la Fonction publique ont ainsi émané des Pôles interrégionaux, démontrant la capacité de mobilisation et de construction d'un discours commun au niveau national.

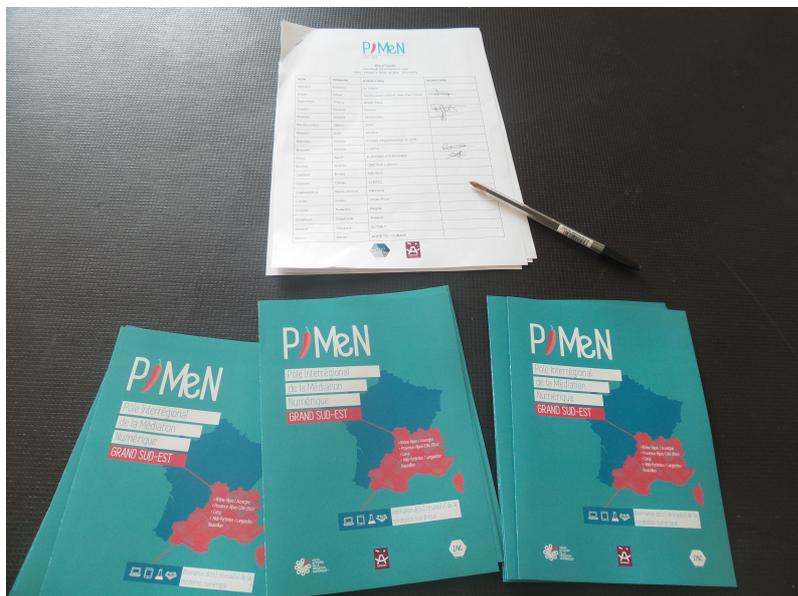
Représentation, organisation d'événements et lancement du PIMeN : la journée #ShareTous

La journée #1ShareTous, co-organisée avec ZINC sous la marque «PIMeN» a marqué le lancement officiel de l'activité de Pôle Interrégional. Le 20 novembre dernier, ZINC et Arsenic réunissaient ainsi les acteurs de la médiation numérique ainsi que leurs partenaires, les collectivités et en vue de la constitution du Pôle Interrégional de la Médiation Numérique pour le Grand Sud-Est.



Le PIMeN prend appui et capitalise l'ensemble des réflexions et des échanges que nous avons pu avoir dans le cadre de cette journée, notamment pour :

- développer un révélateur de la médiation numérique ;
- œuvrer à la valorisation et à la professionnalisation du secteur ;
- travailler à la mise en œuvre en régions des accords de coopération nationaux.



Le site web www.pimen.fr a été créé pour l'occasion et reprend ces éléments ainsi qu'une vidéo synthétisant les échanges.

Nous avons tiré une conclusion forte de cette journée : le PIMeN doit être en mesure, non pas de réinventer, mais de s'appuyer sur l'existant tout en ayant une approche innovante dans la constitution de ce réseau et de ses attributions. Nous nous sommes dès lors donné pour mission de rendre visibles les

actions de nos territoires et valoriser les initiatives locales tout en développant des perspectives communes pour le secteur de la Médiation numérique. Le déploiement opérationnel du Pôle est engagé et les perspectives de co-construction sont nombreuses !

Afin d'œuvrer à la reconnaissance des domaines de compétences des acteurs de la médiation numérique au niveau interrégional, Arsenic organise ou participe par ailleurs à des événements institutionnels ou professionnels visant à mieux faire circuler l'information et rendre compte de l'activité du secteur.

Ainsi, pour l'année 2015, Arsenic a participé :

- Aux Interconnectés à Lyon, événement durant lequel l'association a participé à un débat sur le rôle de la Médiation numérique dans les politiques de territoire.
- Aux journées régionales de l'Internet accompagné organisées par CORAIA. A cette occasion, Arsenic a pu présenter le cadre d'intervention des Pôles Interrégionaux.

Les Assises nationales de la Médiation numérique à Caen



Les Assises sont ainsi désormais le rendez-vous annuel immanquable auquel Arsenic participe activement en organisant le déplacement d'une forte délégation régionale. Les Assises se sont tenues cette année à Caen du 30 septembre au 3 octobre et dix membres du réseau se sont faits Ambassadeurs de l'écosystème régional de la Médiation numérique.





Lors de ces journées, Arsenic a en outre animé une table ronde avec les acteurs nationaux de la Médiation numérique afin de co-construire avec eux ce que pouvaient être des Pôles interrégionaux de la Médiation numérique. Une nouvelle occasion de recevoir madame la Secrétaire d'Etat Axelle Lemaire autour de la table afin de faire le point sur l'avancement du Réseau national qu'elle appelait de ses vœux lors des précédentes Assises. Arsenic a en effet été à l'initiative de ce Comité de Pilotage avec les têtes de réseau en France afin de poser les bases du future Réseau National de la Médiation numérique.

