



Information

# Numérique

## Accompagnement

Qualité FORMATION

## INVESTISSEMENT DES TERRITOIRES NUMÉRIQUES

Pour répondre aux évolutions des usages et aux exigences des pouvoirs publics, la MSA propose une offre digitale complète. Elle-même s'adapte et met en place de nouveaux modes de travail.

### NOUVEAU TESA

**30 000**

entreprises manifestent leur choix, en 2017, de l'utiliser.

### DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE (DSN)

**120 000**

entreprises passées à la DSN fin 2017.

### RESSOURCES HUMAINES

**380**

collaborateurs bénéficient du télétravail à la CCMSA.

**10**

gigaoctets d'espace de stockage personnel dans le coffre-fort numérique de chaque salarié.

### RELATION DE SERVICE

**790**

maisons de services au public complètent le maillage territorial des agences MSA.

**+ 5 %**

de visites sur les sites Internet.

## Gagner en performance et préserver l'activité

Les pouvoirs publics demandent à la MSA de réaliser des économies et de diminuer ses effectifs de 1 300 ETP dans le cadre de la COG. Pour contribuer à cet effort, les mutualisations de proximité traduisent le choix de gagner en performance pour le régime agricole en préservant la présence de la MSA sur les territoires, et plus largement de l'activité.

Les mutualisations de proximité sont des opérations de transformation d'ampleur au sein du réseau qui consistent à mutualiser certaines activités, principalement de *back office*, entre deux ou trois caisses sans changement pour les adhérents. Ces derniers continuent de contacter directement leur caisse d'affiliation et conservent leurs repères. Les caisses d'affiliation restent les interlocutrices des partenaires du territoire, ce qui garantit une continuité dans les projets en cours et à venir. La construction des projets locaux de mutualisation intègre la volonté politique de conserver une activité de production dans au moins un site par département. Plus généralement, la recherche d'équilibre entre les sites des différentes caisses traduit bien la responsabilité que la MSA entend assumer vis-à-vis de ses adhérents et des territoires. En effet, pour les adhérents, la présence de la MSA c'est bien sûr la proximité d'un accompagnement de terrain, en particulier en cas de coup dur. Pour les territoires, la MSA c'est la permanence de l'accessibilité à des savoir-faire et à des réseaux : les expertises de terrain, l'ingénierie, les réseaux locaux d'entraide et d'alerte (en particulier ses élus) dont dispose la MSA pour développer des projets avec les partenaires, bénéficient souvent à toutes les populations ; ce sont enfin des espaces de créativité et d'innovation pour dépasser souvent la pénurie de moyens. Au-delà, la présence de la MSA, c'est enfin une activité économique qui demeure sur les territoires. Elle se mesure en emplois directs, indirects et induits. Elle contribue notamment à entretenir le dynamisme de certaines villes moyennes. Les élus des collectivités territoriales en sont bien conscients : ils sont reconnaissants à la MSA de ne pas avoir opté pour une centralisation de ses activités et de ses effectifs dans des grandes plateformes régionales.



**La présence de la MSA contribue notamment à entretenir le dynamisme de certaines villes moyennes.**



## Un modèle innovant qui implique des responsabilités

Pour soutenir ces opérations, l'accompagnement institutionnel défini par la CCMMSA mobilise les moyens financiers, techniques et humains en vue de concourir à l'homogénéité du service rendu à l'assuré sur tout le territoire national. Sur le plan financier, l'accord pour l'accompagnement des mutualisations a été agréé et les personnels concernés notamment par un changement de législation peuvent bénéficier des dispositifs d'accompagnement et de formation. Sur le plan des moyens humains, les caisses recrutent en 2017 des personnels temporaires en renfort (CDD) pour réduire les stocks et prendre en charge les dossiers pendant que les salariés titulaires seront en formation. C'est une précaution pour éviter une dégradation de la qualité de service pour laquelle la commission de la stratégie institutionnelle (CSI) se montre très attentive. Sur le plan des outils, la CCMMSA conçoit et met à disposition des kits pour adapter les processus de travail, apporter des supports de formation et des formateurs dédiés afin de faciliter l'appropriation et la mise en œuvre des mutualisations par les caisses.



