



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

RETOUR SUR L'ANNÉE 2018

-
ÉDITO DU PRÉSIDENT P.1

-
ÉDITO DU DIRECTEUR P.3

FAITS MARQUANTS 2018 : ORGANISER ET STRUCTURER NOTRE ACTIVITÉ

Réorganisation de l'Agence comptable P.4

L'Enim s'organise et se structure pour
répondre au défi de la modernisation et de
l'amélioration du service à ses ressortissants P.5

1 - MODERNISER NOTRE ACTION

 P.6

Dématérialisation des processus et
gestion électronique des documents P.8

Front office P.10

Maîtrise des risques P.14

Contrôle de gestion P.18

Politique immobilière P.19

Outre-mer P.20

2 - S'ENGAGER POUR L'AVENIR

 P.22

Modernisation des déclarations sociales
et transfert du recouvrement P.24

Comité des parties intéressées au
fonctionnement de l'Enim P.28

Adaptation du statut de l'Enim P.29

Prévention des risques professionnels
maritimes P.30

Inter-régimes P.32

Responsabilité sociétale des organisations P.36

ANNEXES

 P.38

La gouvernance P.38

Le financement P.39

RETOUR SUR L'ANNÉE 2018

P.8

LES PROCESSUS ET L'EXTENSION DE LA GED MODÉLISÉS ET DÉMATÉRIALISÉS

Le projet d'extension est entré, fin 2018, dans la phase de déploiement par processus. Les outils GED vont permettre de capter, de dématérialiser et d'archiver progressivement tous les documents quel que soit le canal de transmission ou le site d'arrivée. Dans ce but, les processus non encore déployés ont été modélisés en 2018.

P.18

UN RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS « CONTRÔLE DE GESTION » MIS EN PLACE

Volet structurant du déploiement du contrôle de gestion en 2019, cette étape était un préalable essentiel pour la réussite de la démarche et se matérialise notamment par la création d'un outil de documentation mis à disposition de tous les agents afin de gagner en fiabilité et de partager les informations utiles au pilotage des processus de l'Établissement, tant au niveau de la production que des fonctions support.

P.11

L'ÉVOLUTION DE L'ESPACE PERSONNEL

De nouveaux services ont été déployés progressivement à destination de tous les ressortissants, dont, fin décembre 2018, un outil en ligne pour les employeurs des collectivités d'Outre-mer pour effectuer leurs déclarations sociales en ligne ainsi qu'une solution de télépaiement en ligne pour les employeurs des départements et des collectivités d'Outre-mer. L'Espace personnel Enim a ainsi atteint, fin 2018, plus de 26 000 ouvertures de comptes.

P.12

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC) ÉTENDUE

Étendre la GRC à tous les risques est un objectif stratégique de la COG 2016-2020. L'année 2018 a permis de concrétiser ce projet. Fin 2018, tous les processus métiers de l'Établissement liés à l'accueil client sont concernés : l'accueil téléphonique, la gestion des courriels, les démarches en ligne comme le « Droit à l'Information retraite », le courrier, l'accueil physique, etc.

P.14

MAÎTRISE DES RISQUES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UNE POLITIQUE RÉNOVÉE ET DES PROCESSUS MODERNISÉS

Initiée en 2017, la réorientation stratégique de la politique de maîtrise des risques, souhaitée par le Conseil d'administration, s'est poursuivie en 2018 avec la rénovation de cette politique et la modernisation des processus et de leur pilotage. L'ensemble de ces actions a permis d'aboutir à une certification, pour la première fois sans réserve, des comptes 2018 de l'Enim.

P.25

TRANSFERT DU RECOURVEMENT : NOS RÉFÉRENTIELS FIABILISÉS

Préalable indispensable au transfert du recouvrement, la qualité des données et leur traitement constituent des enjeux majeurs en termes de modernisation de l'Enim. La mise en œuvre de la DSN pour les régimes spéciaux de sécurité sociale au 1er janvier 2020 conduit l'Enim à se « standardiser » en abandonnant progressivement les numéros de marin et d'armateur, utilisés en lien avec les affaires maritimes, au profit des identifiants uniques délivrés par l'Insee que sont respectivement les numéros NIR et SIRET.



P.28 **COMITÉ DES PARTIES INTÉRESSÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENIM : UNE PREMIÈRE RENCONTRE EN 2018**

Inscrit parmi les objectifs stratégiques de la COG 2016-2020 visant à consolider le régime de sécurité sociale des marins, le Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim (CPI), nouvellement créé, s'est réuni pour la première fois en 2018. Il répond à une attente forte des partenaires sociaux (salariés et employeurs) et des associations de pensionnés qui souhaitent, à l'image des autres organismes de sécurité sociale, participer à la gouvernance du régime des marins.

P.21

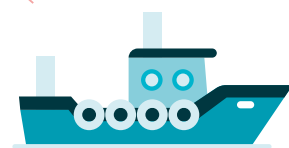
PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE SANTÉ DANS LES COM : UNE CONVENTION DE COORDINA- TION ENTRE L'ENIM ET LA CPS DE POLYNÉSIE

L'Enim a signé une convention avec la CPS de Polynésie française, la CNAM et le Centre National des Soins à l'Étranger de la CPAM du Morbihan. Cette convention a pour but de déléguer la gestion des frais de santé des affiliés de l'Enim qui résident en Polynésie française. Elle a été mise en œuvre à compter du 1er janvier 2019 après une communication vers les assurés, les professionnels de santé et les autorités locales. Son déploiement fait l'objet d'un suivi régulier par les différents partenaires.

P.30

ACCIDENTS DU TRAVAIL – MALADIES PROFESSIONNELLES (AT-MP) MARITIME : UNE MISSION CONFIÉE À L'ENIM

Afin de mener à bien la mission d'amélioration de la prévention et de la prise en charge des risques professionnels maritimes et la réflexion sur la création d'une branche AT-MP, l'Enim a associé différents experts (préventeurs, armateurs, marins, partenaires sociaux et experts issus du régime des marins, du régime général et du régime agricole), regroupés au sein d'un comité. Mis en place fin 2017, ce comité d'experts, co-présidé par le Président du Conseil Supérieur des Gens de Mer, M. Jean-François Jouffray, et le Directeur de l'Enim, s'est réuni à 7 reprises en 2018.



P.32

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) : UN PROJET PILOTÉ ET DÉPLOYÉ AVEC SUCCÈS

L'Enim a proposé d'être le pilote au sein des régimes spéciaux pour la phase test et le déploiement du carnet de santé en ligne. Le DMP a été déployé avec succès à l'échelle nationale le 6 novembre 2018.



ÉDITO

Patrick Quinqueton
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION DE L'ENIM

L'année 2018 a été riche en accomplissements et l'Enim a continué de poser les jalons d'une convention d'objectifs et de gestion (COG) réussie. Beaucoup reste cependant à faire : les attentes des pouvoirs publics et des gens de mer sont fortes et ces attentes sont légitimes.

L'objectif fixé par les pouvoirs publics au travers de la COG est clair : l'Enim doit démontrer pleinement sa capacité à s'intégrer et à se mouvoir dans la sphère de la Sécurité sociale.

En 2018, l'Enim a témoigné de sa capacité d'ouverture et d'adaptation, en posant des jalons forts pour son avenir, dont voici quelques exemples.