Préfiguration d'un Réseau National de la Médiation numérique

La constitution du réseau national nécessite une première phase de préfiguration qui doit permettre aux Parties, notamment :

- de proposer une structuration juridique capable de rassembler largement les acteurs et les réseaux constitués comme informels, que les initiatives soient portées par des collectivités, des associations et les autres formes juridiques impliquées dans l'utilité sociale, structures dédiées comme services annexes ;
- de consolider les enjeux, objectifs et moyens d'un tel réseau ;
- d'interroger les réseaux et inter-réseaux existants quant à leur mobilisation à court et moyen terme dans cette dynamique ;
- de proposer des modalités de gouvernance et de fonctionnement opérationnel.



**RÉSEAU
NATIONAL
DE LA
MÉDIATION
NUMÉRIQUE**

Arsenic s'est donc mis en ordre de marche avec ses homologues territoriaux pour définir les contours du réseau national et a décidé d'externaliser la préfiguration de cette structure nationale. Les Parties ont notamment entrepris de réfléchir ensemble afin de produire et construire collectivement des mécanismes de représentation des acteurs impliqués dans la Médiation numérique. Le lancement de l'étude est prévu pour le premier trimestre 2015, et dorénavant, les actions d'Arsenic sont toutes axées en vue d'animer et mobiliser les réseaux ou acteurs de la Médiation numérique dans le Grand Sud-Est, d'une part, et de tendre vers la création d'un Réseau national de la Médiation numérique d'autre part.

Les prémisses de la structuration nationale sont déjà visibles sur la plateforme www.mediation-numerique.fr et la page Facebook Réseau National de la Médiation numérique co-alimentées par les



Pôles et dont le logo n'est autre que l'adaptation de celui créé par Arsenic pour les acteurs régionaux !

Enfin, Arsenic, en qualité de Pôle, a de fait contribué au rayonnement de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui, riche d'un écosystème dynamique d'opérateurs, apparaît comme une exception territoriale et un exemple à suivre pour le territoire national. En effet, notre participation à la coordination et à la promotion nationale des dispositifs de Médiation numérique, tout en œuvrant à une extension de leur maillage sur le territoire national, représente une opportunité importante de mise en exergue des initiatives régionales.



Ça déménage... Les chantiers entrepris à l'horizon 2016



Depuis juin, pour répondre à des actions et sollicitations en perpétuelle croissance, l'équipe d'Arsecic s'est agrandie avec sa coordinatrice de projets. Il s'agissait de trouver un plus grand équilibre entre les nombreux déplacements et manifestations extérieures et les missions de gestion et de coordination.

Arsecic a posé ses valises depuis novembre en centre ville de Marseille, à proximité immédiate de l'Hôtel de Région, de la gare et des grands axes routiers, faisant de nos locaux un emplacement stratégique facilitant notre visibilité, nos échanges et permettant une grande mobilité sur l'ensemble du territoire régional.

C'est ainsi qu'avec ses 3 salariés, l'association déménage en plein cœur de Marseille au sein du MarsMedialab, toujours accompagnée d'Urban Prod de l'Office et partageant la modeste ambition de changer le monde...





Un vent de changement souffle sur Arsenic, qui poursuivra en 2016 sa transformation avec le recrutement d'une Chargée de mission Emploi / Formation, afin de travailler à la professionnalisation des personnels en développant une offre de services et de formation à destination des adhérents, parallèlement à l'établissement d'une cartographie des métiers, des emplois et des compétences, qui servira de base à la diffusion d'un catalogue de services de la Médiation numérique en région.

Outre le renforcement des compétences du secteur, l'autre priorité est celle de l'ouverture aux coopérations avec le secteur de l'économie numérique et l'initiation de méta-partenariats avec d'autres secteurs d'activité œuvrant dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire : la Médiation sociale, l'Insertion par l'activité économique, l'Education populaire...

Il s'agit en outre de pallier aux disparités territoriales, notamment par la désignation de relais de territoire certains réseaux départementaux étant extrêmement dynamiques tandis que d'autres restent sous-développés. Cela passe par la structuration en véritable espace ressources, physique et dématérialisé, alimenté par de nombreux supports pédagogiques et une veille sectorielle systématisés, permettant notamment une recherche accrue de financements.

Outre ces actions de soutien aux opérateurs et de renforcement de l'écosystème régional et interrégional, Arsenic devra intensifier son rôle d'intermédiaire auprès des décideurs et s'inscrire dans les politiques publiques d'aménagement des territoires, de développement économique et de déploiement des usages numériques. En effet, la Transition numérique entreprise par la société - administration publique et tous secteurs d'activité confondus - fait craindre un délaissement de publics éloignés du numérique dont les droits fondamentaux ne seraient plus assurés : au même titre que l'accompagnement des pratiques professionnelles en plein bouleversement, l'e-inclusion et l'innovation sociale deviennent des défis prioritaires que la Médiation numérique, si elle est entendue et reconnue, saura relever.