### FOCUS

#### VITESSE DE RÉALISATION

**Au 30 septembre 2017, en moins d'un an, la dynamique d'évolution qui s'est mise en place a conduit les acteurs locaux à réaliser leurs diagnostics, à bâtir leurs projets co-construits de mutualisations de proximité, à en tester la faisabilité, à les présenter aux conseils d'administration, à consulter les instances représentatives du personnel (IRP), à les proposer pour validation au conseil central après examen de la CSI. Seize périmètres territoriaux des mutualisations de proximité sont constitués, par binômes ou trinômes de caisses. Neuf périmètres commencent à concrétiser les mutualisations sur au moins une législation. De nouvelles dynamiques d'équipe se mettent en place : des innovations au service de la performance. Les activités mutualisées concernent essentiellement la production (retraite, cotisations, famille, santé, GPCD...), et dans une moindre mesure les fonctions supports et le pilotage (maîtrise des risques...) ou les activités administratives des services d'action sanitaire et sociale ou du contrôle médical et dentaire. La cible issue de la consolidation des programmes locaux est la mutualisation de 37 % des effectifs éligibles avant la fin de la COG (2020).**

## MOT-CLÉ

### MSAP :

*Les maisons de services au public (MSAP) ont pour objectif de proposer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les MSAP articulent présence humaine et outils numériques.*

## Un accompagnement au numérique de proximité

En 2015, la CCMSA s'engage avec six grands opérateurs nationaux à participer au développement et à l'amélioration des conditions d'accès des services au public au sein des maisons de services au public (MSAP) : Pôle emploi, La Poste, l'assurance vieillesse, l'assurance maladie, la Cnaf et GRDF. Elles ont pour vocation l'accueil, l'information générale, l'orientation des usagers, la facilitation numérique et administrative. Objectif pour 2020 fixé par le ministre de la Cohésion des territoires : que chaque Français ne se situe pas à plus d'un quart d'heure d'une MSAP. Les MSA s'inscrivent dans la démarche de conventionnement en privilégiant le volet accompagnement au numérique de proximité. Fin décembre 2017, elles sont présentes dans plus de 790 MSAP. Ces dernières constituent un élément complémentaire au maillage territorial assuré par les agences MSA. Elles sont le relais de la politique d'inclusion numérique du régime agricole.

## Un guide en ligne en cas de coup dur

Exploitant, employeur ou salarié agricole confrontés à des difficultés peuvent se référer, sur le site Internet de leur MSA, au guide Pass'agri afin de trouver, en cas de coup dur, l'aide et l'accompagnement qui leur correspondent. Lancé en février 2017, il est accessible à tout moment et sur tous les supports numériques (ordinateur, tablette, smartphone...). Pass'agri propose sur un seul écran l'ensemble des aides MSA, pour une vue globale des dispositifs existants. Il oriente ensuite vers des contenus présentant en détail les conditions d'accès à l'aide et les contacts utiles pour en bénéficier. Ce guide est découpé en quatre sections, du plus urgent : l'aide à la trésorerie, au plus structurant : la consolidation ou l'évolution de son projet professionnel.

 En savoir plus : [www.msa.fr/pass-agri](http://www.msa.fr/pass-agri)

## Le numérique au cœur des politiques sociales

Le recours de plus en plus prégnant aux outils numériques modifie les formes traditionnelles de la vie sociale ; de nouveaux modes de communication, de collaboration et de solidarité s'instaurent. Pour les explorer, la journée de l'action sanitaire et sociale (ASS), organisée le 1<sup>er</sup> juin 2017, a pour thème « Les outils numériques au service des politiques d'ASS sur les territoires ruraux ». Cinq thèmes sont abordés : l'exercice de la fonction éducative parentale, les relations collaboratives entre les jeunes, les nouvelles formes de lien social et de solidarité, les relations entre générations et l'inclusion sociale des personnes en risque d'exclusion ou en situation de handicap.