Tout d'abord, l'Enim a réinventé sa gouvernance, en s'ouvrant au paritarisme, principe fondateur de la Sécurité sociale et essentiel à la responsabilisation de chacun dans la prise en charge des risques sociaux. Outre le Comité des experts qui a accompagné la réflexion sur la future branche AT-MP, 2018 a en effet vu l'installation du Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim, première étape vers une possible adaptation du statut de l'Enim. Cette création répond à une revendication légitime des partenaires sociaux et des associations de pensionnés qui souhaitent participer à la gouvernance du régime de sécurité sociale des marins. Avec le CPI, l'Enim est au plus près des acteurs du monde maritime. Pour aller vers l'intégration pleine et entière des partenaires sociaux dans le processus décisionnel concernant les affaires de l'Établissement, une adaptation du statut sera nécessaire.

Par ailleurs, l'Enim a su réinventer et rationaliser son mode de fonctionnement, notamment en rénovant ses processus pour garantir une prise en charge aussi fluide que possible pour les ressortissants de l'Enim résidant en Outre-mer. Ainsi, une convention de coordination a été conclue fin 2018 avec la CPS de Polynésie française afin de lui déléguer la gestion des frais de santé des ressortissants locaux de l'Enim.

Enfin, 2018 aura été une année charnière pour l'engagement de l'Enim dans les projets inter-régimes de sécurité sociale. La participation de l'Établissement à ces nombreux projets est un gage d'amélioration du service rendu aux ressortissants. L'Enim s'est structuré et peut désormais répondre présent aux rendez-vous. J'en veux pour preuve tout le travail qui a été mené par l'Enim au cours de l'année 2018 et qui a permis d'aboutir à son intégration dès le 1^{er} janvier 2019 dans le processus de demande de retraite inter-régimes, permettant ainsi aux marins futurs retraités d'effectuer une seule demande de retraite pour l'ensemble de leurs régimes de retraite de base et complémentaires.

Cette capacité d'adaptation, d'évolution, d'agilité, nous l'avons. En 2019, l'Enim doit continuer dans cette voie, en faisant preuve de cohésion et en jouant collectif dans l'intérêt de l'Établissement qui doit être tout entier et quotidiennement dédié au service de nos ressortissants.





ÉDITO

Richard Decottignies
DIRECTEUR DE L'ENIM EN 2018

2018, après une remise à la norme du fonctionnement de l'Enim engagée en 2017 matérialisée par une première certification des comptes sans réserves par les commissaires aux comptes, a vu l'aboutissement de nombreux projets dans tous les domaines : création de l'Espace personnel ; extension de la Plateforme de services à tous les risques ; développement des télé-services ; modernisation de la politique de maîtrise des risques ; dématérialisation des processus ; participation accrue aux projets inter-régimes ; amélioration de la qualité de service notamment dans les Outre-mer ; modernisation du contrôle de gestion ; réorganisations pour optimiser le fonctionnement ; management par projet ; consolidation des compétences, etc. **L'Enim est en ordre de marche. Jamais il n'a mené autant de projets à leur terme.**

Toutes ces réalisations sont retracées dans ce rapport d'activité. Ce chemin parcouru c'est d'abord celui de l'ensemble des collaborateurs de l'Enim, celui de leur volonté d'engager le régime des marins résolument dans la voie de la modernité. Il présente certes de fortes singularités historiques, sans équivalent dans la sphère de la Sécurité sociale, mais elles ne sont pas un obstacle pour que l'Enim s'inscrive dorénavant dans les standards des organismes de sécurité sociale sans renier pour autant son identité.

2018 a vu aussi le régime des marins évoluer dans sa dimension plus « politique ». L'association des partenaires sociaux était en effet une étape indispensable pour conduire et accompagner les réformes auprès de nos ressortissants pour qu'ils les partagent et se les approprient.

Un comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim, composé paritairement de représentants des employeurs et des salariés du monde maritime, a été créé et donne depuis 2018 son avis sur les sujets relevant de la compétence du Conseil d'administration. Par ailleurs, un comité d'experts, composé de partenaires sociaux de différents régimes de Sécurité sociale, a accompagné l'Enim dans sa réflexion visant à créer une branche AT-MP. Un rapport a été remis aux pouvoirs publics et il leur appartient maintenant avec les partenaires sociaux de s'en saisir pour améliorer notamment la prévention dans le secteur maritime marqué par un fort taux d'accidentologie.

Depuis 2017, nous avons répondu aux objectifs ambitieux fixés par les pouvoirs publics dans la Convention d'objectifs et de gestion dans un contexte budgétaire contraint, l'Établissement contribuant comme les autres services publics à l'effort de maîtrise des dépenses. **Toutes ces évolutions techniques ou plus « politiques » qui ont été conduites, comme celles à venir, visent à consolider et à préparer l'avenir du régime de sécurité sociale des marins auquel le monde maritime et les collaborateurs de l'Enim sont attachés.**



FAITS MARQUANTS 2018

ORGANISER ET STRUCTURER NOTRE ACTIVITÉ

RÉORGANISATION DE L'AGENCE COMPTABLE

L'arrivée d'un nouvel Agent comptable au 1^{er} janvier 2018 a été l'occasion de réorganiser l'ensemble des activités de l'Agence comptable avec un double objectif :

- la recherche d'une complémentarité entre les services comptables et ordonnateurs ;
- une amélioration de l'efficacité des méthodes de travail au sein des équipes.

Au-delà du renouvellement des équipes et des évolutions de l'organigramme, la réorganisation a d'abord consisté à :

- inscrire les services comptables dans les différents projets portés par l'Enim ;
- privilégier (comme par exemple pour les secours) le rétablissement d'un contrôle métier ;
- structurer les services comptables en symétrie avec les services ordonnateurs (les deux délégations comptables maladie ont ainsi maintenant un management unifié, à l'instar des deux centres de prestations maladie) ;
- créer des outils d'analyse de l'activité et des résultats en vue de la mise en place pour 2019 de boucles d'amélioration continue ;
- favoriser la mise en place de contrôles ciblés réalisés a posteriori (notamment pour les prestations maladie et pour les secours) ;
- travailler à la mise en place de boucles d'amélioration.



Cette organisation, construite en concertation avec les équipes, s'est traduite dès l'année 2018 par une remise à la norme de nombreux circuits de travail. Ainsi, toutes les créances suivies par le Département du recouvrement ont été revisitées, pour se prémunir de leur prescription et vérifier que les conditions d'admission en non-valeur étaient bien remplies. Le circuit de traitement des oppositions a également été revu, ainsi que celui de la création des RIB (pour respecter les règles de « séparation ordonnateur/comptable »), et la politique en matière d'archivage a été finalisée.

En fin d'année 2018, ces avancées ont permis, à partir des risques identifiés et avec la volonté de couvrir l'ensemble des domaines de responsabilité de l'Agent comptable prévus par les textes, de répondre aux attentes du Commissaire aux comptes avec l'identification, dans le cadre du plan de contrôle interne de l'Enim, du Plan de Contrôle de l'Agent comptable.



Sophie Pelée de Saint Maurice,
Département du recouvrement
(Agence comptable)

"L'équipe du Département du recouvrement a passé au crible en 2018 toutes les



PERSPECTIVES 2019

- Modernisation des outils utilisés par l'Agence comptable, dans la continuité des travaux initiés en 2018.
- Automatisation des recherches sur le BODACC*, qui devrait permettre de détecter plus sûrement et plus rapidement les créanciers en situation de liquidation.
- Développement du télépaiement des cotisations et des indus prestations (objectif de création d'un nouveau service à destination des publics de l'Enim).
- Renouvellement de l'outil REC à l'étude, l'outil en place depuis 1982 n'étant plus adapté.

*Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales

créances qu'elle suit en vue de vérifier que toutes les pistes de recouvrement ont bien été explorées. Cela s'est traduit par une baisse sensible des admissions en non-valeur, dont le montant a fortement diminué, passant d'un montant moyen annuel de 3,9 millions d'euros sur les 3 dernières années (2015, 2016 et 2017) à 1,26 millions d'euros en 2018.

Ce travail collectif a également contribué à la professionnalisation de l'équipe."



L'ENIM S'ORGANISE ET SE STRUCTURE POUR RÉPONDRE AU DÉFI DE LA MODERNISATION ET DE L'AMÉLIORATION DU SERVICE À SES RESSORTISSANTS

- **Création du Département de la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude (DMRLF)**

✔ Lancé en 2017 → Réalisé en 2018

Objectif : consolider la démarche processus afin de mieux sécuriser les activités gérées par l'Enim et d'atteindre les objectifs de performance fixés.

- **Création du Département du pilotage et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage métier (DPAMOM)**

✔ Lancé en 2017 → Réalisé en 2018

Objectifs : mener à bien les projets prioritaires de la COG en mettant en place une gouvernance des projets ; être garant du maintien et de l'évolution de nos outils ; faire de l'Enim un acteur identifié et reconnu de la sphère

inter-régimes ; structurer et formaliser les relations entre la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage.

- **Management unique des deux centres de prestations maladie (Saint-Malo et Lorient)**

✔ Lancé en 2017 → Réalisé en 2018

Objectif : assurer la cohérence de la gestion des frais de santé.

- **Création du Département solidarité et prévention (DSP)**

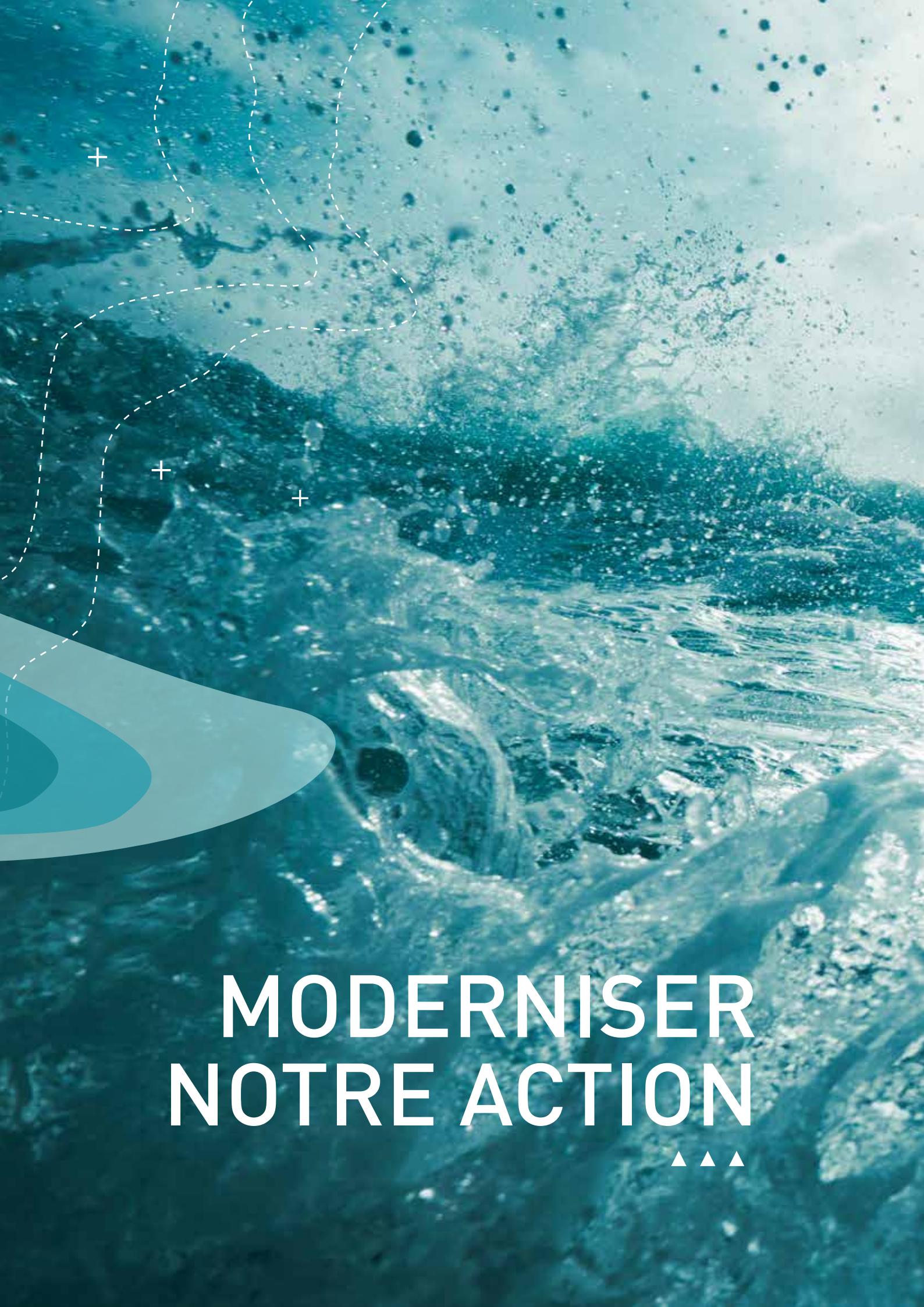
✔ Lancé en 2017 → Réalisé en 2018

Objectif : mettre en œuvre la prévention des risques professionnels maritimes et l'action sanitaire et sociale auprès des ressortissants.

+


×





MODERNISER NOTRE ACTION





Depuis 2017, l'Enim s'est engagé dans une politique de modernisation sans précédent, avec l'ambition de se rapprocher chaque jour un peu plus des standards de la sécurité sociale. Cela se traduit par la mise en œuvre de chantiers structurants, tels que l'amélioration continue de la relation client et de l'offre de services, la réorientation stratégique de la politique de contrôle interne et de maîtrise des risques, la modernisation des processus et de leur pilotage, le développement de la dématérialisation ou encore la rénovation en profondeur de l'activité de contrôle de gestion.

Les objectifs sont pluriels et visent en premier lieu à améliorer la qualité de service due aux ressortissants de l'Enim en métropole, en Outre-mer et à l'étranger. En effet, le développement d'une offre de services accessible et d'une relation personnalisée adaptées aux attentes et aux profils de ses publics est prioritaire pour l'Établissement.

Cette politique de modernisation a également abouti à une certification sans réserve des comptes 2018 de l'Enim : une première dans l'histoire du régime et un succès collectif pour tous les collaborateurs !

DÉMATÉRIALISATION + DES PROCESSUS ET GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

La dématérialisation des processus et la gestion électronique des documents font partie des projets structurants pour l'Enim. Leur mise en œuvre permet de gagner en productivité afin de répondre aux contraintes budgétaires, tout en améliorant le quotidien des collaborateurs et la qualité de service rendue à nos ressortissants.



RÉTROSPECTIVE 2017

- Dématérialisation progressive de certains documents au **Centre des pensions et des archives (CPA)**.
- **Réflexion sur la coexistence de la GED Enim** avec l'outil de la CNAM pour couvrir également le périmètre de la maladie.

LA MODÉLISATION ET LA DÉMATÉRIALISATION DES PROCESSUS ET L'EXTENSION DE LA GED*

L'enjeu de la dématérialisation est de permettre l'optimisation des processus. Dans cette optique, le projet d'extension est entré, fin 2018, dans la phase de déploiement par processus. Les outils GED vont permettre de capter, de dématérialiser et d'archiver progressivement tous les documents quel que soit le canal de transmission ou le site d'arrivée. Dans ce but, les processus non encore déployés ont été modélisés en 2018. Le taux de documents numérisés à leur arrivée a atteint 12,8 % fin 2018 au CPA. Trois vagues de dématérialisation sont prévues en 2019.