Ils sont illustrés par diverses initiatives locales : une exposition interactive « Promenons-nous dans le Web » sur le bon usage d'Internet et des réseaux sociaux (MSA Alsace) ; le partenariat avec Emmaüs Connect sur l'inclusion numérique des publics fragiles les plus éloignés des services (MSA Nord-Pas de Calais) ; un programme (coup de pouce connexion) pour aider les populations fragiles à s'approprier et à utiliser Internet au quotidien, et prévenir les risques de rupture auxquels elles sont exposées (MSA Ain-Rhône) ; des ateliers numériques intergénérationnels (MSA Gironde) ; un bus proposant aux seniors des séances d'initiation à l'informatique (MSA Gironde) ; des tuteurs – les « Net guides MSA » – formés pour accompagner les personnes éloignées du numérique (MSA Sud Aquitaine).

## Nouveau titre emploi service agricole (Tesa)

Il permet de déclarer des embauches et de réaliser des bulletins de salaire. Il est élaboré au plus proche des besoins des utilisateurs dans une démarche de co-construction. Des employeurs, élus de la MSA, sont associés aux différentes phases de conception par le biais de groupes de discussion représentatifs (« focus groups »). L'outil est testé dans trois caisses pilotes (Alpes Vaucluse, Gironde et Marne Ardennes Meuse). Les modules adhésion et gestion des taux sont ouverts sur toutes les MSA début janvier 2018 ; les modules embauche et volet social de façon restrictive et dans une version dégradée. Le nouveau Tesa, service gratuit, est disponible à partir du 1<sup>er</sup> avril 2018 pour les entreprises qui souhaitent l'utiliser de façon exclusive pour déclarer leurs salariés en CDI et en CDD quelle que soit la durée. Les employeurs en mixité DSN/Tesa, ceux qui ont recours à un contrat particulier (apprentissage, etc.) et les particuliers employeurs doivent continuer à utiliser les déclarations habituelles (ancien Tesa et déclaration trimestrielle des salaires) au 1<sup>er</sup> semestre 2018.



À ce jour, plus de  
**21 000**  
entreprises ont réalisé  
leur adhésion.



## Guider les utilisateurs

Diverses actions d'information, de sensibilisation et de formation sont déclinées par les MSA dans le cadre de la campagne d'accompagnement de proximité à l'appropriation du nouveau service en ligne : réunions collectives, rendez-vous individuels, campagnes d'appels sortants, présentations lors des commissions employeurs, à l'occasion des rendez-vous installation, dans le cadre des journées de fin de cursus, formations pour tous les administrateurs employeurs de la caisse, réunions de présentation auprès des partenaires, des filières ou des tiers déclarants. Soit une centaine d'actions déjà déployées fin février 2018.



Pour rappel, en 2017,  
près de  
**30 000**  
entreprises manifestent  
leur choix d'utiliser  
le nouveau Tesa via  
l'enquête en ligne.



## Un mini-site, des tutoriels

Ouvert début mars 2018, il permet d'accompagner les employeurs dans la prise en main du nouveau service. Il concentre toutes les informations utiles pour bien démarrer. Il traite les questions récurrentes de premier niveau et permet ainsi de soulager les front offices des caisses. Des tutoriels vidéo « adhésion », « gestion des taux », « embauche » et « volet social et bulletin de salaires » sont mis en ligne. Voir le site : [nouveau-tesa.msa.fr](http://nouveau-tesa.msa.fr)

## Passage progressif à la DSN (déclaration sociale nominative)

Elle est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017 pour tous les employeurs. Après un démarrage quelque peu compliqué nécessitant des ajustements avec les principaux acteurs — GIP MDS, éditeurs de logiciels de paie, organismes complémentaires et de sécurité sociale — la CCMSA, l'informatique institutionnelle et les caisses sécurisent le dispositif. Le passage de l'appel chiffré au déclaratif constitue un changement culturel fort, tant pour la MSA que pour les employeurs de main-d'œuvre (complétude et qualité des données DSN, gestion du paiement...). La montée en charge est progressive. Fin 2017, la généralisation est quasi effective puisque plus de 120 000 entreprises sont passées à la DSN, soit 93 % des entreprises concernées.