*Gestion Électronique des Documents



Bertrand Graciet,
Responsable du groupe
pensions vieillesse et
étrangers (CPA)

"Le principal avantage que je vois dans la GED est de pouvoir consulter et partager l'intégralité des informations disponibles pour l'ensemble des sites, sur des données concernant, par exemple, le paiement ou le contentieux. Source d'exhaustivité, la dématérialisation permet de gagner du temps dans la recherche et la fiabilisation de l'information, ce qui est profitable tant à l'Enim qu'à ses usagers."

UNE NOUVELLE ÉDITIQUE ÉGRENÉE

La solution d'éditique égrenée a été choisie en 2018 via l'Union des Groupements d'Achats Publics (UGAP). Il s'agit d'automatiser, d'uniformiser et de fiabiliser les courriers sortants, en externalisant leur édition et leur mise sous pli vers un centre d'éditique dédié. La mise en production de cette nouvelle procédure est prévue courant 2019.

Les courriers ainsi édités seront parallèlement consultables dans la GED Enim, notamment par les agents en charge de l'accueil de nos ressortissants, en vue d'améliorer la qualité de service rendu.



3

GED couvriront à terme, en 2020, l'ensemble du périmètre de l'Établissement.

Fin 2019

5 000 à
10 000

courriers par mois relèveront de la nouvelle éditique égrenée de l'Enim.



LES OUTILS COLLABORATIFS

Les outils collaboratifs permettent de partager des documents de travail au sein de l'Enim et ainsi d'apporter une information à jour et pertinente, tout en décloisonnant les services.

L'année 2018 a permis de préparer le contenu et l'architecture de ces outils qui seront mis en production en 2019 :

- une base documentaire maîtrisée et accessible à tous les utilisateurs ;
- un espace propre à chaque service ;
- des espaces de travail partagés, temporaires ou permanents ;
- des circuits de validation dématérialisés des documents.

LA DÉMATÉRIALISATION DES OPÉRATIONS COMPTABLES

La recherche d'une plus grande fluidité de la chaîne de la dépense passe par une dématérialisation accrue des opérations comptables.

Au-delà de la dématérialisation des factures et des marchés rendue effective en 2018, un audit a été réalisé par un prestataire externe sur les process afin de définir une cible optimisée pour 2019. Parmi les travaux débutés en 2018, la dématérialisation des signatures devrait être mise en œuvre rapidement en 2019.

Laurent Lespinasse, Adjoint au chef du Département du budget et des finances (DBF)

"Depuis le 1^{er} janvier 2017, nous utilisons notre GED et le portail Chorus Pro, solution mutualisée de facturation électronique qui a été mise en place pour tous les fournisseurs de la sphère publique afin de traiter l'ensemble des factures de manière optimisée en réduisant les délais de validation et d'enregistrement. Le 1^{er} janvier 2020, toutes les entreprises devront utiliser Chorus pro pour y déverser leurs factures. L'enjeu est d'automatiser la post-indexation sur le portail Chorus et dans la GED, au fur et à mesure du traitement des factures dans notre logiciel comptable et financier."



PERSPECTIVES 2019

- Automatisation du traitement des déclarations sociales, grâce à la mise en place de la déclaration en ligne pour les employeurs des collectivités d'Outre-mer (COM).
- Modernisation du paiement des cotisations et des contributions sociales, grâce à la mise en place d'un service de télépaiement pour tous les employeurs d'Outre-mer (COM et DOM).

FRONT OFFICE

L'amélioration et la modernisation de l'offre et de la qualité de service représentent un enjeu prioritaire pour l'Enim, et se matérialisent notamment par le développement d'une offre de services accessible et d'une relation personnalisée, adaptées aux profils et aux attentes de ses ressortissants.



RÉTROSPECTIVE 2017

Ouverture de l'Espace personnel en octobre 2017, qui a constitué le levier de la modernisation et de l'amélioration de l'offre de service à l'ensemble de nos ressortissants.

Composé des quatre projets majeurs, le programme « front office » s'est déployé en 2018 avec deux réussites en particulier : un nombre d'ouvertures de comptes sur l'Espace personnel très dynamique et la mise en production d'un outil de gestion relation client pour couvrir tous les risques et fonctions supports gérés par l'Enim (vieillesse, action sanitaire et sociale, recouvrement, service médical, etc.), en plus de la maladie déjà couverte par l'outil Médialog + de la CNAM auquel l'Établissement est adossé pour gérer ce risque.

2019 sera l'année de la finalisation de

divers projets à travers l'Espace personnel, notamment en direction :

- des employeurs, avec par exemple la mise à disposition de nouveaux services en ligne sur l'Espace personnel tels que le télépaiement des cotisations et des contributions sociales pour les employeurs des départements et des collectivités d'Outre-mer ;
- des agents de l'Enim pour gagner en productivité et bien-être au travail, par exemple l'automatisation de la mise à disposition des attestations.





L'ESPACE PERSONNEL ENIM

Après une année 2017 consacrée à son développement et son test auprès de ressortissants du régime de sécurité sociale des marins, l'année 2018 a vu l'Espace personnel se développer auprès de ses ressortissants et déployer progressivement son bouquet de services. Par exemple :

- la mise en œuvre d'une déclaration des accidents du travail totalement dématérialisée et signable électroniquement en ligne, au cours du second semestre 2018 ;
- un outil en ligne pour les employeurs des collectivités d'Outre-mer pour effectuer leurs déclarations sociales en ligne, ainsi qu'une solution de télépaiement sont désormais possibles depuis le début de l'année 2019 pour les employeurs des départements et des collectivités d'Outre-mer.

L'Espace personnel a rapidement été adopté par les ressortissants du régime de sécurité sociale des marins, grâce à cette offre de services adaptée et en constante évolution pour répondre à leurs besoins. En témoignent les plus de 13 000 comptes créés fin 2018, soit plus de 1 000 créations par mois. Une croissance aussi favorisée par des campagnes de communication ciblées et un accompagnement personnalisé.

2019 doit être l'année de la consolidation de l'intégration de l'Espace personnel au système d'information de l'Enim afin de gagner en productivité et de faciliter le travail des agents.



13 638

comptes créés
au 31.12.2018
sur l'Espace personnel



Eric Cespedes,
Chef de projet
« Espace personnel »

"L'Espace personnel a atteint sa cible : permettre aux ressortissants du régime de sécurité sociale des marins de consulter en ligne leur situation à l'égard de l'Enim et d'interagir avec nos services d'une manière modernisée. Nous sommes maintenant dans une deuxième phase du projet : l'industrialisation de l'Espace personnel et l'élargissement de son offre de services. Progressivement, les services rendus par l'Espace personnel vont être intégrés au système d'information. En parallèle, de nouveaux services vont être développés, comme la mise à disposition des titres de perception des employeurs ou, pour les assurés, la liste des périodes déclarées par leurs employeurs."

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)

L'année 2018 a permis de concrétiser le projet d'étendre la gestion de la relation client (GRC) après l'échec de l'intégration de l'outil en provenance de la Martinique qui avait été décidé en 2016 et qui s'est révélé in fine inadapté. Étendre la GRC à tous les risques est un objectif stratégique de la COG 2016-2020. Tous les processus métiers de l'Établissement liés à l'accueil client sont concernés : l'accueil téléphonique, la gestion des courriels, les démarches en ligne comme le « Droit à l'Information retraite », le courrier, l'accueil physique, etc.