## Un changement de siège social bien accompagné

L'emménagement de la CCMSA dans son nouveau siège à Luminem, le 11 septembre, est un projet ambitieux qui mobilise les équipes en amont. Répondant à des enjeux d'ordre économique, l'acquisition des nouveaux locaux n'en fait pas moins l'objet d'une démarche d'accompagnement au changement. Celui-ci est autant relatif aux évolutions de l'environnement que des modes de travail. Après des travaux de *micro-zoning* (plans d'aménagement de bureaux) — recherche d'un équilibre des surfaces et des implantations entre les directions, en tenant compte des besoins liés aux missions, projets d'installation des postes de travail, élaborés en concertation avec les salariés et répondant aux normes d'aménagement, prise en compte de certaines spécificités liées à des modalités de travail ou à des situations individuelles — la communauté apprenante des collaborateurs identifie trois sujets majeurs : outils collaboratifs et dématérialisation, modes de travail, espaces et environnement de travail (espaces collaboratifs et/ou réservables). En parallèle, d'autres membres de la communauté apprenante se penchent sur les services conviviaux et novateurs à mettre en place à Luminem. Leur réflexion porte sur l'animation de la salle polyvalente, les partenariats avec la salle de sport et d'autres structures voisines, les services de la conciergerie dématérialisée, le choix d'intervenants pour la mise en place d'un service de paniers fruits et légumes et l'installation de ruches... Malgré des contraintes fortes — résiliation du bail aux Mercuriales, retard dans la construction lié aux difficultés de programmation du *micro-zoning*... — l'emploi du temps est respecté. Le nouveau bâtiment, notamment doté d'un restaurant de 240 places assises sur 435 mètres carrés, répond aux exigences de l'employeur et des salariés. La satisfaction est au rendez-vous.



**La communauté apprenante  
des collaborateurs identifie trois  
sujets majeurs : outils collaboratifs  
et dématérialisation, modes de  
travail, espaces et environnement  
de travail.**



## Une évolution des modes de travail

Dans la perspective de son installation à Luminem concomitante notamment avec une extension du télétravail, la CCMSA cherche à faire évoluer les modes de travail en testant de nouveaux outils et de nouvelles pratiques. Elle présente en juin 2017, à l'occasion d'un séminaire des managers, des recommandations et solutions pour faciliter l'exercice collaboratif (gestion de projet, délégation, optimisation des réunions, savoir-vivre au travail).

Par ailleurs, après une première expérimentation en 2016 auprès de 80 salariés, destinée à l'évaluation de différents outils numériques, la CCMSA retient une solution en 2017 et s'attelle à une nouvelle étape – le projet « POC 200 » – réunissant 200 collaborateurs. Objectifs : faire émerger les bonnes pratiques afin d'accompagner la mobilité géographique, améliorer la productivité individuelle et collective, et anticiper le meilleur accompagnement des utilisateurs (formation, support...), ceci dans une perspective de généralisation à la fin 2018.

## Un dispositif élargi pour le télétravail

Pour l'employeur comme pour le salarié, le télétravail présente de nombreux avantages : amélioration du bien-être au travail, gain de productivité, plus grande flexibilité des horaires, limitation de l'empreinte carbone... Avant le déménagement de la caisse centrale à Bobigny, les ressources humaines avaient déjà investi le champ du télétravail : 80 salariés concernés sur les deux premières vagues en 2011 et 2013, soit 10 % des effectifs, puis 140 en 2015. Pour compenser l'allongement de certains trajets domicile-entreprise engendrés par le déménagement à Luminem, le dispositif est élargi. Le nouvel accord est agréé par les ministères de tutelle le 14 mars. Les critères de priorité sont les suivants : les salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi des salariés handicapés, ceux dont l'état de santé nécessite un aménagement des conditions de travail sur recommandation du médecin du travail, ceux ayant une personne reconnue handicapée à charge, ceux ayant deux heures de trajet quotidien habituel et plus en transport en commun, ceux ayant 50 ans et plus, et ceux ayant le statut de proche aidant. Au final, et au-delà de ces critères de priorité, la solution bénéficie à 380 collaborateurs, en cycle fixe sur une à deux journées par semaine, ou en annualisation par trimestre.



**380**  
collaborateurs  
télétravailleurs.

## Formation à distance

Qualité, efficacité, simplicité technique, coûts réduits, disponibilité, souplesse : pour répondre aux besoins des salariés, l'*e-learning* gagne partout du terrain. Une vingtaine de salariés bénéficient de formations à distance en bureautique sur la suite Microsoft office (Word, Excel, Powerpoint et Access) via l'association pour la formation professionnelle continue du personnel de la MSA (Asfosar). Chaque session est composée de modules d'une ou deux heures, au choix. Ils sont tutorés : le stagiaire communique par téléphone avec le formateur. Tous deux sont en ligne sur Internet pour partager la même application bureautique. Le formateur voit toutes les actions du stagiaire sur l'ordinateur. Il peut ainsi prendre la main pour le guider. La formule est systématiquement proposée aux salariés qui recensent un besoin de formation en bureautique. Autres nouveautés expérimentées par les ressources humaines en complément de l'offre présentielle : le *e-learning* pour les cours d'anglais, d'une part, et le « 3 h chrono », d'autre part. La première heure permet de découvrir la méthode au travers de vidéos puis de commencer à construire avec le groupe. La deuxième est dédiée à la mise en pratique individuelle avec l'aide du consultant par assistance téléphonique. Dans la dernière, les participants restituent leurs travaux et consolident en groupe leurs nouvelles compétences. Il en est ainsi pour réaliser sa carte mentale, construire son *pitch* commercial, gérer son travail de fond avec efficacité ou convaincre en une minute, par exemple.

## MOT-CLÉ

### **E-learning :**

*La formation en ligne, ou e-learning, recouvre l'ensemble des moyens d'apprentissage effectués à distance par des ressources associant l'informatique et les télécommunications.*

## Le coffre-fort numérique

L'installation dans des espaces de travail et de stockage plus réduits, à Luminem, accélère la dématérialisation. Les ressources humaines centrales mettent en place les coffres-forts des salariés : un service d'archivage personnel en ligne et gratuit mis à disposition par l'employeur. Chaque salarié dispose d'un espace personnel de 10 Go qui peut contenir tous types de documents administratifs ou privés, pour être conservés, consultés, imprimés, téléchargés et classés. Chaque mois, les salariés qui ont activé leur coffre-fort retrouvent en ligne leur bulletin de salaire numérique. Ce document est certifié électroniquement et possède la même valeur légale que son équivalent papier. Gain de temps, efficacité, environnement... les avantages du coffre-fort numérique pour le salarié et l'employeur sont incontestables. En cas de départ de la CCMSA, chaque salarié le conserve. De même, en cas de rupture de contrat entre la CCMSA et la société qui gère le coffre-fort, le salarié conserve son accès et peut continuer à utiliser ses fonctionnalités.



**50 000**

**Chacun peut classer jusqu'à 50 000 documents personnels sur les 10 Go d'espace de stockage disponible sur son coffre-fort. Un système de partage de documents permet de mettre à disposition des fichiers tout en gardant la main dessus.**



**50 ans**

**Les bulletins de salaire sont certifiés originaux et archivés pendant 50 ans dans les centres sécurisés de la Caisse des dépôts et consignations.**



## Le digital au service des RH

Au-delà du coffre-fort numérique, le département des ressources humaines investit dans une plateforme de services digitaux permettant de faciliter les tâches liées à la gestion des salariés. Parmi eux, la dématérialisation des dossiers du personnel. Autre nouveau service en développement : la signature électronique, très pratique, notamment pour faire signer les contrats et les avenants.

## « Portraits de territoires »

Un site spécifiquement dédié à la diffusion des productions statistiques de la MSA ouvre en 2017. Il propose des entrées par thématiques (démographie agricole, financement et cotisations, emploi agricole et revenu, santé, retraite...) ou par type de publication (tableaux de bord, études et synthèses, notes de conjoncture...). Il offre également un accès à GéoMSA, outil de cartographie dynamique. Son maillage géographique s'étend de la commune à la région, en passant par les territoires couverts par les 35 caisses de MSA. Sa mission : permettre à l'internaute d'accéder, au niveau régional ou local, à des données statistiques pointues. Domaines privilégiés : cotisations, emploi, maladie, accidents du travail/maladies professionnelles, retraite, famille.

 En savoir plus : [statistiques.msa.fr](http://statistiques.msa.fr)



## Les sites MSA font peau neuve

Le 7 novembre, ils évoluent pour un meilleur confort d'utilisation. Des pages moins chargées, un moteur de recherche intégré à la navigation dans la partie publique et une présentation plus claire de Mon espace privé (espace sécurisé qui permet de consulter son dossier personnel à tout moment – paiements, téléchargement d'attestations, déclarations en ligne...). La nouvelle version prend en compte les habitudes de navigation des internautes. Elle est conçue pour convenir aux différents écrans : ordinateur, tablette et smartphone, avec des contenus redimensionnables, un menu adapté pour le téléphone mobile, des boutons cliquables...