Valérie Julou,
Chef de projet « GRC »

“La mise en place de l'outil de gestion de la relation clients, en complément de Médialog + qui couvre déjà le risque maladie, a été effectuée fin décembre 2018. Cet outil a été déployé sur la Plateforme de services de l'Enim de Paimpol et de Saint-Malo. Les agents en charge de l'accueil ont une vision à 360° du dossier du ressortissant et apportent une réponse adaptée qui répond à ses besoins. La traçabilité des demandes permet un suivi et un pilotage de l'activité tant aux services du « front office » qu'aux services du « back office ». 2019 sera l'année de transformation de l'accueil client à l'Enim avec l'ouverture de l'outil GRC aux différents métiers et risques couverts par l'Établissement.”



SVI* ET NUMÉRO UNIQUE

Le projet d'accueil téléphonique unique répond à ce même souci d'optimisation et de simplification des démarches pour nos ressortissants : une seule Plateforme de services, répartie sur deux sites (Saint-Malo et Paimpol), disposant des mêmes outils et pouvant apporter les mêmes réponses de premier niveau quel que soit le domaine : santé, retraite, action sanitaire et sociale, service médical, etc.

*serveur vocal interactif



Cécilia Samson,
Chef de projet
« SVI - numéro unique »

“Si la mise en place d'un numéro unique sous l'égide de la CNAM ne peut se réaliser, l'Enim travaille actuellement à l'élaboration d'un dispositif propre à l'Établissement qui pourra répondre aux exigences des différents métiers et risques orientés vers la relation client. Les années 2019 et 2020 en seront témoins.”

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Dans un contexte d'écoute client, le traitement des réclamations représente aujourd'hui un enjeu fort.

Ainsi, l'attention doit être collectivement portée à cette activité de réponse aux ressortissants qui déposent une réclamation. Elle doit encore évoluer pour être, par exemple, suffisamment appréhendée comme un réel levier d'amélioration de la qualité du service rendu.

C'est dans cet esprit que le projet « gestion des réclamations » a été intégré, en 2018, au programme front office afin de mieux identifier les besoins et les attentes de nos ressortissants.

Après la réalisation d'une première étude, début 2018, qui laisse apparaître un traitement hétérogène des réclamations au sein de l'Établissement, un référentiel commun au traitement de celles-ci a été mis en place afin de fixer la définition de la réclamation, les principes directeurs de sa gestion et la méthodologie de déploiement associée.

L'objectif pour 2019 sera d'en assurer son développement opérationnel en cohérence avec les autres projets du programme « front office ».



Christelle Guernaec,
Responsable de la Mission
de conciliation et du pré-
contentieux, Chef de projet
« gestion des réclamations »

“Le traitement des réclamations, qui est transversal, doit permettre d'analyser la satisfaction client afin d'améliorer nos processus. Le déploiement opérationnel de la gestion des réclamations permettra d'acquiescer une vision plus globale des besoins et des attentes de nos ressortissants, et ainsi permettre d'améliorer la qualité de service rendue.”



PERSPECTIVES 2019

- **Télépaiement des cotisations et des contributions sociales** des employeurs des départements et des collectivités d'Outre-mer, puis extension à tous les ressortissants.
- **Déclarations sociales** des employeurs des collectivités d'Outre-mer en ligne.
- **Management fonctionnel** unique et outils communs pour la Plateforme de services (Paimpol et Saint-Malo).



MAÎTRISE DES RISQUES

Initiée en 2017, la réorientation stratégique de la politique de maîtrise des risques souhaitée par le Conseil d'administration s'est poursuivie en 2018, avec la rénovation de cette politique et la modernisation des processus et de leur pilotage. L'ensemble de ces actions a permis d'aboutir à une certification, pour la première fois sans réserve, des comptes 2018 de l'Enim.



RÉTROSPECTIVE 2017

- Approbation par le Conseil d'administration des **nouvelles orientations stratégiques en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude.**
- Mise en place d'une mission d'audit et **élaboration d'un programme d'audit.**
- Mise en place du **dispositif des pénalités financières en matière d'assurance vieillesse.**
- **Lancement du projet Exocet :** acquisition d'un outil de projections démographiques et financières.

RENFORCER LE PILOTAGE DE LA POLITIQUE DE MAÎTRISE DES RISQUES ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

L'Enim s'est attaché à rénover son pilotage en intégrant dans un système de management unique les démarches processus, d'audit interne, de contrôle interne, de lutte contre la fraude, de protection et de gouvernance des données, afin d'instaurer, en son sein, une nouvelle synergie, synonyme de plus d'efficacité et de cohérence. Cela s'est matérialisé par :

- **la fusion de deux missions** (Mission d'accompagnement à la performance et Mission de lutte contre la fraude), au sein d'un seul et même Département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude (DMRLF) rattaché à la Direction ;
- **la mise en place d'un comité de pilotage « maîtrise des risques et lutte contre la fraude » ;**
- **l'expérimentation d'un réseau fonctionnel** de référents positionnés au plus près des métiers ayant pour mission d'impulser les nouvelles orientations stratégiques adoptées en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, et d'accompagner les agents



Vincent Marchive,
Responsable du Département de la
maîtrise des risques et de la lutte
contre la fraude (DMRLF)

"Des progrès significatifs ont été réalisés depuis 2017 par l'Établissement

et les managers dans l'appropriation des nouvelles démarches inhérentes à la matière.

Ces évolutions viennent parachever les efforts de structuration menés par l'ensemble des services.

CONSOLIDER LA DÉMARCHÉ PROCESSUS

La description des processus de production et l'analyse des risques encourus représentent les fondations de la démarche de maîtrise des activités et des risques. **Ainsi, en 2018 :**

- **le processus « affiliation » a été entièrement reconfiguré pour mieux se recentrer sur les fonctions de protection des individus** face aux risques sociaux (maladie, accident du travail, retraite, cotisations/recouvrement) qui sont celles de tout organisme de sécurité sociale ;
- sur le chantier de recouvrement, **la priorité a été donnée aux processus de taxation (DTA¹ et DMIST²) et de recouvrement amiable et contentieux** pour sécuriser le projet stratégique de transfert du recouvrement et la mise en place des nouvelles modalités de déclarations sociales qui l'accompagnent.

dans sa capacité à maîtriser ses activités et à offrir un service de qualité à ses ressortissants. En marge des efforts consentis pour améliorer le pilotage de la maîtrise des risques, le Département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude (DMRLF) s'est imposé en acteur central de la modernisation et de la sécurisation de nos activités, en présentant un plan de contrôle interne renouvelé, inscrit dans celui plus global et unique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude de l'Établissement."

¹ DTA : Décompte Trimestriel Automatisé

² DMIST : Déclarations Mensuelles Informatisées de Services et de Taxes.



RENOUVELER ET MODERNISER LA POLITIQUE DE CONTRÔLE INTERNE

Le DMRLF a pour mission d'élaborer un plan de contrôle unique et partagé par l'ensemble des services. Ainsi, la contribution des services liquidateurs et comptables a participé à la refonte de ce plan de contrôle interne 2018. Sa mise en œuvre est le fruit d'une action commune et complémentaire de tous les services de l'Établissement, garantissant ainsi sa cohérence.

Par la mise en place d'actions structurantes, le DMRLF s'est attaché à améliorer le pilotage du contrôle interne : des outils ont été mis à disposition de l'ensemble des acteurs afin de documenter au mieux les contrôles mis en place (fiches de contrôle, tableaux de bord, etc.).



Enfin, la suppression de contrôles a priori, ainsi que le déploiement des contrôles a posteriori relevant de l'appropriation par l'Enim du Plan de Contrôle Socle de l'Agent comptable de la CNAM, ont fortement contribué au changement culturel en la matière se traduisant par la levée des réserves des commissaires aux comptes (CAC) depuis 2008 sur l'arrêté des comptes de l'Enim, en raison d'un contrôle interne inadéquat sur les prestations en nature*.

**Prestations en nature : remboursement de tout ou partie des frais de santé engagés lors d'une maladie, d'une maternité ou d'un accident de travail*



Déborah Macali, Responsable du pôle contrôle interne et lutte contre la fraude (DMRLF)

"Fruit d'un travail collectif et collaboratif, la levée de la réserve par le commissaire aux comptes vient récompenser les efforts consentis par l'ensemble des services depuis 2017 pour élaborer un plan de contrôle unique et partagé. Cette décision nous conforte dans le choix des nouvelles orientations adoptées en matière de contrôle et nous encourage à poursuivre le déploiement de contrôles ciblés a posteriori sur l'ensemble des activités gérées par l'Enim."



Josselin Neyrolles, Fondé de pouvoir (Agence comptable)

"Le métier de vérificateur comptable est complémentaire de celui du liquidateur. Chaque délégation comptable met en œuvre le plan de contrôle interne de l'Agent comptable, composante du plan de maîtrise des risques de l'Enim. Ces contrôles sont spécifiques et complémentaires à ceux déjà effectués côté ordonnateur. En 2018, l'Agence comptable s'est attachée à faire évoluer ses contrôles prioritairement vers les process comportant les risques financiers les plus importants et, pour permettre un paiement plus rapide des prestations dues à nos publics, à développer des contrôles a posteriori chaque fois que possible. Le travail mené de concert avec les services liquidateurs a été salué par une certification sans réserve qu'il faudra veiller à maintenir dans les années à venir."

AMÉLIORER LES PRATIQUES PAR LA MISE EN PLACE D'UNE FONCTION D'AUDIT INTERNE

La mise en œuvre d'un programme annuel d'audit, grâce à l'instauration d'une fonction dédiée, complète le dispositif de maîtrise des activités et des risques piloté par le DMRLF. En 2018, plusieurs audits internes ont ainsi été menés, en particulier :

- l'activité de recouvrement, dans le prolongement des travaux de remise à la norme engagés en 2017, en vue d'anti-

ciper les évolutions à venir, notamment la DSN et le transfert du recouvrement. Cet audit a permis de prioriser les actions de modernisation à conduire ;

- un audit organisationnel au sein de l'Agence comptable, un programme pluriannuel d'audit au sein du Service du contrôle médical et un audit des processus budgétaires. Ces derniers ont permis de dégager des pistes

d'amélioration et de mettre en œuvre les premières actions correctrices, telles que le renforcement et la sécurisation du pilotage, le développement des outils de suivi des activités et la définition de perspectives en adéquation avec la trajectoire de la COG.

CONSOLIDER LE DISPOSITIF DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En marge des bons résultats quantitatifs affichés en 2018, qui sont en constante progression, le plan d'action mis en œuvre au cours de cette année a permis de diversifier les moyens à la disposition de l'Enim pour lutter toujours plus efficacement contre la fraude, avec notamment :

- un dispositif de sanctions consistant en des pénalités financières en matière d'assurance vieillesse ;
- l'intégration de l'Enim au sein de trois nouveaux CODAF (Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude) du Finistère, du Morbihan et de la Seine-Maritime parachevant ainsi le réseau déjà constitué dans les régions de la Bretagne et de la Normandie ;
- le lancement de la procédure d'agrément et d'assermentation des agents chargés du contrôle des législations de sécurité sociale, qui devrait aboutir courant 2019 et ainsi renforcer les pouvoirs d'investigation des agents de l'Enim.





METTRE EN PLACE UNE MISSION RGPD

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, fournit un cadre de conformité modernisé, fondé sur la responsabilité, en matière de protection des données en Europe. Conformément à cette nouvelle réglementation, l'Enim s'est attaché à recenser, analyser et cartographier l'ensemble de ses traitements de données à caractère personnel ainsi que les marges d'amélioration, puis à désigner en son sein un délégué à la protection des données (DPO) chargé du pilotage de cette mise en conformité. Garant du haut niveau de protection des données personnelles, le DPO exerce parallèlement une mission d'information, de conseil et de contrôle auprès de l'ensemble des services de l'Enim.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES DONNÉES ENTRANTES ET SORTANTES

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des activités de l'Enim, il est apparu nécessaire d'engager un plan d'action ordonné et structuré visant à améliorer la qualité et à renforcer la gouvernance des données de l'Enim. À l'instar des chantiers de certification des NIR (Numéro d'Inscription au Répertoire, plus communément appelé numéro de Sécurité sociale), le déploiement d'un nouvel outil de projections démographiques et financières répond à cette nécessité de fiabiliser les données.



PERSPECTIVES 2019

- **Structuration de la mission RGPD** et mise en conformité des traitements de données personnels existants.
- Assermentation d'agents et de praticiens-conseils chargés du contrôle **des législations de sécurité sociale.**
- Mise en place d'une **nouvelle gouvernance des données de l'Enim.**
- **Réalisation d'audits de processus** et d'instructions juridiques.
- **Finalisation de la description de processus** et engagement des boucles d'amélioration systématiques.
- **Certification sans réserve des comptes 2018 de l'Enim.**



DÉVELOPPER LE CONTRÔLE DE GESTION POUR PILOTER L'AMÉLIORATION CONTINUE DES RÉSULTATS

Le contrôle de gestion vise à apporter les outils et indicateurs utiles au pilotage des actions d'amélioration des processus. Dans le cycle d'évolution et de modernisation de l'Enim, la rénovation du contrôle de gestion s'est imposée comme une nécessité. Cette démarche, qui s'inscrit en complète cohérence avec le système de management par les processus, constitue un programme à part entière.



RÉTROSPECTIVE

Ensemble d'indicateurs constitué au fil du temps, permettant à l'Enim de piloter la mise en œuvre de ses missions



PERSPECTIVES 2019

L'animation d'un réseau de référents

- **Constitution d'un réseau d'interlocuteurs** privilégiés qui rejoint naturellement celui des référents « maîtrise des risques et lutte contre la fraude ».
- **Actions conjointes d'animation et de formation de ces réseaux**, afin d'ancrer les notions et d'harmoniser les méthodes au sein des différents services, quel que soit le domaine d'intervention.

INITIÉ FIN 2018, UN PROGRAMME DÉCLINÉ EN 3 PROJETS :

- **La mise en place progressive d'un référentiel d'indicateurs « contrôle de gestion »**, pour gagner en fiabilité et partager les informations utiles au pilotage des processus de l'Établissement, tant au niveau de la production que des fonctions support.
- **La constitution d'un réseau fonctionnel « contrôle de gestion »** pour croiser les regards, harmoniser et professionnaliser les méthodes. Faire du contrôle de gestion une ressource en appui des services.

Volet structurant du déploiement du contrôle de gestion en 2019, cette étape était un préalable essentiel pour la réussite de la démarche et se matérialise notamment par la création d'un outil de documentation mis à disposition de tous les agents.

- **La participation au groupe « Benchmark »**, regroupant 19 organismes ou services de protection sociale autour des problématiques et enjeux de mesure de la performance. Piloté par la Direction de la Sécurité sociale, ce groupe de travail inter-régimes est un lieu d'ouverture, de réflexion et de partage, qui permet à l'Établissement de se situer dans son environnement, un point clé pour le développement du contrôle de gestion.