 En savoir plus : [www.msa.fr](http://www.msa.fr)



**La nouvelle version est conçue pour convenir aux différents écrans : ordinateur, tablette et smartphone.**



Les services Internet MSA	2017	évolution 2017/2016
Sites Internet – visites	38 306 970	+ 5 %
Sites Internet – pages vues	82 496 823	+ 6 %
Mon espace privé – nombre d'inscrits	2 008 977	+ 8 %
Mon espace privé – connexions	16 338 958	+ 2 %
Mon espace privé – démarches effectuées	30 227 396	+ 16 %
Application mobile Ma MSA et moi – téléchargements	144 800	+ 45 %

## Un portail numérique des droits sociaux

Le portail numérique des droits sociaux (PNDS) est lancé le 23 mars 2017. Développé par l'informatique institutionnelle de la MSA pour le compte de l'État et des autres régimes, il permet à tout citoyen de consulter ses droits en santé, retraite, famille, chômage, logement et solidarité et de simuler les prestations sociales auxquelles il pourrait prétendre. Dans un contexte d'évolution des structures de l'État en matière d'accompagnement de la politique de transformation numérique, la place du PNDS comme une brique de la future stratégie numérique de

la sécurité sociale et de la cohésion sociale, et donc le rôle de la MSA, sont réaffirmés. Ainsi, cette dernière travaille sur les évolutions d'une deuxième version du site, avec entre autres, un enrichissement des bulles métiers logement, santé et retraite, une création d'un nouveau service qui présente aux salariés les informations déclarées en DSN par leurs employeurs, une amélioration de la gestion en santé des polyactifs, de la contextualisation des pages métiers, un ajout de formulaires de contact et d'avis, une refonte de la page d'accueil, etc.

 En savoir plus : [www.mesdroitssociaux.gouv.fr](http://www.mesdroitssociaux.gouv.fr)

## Présence éducative sur Internet avec les Promeneurs du Net

Le 21 novembre, réunis pour la première fois en séance commune à la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf), les commissions « action sociale » de la Cnaf et de la CCMSA décident de contribuer ensemble à la promotion des dispositifs en faveur des jeunes sur des projets de territoire dans les domaines qui les motivent, tels que la citoyenneté, la culture ou encore la prévention.

Elles s'engagent également au développement des Promeneurs du Net, un dispositif innovant qui permet d'assurer une présence éducative sur les réseaux sociaux et d'aller au-devant des jeunes qui ne fréquentent pas les espaces qui leur sont dédiés.

Le Promeneur du Net est un professionnel, éducateur ou animateur (exerçant dans un centre social, un foyer de jeunes travailleurs...), qui entre en relation avec les jeunes sur Internet, afin d'être au plus près de leurs préoccupations, mieux cibler leurs besoins et adapter ses propositions en prenant appui sur un média qui leur est familier. Il écoute, conseille, soutient le montage et la réalisation de projets initiés par les jeunes.

 En savoir plus : [www.promeneursdunet.fr](http://www.promeneursdunet.fr)



## Memo santé enfant

Face aux évolutions des usages et des attentes des adhérents, la MSA s'inscrit bien entendu dans l'extension de son offre digitale. En 2017, elle peaufine notamment le Memo santé enfant, service d'accompagnement prévention en ligne, gratuit, sécurisé et personnalisé, disponible 24h sur 24 depuis un ordinateur, un *smartphone* ou une tablette. Accessible avant la fin de l'année 2018, il est pensé pour aider les parents sur l'organisation et le suivi de la santé de leur enfant (fonction d'aide-mémoire pour les rendez-vous santé, avec des notifications individualisées) et sur le suivi prévention grâce à des fiches pratiques et des conseils certifiés. Le service inclut un accompagnement à la connexion, avec une assistance humaine et individualisée.



**Un dispositif innovant  
qui permet d'assurer  
une présence éducative  
sur les réseaux sociaux  
et d'aller au-devant  
des jeunes.**