Gwenaëlle Bisson,
Chargée du pilotage
de la démarche contrôle
de gestion auprès du Directeur

"L'enjeu est de permettre aux différents services de l'Enim de bénéficier d'un

regard nouveau sur leurs activités et les moyens d'accomplir leurs missions. Le développement du contrôle de gestion doit permettre à l'Établissement de mettre en avant ses atouts et d'accompagner les changements nécessaires à son évolution."

POLITIQUE IMMOBILIÈRE

La politique immobilière de l'Enim s'inscrit dans les orientations fixées par la seconde Convention d'objectifs et de gestion (COG) qui pose des jalons forts tels que le renforcement de la performance de l'organisation de l'Établissement et la promotion d'une gestion durable des ressources.



RÉTROSPECTIVE 2017

- Sécurisation juridique de la situation domaniale des biens anciennement gérés par l'Association de gestion des institutions sociales maritimes (AGISM) et dont l'Enim est propriétaire.
- Vente de l'hôtel des gens de mer de Boulogne-sur-Mer.



PERSPECTIVES 2019

- Vente de l'hôtel des gens de mer de **Concarneau**.
- Vente du foyer logement de **Saint-Quay-Portrieux**.
- Vente des appartements de **Boulogne-sur-Mer**.

VENTE DES BIENS IMMOBILIERS NE RÉPONDANT PLUS AUX BESOINS ET AUX MISIONS DE L'ÉTABLISSEMENT: LA POLITIQUE VOULUE PAR LES POUVOIRS PUBLICS SE POURSUIT

Depuis 2011, le Conseil d'administration de l'Enim a réorienté sa politique immobilière en décidant de se désengager de la gestion des hôtels des gens de mer et de mettre les murs des hôtels en vente.

Le programme de cession des immeubles d'hébergement dont l'Enim est propriétaire s'est poursuivi en 2018 avec, notamment, la mise en commercialisation des biens de Saint-Quay-Portrieux, Boulogne-sur-Mer et Concarneau dont les ventes devraient aboutir en 2019.

UNE RÉNOVATION DES TROIS ACCUEILS DES SITES DE L'ENIM

Les actions menées en 2018, telles que la réfection et la mise en accessibilité des espaces d'accueil du public sur les différents sites (Saint-Malo, Lorient et Paimpol) ont permis d'améliorer notablement le service rendu aux usagers.

UN NOUVEAU SCHEMA PLURIANNUEL DE STRATEGIE IMMOBILIÈRE

En 2018, l'Enim a finalisé l'élaboration de son second schéma pluriannuel de stratégie immobilière, qui fixe les actions à mener en la matière jusqu'en 2020.



Jacques Hammar,
Adjoint à la chef du
Département des achats,
des moyens généraux et de
l'immobilier (DAMGI)

"L'élaboration du schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) est l'occasion de faire un bilan des actions engagées et de développer une vision prospective patrimoniale globale quant à l'évolution du parc à un horizon de 5 ans. Le projet de 2nd SPSI soumis à l'avis de nos tutelles en fin d'année 2018, s'articule autour de 3 axes : céder les biens immobiliers ne répondant plus aux missions et besoins de l'Établissement en finalisant les opérations de cession à usage d'hébergement, définir et mettre en œuvre une politique d'optimisation de l'occupation des surfaces et de son coût en lien avec les évolutions des effectifs et enfin, engager une réflexion sur l'évolution du parc au-delà de la deuxième COG par la réalisation de diagnostics et d'études préalables."



POURSUIVRE LA MODERNISATION DU SERVICE RENDU EN OUTRE-MER

L'amélioration de la qualité de ses services, leur modernisation et leur proximité sont une priorité du régime de sécurité sociale des marins, profondément attaché à un équitable traitement de tous ses ressortissants, quel que soit leur lieu de vie (Outre-mer, étranger, métropole).



RÉTROSPECTIVE 2017

- **Mise en place en urgence de nouveaux circuits afin de permettre le remboursement des frais de santé des affiliés de l'Enim** des collectivités d'Outre-mer après avoir détecté que le système de délégation historique reposant sur les services des affaires maritimes était devenu caduc. L'Établissement s'est adapté pour rétablir le service à ses affiliés.
- **Signature avec la CNAM et mise en œuvre de la convention pour le recouvrement des dettes et des créances de soins** à l'étranger qui permet d'utiliser le circuit de paiement de droit commun via le Centre National de Soins à l'Étranger de la CPAM du Morbihan.

LA REMISE À LA NORME SE POURSUIT

Après la sécurisation des circuits de remboursement des frais de santé dans les collectivités d'Outre-mer en 2017, l'Enim s'est attaché en 2018 à achever, dans un objectif d'amélioration constante de la qualité, l'inventaire des procédures mises en œuvre dans ces territoires. Afin de satisfaire pleinement à la réglementation en vigueur, ces actions ont permis, d'une part, de rectifier certaines pratiques locales historiques jamais relevées jusqu'à présent et, d'autre part, de corriger certains taux ou tarifs appliqués dans ces territoires de façon erronée.

Participant à la mise en œuvre du plan de contrôle interne, ces actions ont été menées dans une approche partagée entre les services liquidateurs et comptables.

La tenue régulière de réunions de coordination entre ces services participent également à veiller à la bonne mise en œuvre des actions de rénovation engagées.

LES OUTILS SE MODERNISENT

Afin de poursuivre la boucle d'amélioration de la qualité de service, l'Enim a développé en 2018 des nouvelles modalités en ligne de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales :

- **un service de télépaiement** par prélèvement et par carte bancaire pour les cotisations et contributions sociales dues par les employeurs d'Outre-mer (départements et collectivités) ;
- **un service de télédéclaration des cotisations et contributions sociales** à destination des employeurs des collectivités d'Outre-mer (également des employeurs étrangers de marins résidant en France de manière stable et régulière et naviguant sur les navires battant pavillon étranger).

Ces nouveaux services modernes et adaptés aux contraintes des Outre-mer, permettent de pallier par ailleurs le désengagement de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) en matière de recouvrement des cotisations et contributions sociales. Ils ont été déployés avec succès début 2019 via l'Espace personnel dont disposent tous les ressortissants de l'Enim (marins, employeurs et pensionnés).

PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE SANTÉ DANS LES COM : UNE CONVENTION DE COORDINATION ENTRE L'ENIM ET LA CPS DE POLYNÉSIE

L'Enim a signé en décembre 2018 une convention avec la Caisse de Prévoyance Sociale (CPS) de Polynésie française, la CNAM et le Centre National des Soins à l'Étranger de la CPAM du Morbihan.

Cette convention a pour but de déléguer la gestion des frais de santé des affiliés de l'Enim qui résident en Polynésie française. Elle a été mise en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2019 après une communication vers les assurés, les professionnels de santé et les autorités locales. Son déploiement fait l'objet d'un suivi régulier par les différents partenaires.



Daniel Legeay,
Chef du service du contrôle médical

"Nous ne pouvons que nous réjouir de l'aboutissement de cette convention en 2018, qui répond à un vrai besoin pour nos affiliés de Polynésie française. Des solutions pérennes vont leur permettre de bénéficier des avis du contrôle médical de la CPS sur les prestations en nature et en espèces auxquelles ils ont droit. Nous pouvons donc espérer un gain de temps en termes de délais de remboursement tant pour les assurés que pour les



PERSPECTIVES 2019

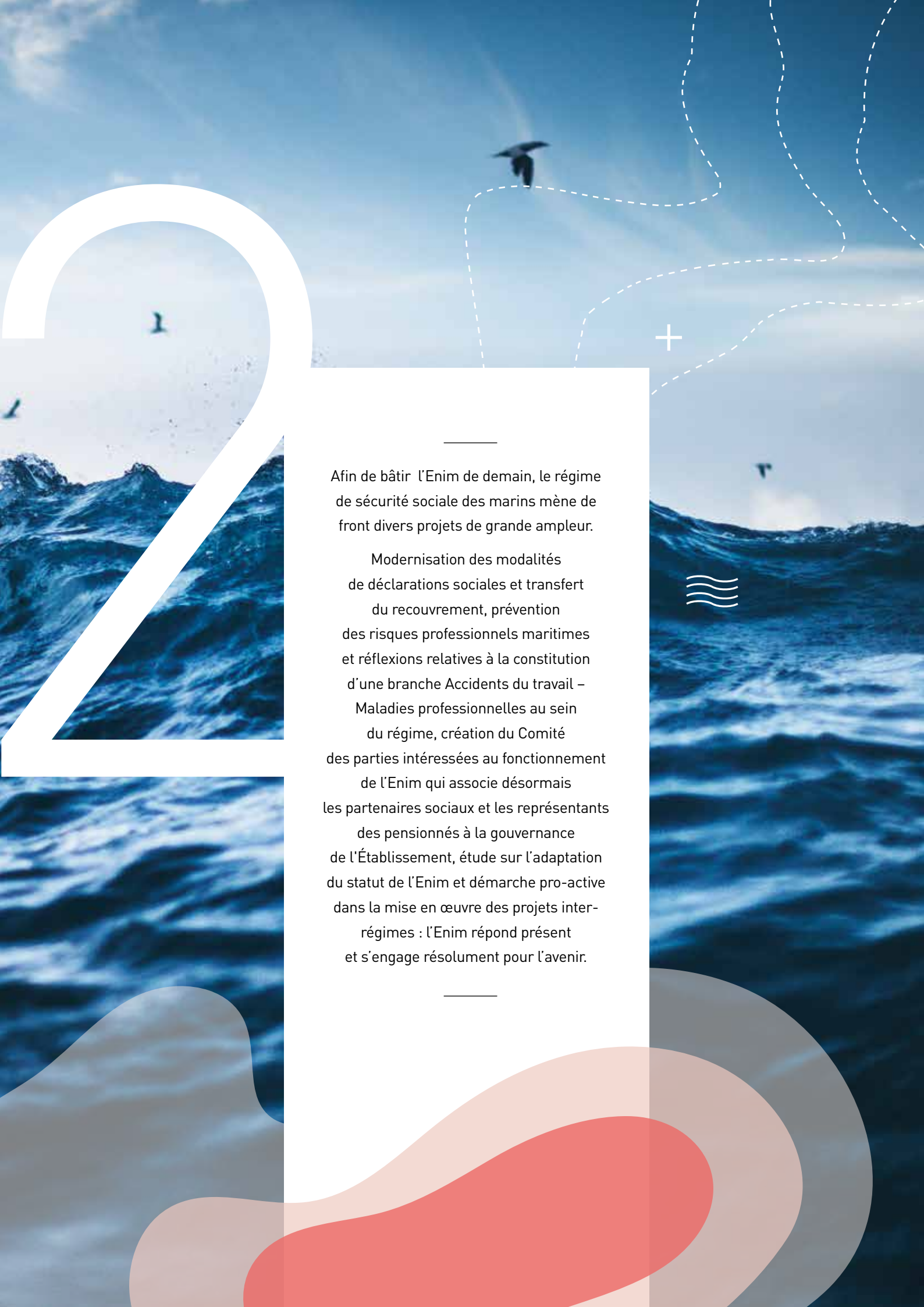
Modernisation des services à Saint-Pierre-et-Miquelon et en Nouvelle Calédonie

En 2019, l'Enim devrait conclure avec la CPS de Saint-Pierre-et-Miquelon et avec la CAFAT de Nouvelle Calédonie des conventions similaires à celle déployée en Polynésie française. Ces conventions permettront de déléguer la gestion des frais de santé des affiliés de l'Enim de ces territoires aux structures locales. Elles sont en effet les plus à même d'apporter aux affiliés de l'Enim le service de proximité qu'ils sont en droit légitimement d'attendre.



S'ENGAGER
POUR
L'AVENIR





Afin de bâtir l'Enim de demain, le régime de sécurité sociale des marins mène de front divers projets de grande ampleur.

Modernisation des modalités de déclarations sociales et transfert du recouvrement, prévention des risques professionnels maritimes et réflexions relatives à la constitution d'une branche Accidents du travail – Maladies professionnelles au sein du régime, création du Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim qui associe désormais les partenaires sociaux et les représentants des pensionnés à la gouvernance de l'Établissement, étude sur l'adaptation du statut de l'Enim et démarche pro-active dans la mise en œuvre des projets inter-régimes : l'Enim répond présent et s'engage résolument pour l'avenir.

MODERNISATION DES DÉCLARATIONS SOCIALES ET TRANSFERT DU RECOUVREMENT

La modernisation des déclarations sociales et le transfert du recouvrement à l'Urssaf Poitou-Charentes sont les objectifs principaux de la COG 2016-2020. Cette modernisation visant à se rapprocher des standards des autres régimes de sécurité sociale conduit à une plus grande responsabilisation des employeurs qui, pour la très grande majorité d'entre eux, bénéficient historiquement du concours des services de l'État (services chargés de la mer) et de l'Enim pour la saisie des déclarations sociales et le calcul du montant des cotisations et contributions dues.

L'accompagnement de ce changement culturel est indispensable, et l'Enim et l'Urssaf Poitou-Charentes doivent être en mesure d'offrir aux employeurs du monde maritime et aux marins non-salariés, un niveau de service répondant à leurs attentes.

Dès 2020, les employeurs équipés d'un logiciel de paie adapté pourront utiliser la déclaration sociale nominative (DSN). Dès 2021, un outil en ligne sera proposé par l'Acoss aux non-salariés et aux employeurs n'ayant pas de logiciel adapté à la DSN, afin de leur permettre d'effectuer leurs déclarations sociales.

FOCUS SUR L'OUTIL EN LIGNE

Soucieux d'être au plus proche des besoins des employeurs, l'Enim et l'Acoss ont organisé plusieurs ateliers avec les représentants de différents secteurs d'activités (pêche, culture marine, pilotage, lamanage, etc.).

Ces ateliers ont permis de dessiner les premières maquettes et de définir le périmètre fonctionnel à couvrir par l'outil en ligne pour les marins non-salariés et les employeurs n'ayant pas de logiciel adapté à la DSN.

Les règles de gestion et les aides à la déclaration en ligne (aides à la saisie, consultation des surclassements, proposition de catégories...) ont été également abordées.



RÉTROSPECTIVE 2017

Structuration du projet, en lien avec l'Acoss, en plusieurs chantiers : référentiel cotisants, évolutions des dispositions législatives et réglementaires, évolutions des procédures, cahier des charges technique DSN, cahier des charges du guichet déclaratif en ligne pour les employeurs non concernés par la DSN, et accompagnement des collaborateurs et des employeurs.



**Nicole Chabaudie,
Directrice de l'Urssaf
Poitou-Charentes**

"Notre objectif est de créer un service à forte valeur ajoutée, qui simplifie la vie des employeurs et des marins non-salariés, en s'adaptant à leurs contraintes, dans l'intérêt de tous. L'impulsion donnée par Richard Decottignies a permis d'instaurer une solide coopération entre nos équipes. Cette vision commune est fondamentale pour le projet."



FOCUS SUR LA DSN ET LE CAHIER TECHNIQUE

La DSN est le vecteur de transmission de la déclaration sociale par l'employeur aux organismes sociaux.

Sa généralisation aux employeurs du monde maritime implique son adaptation pour tenir compte des spécificités de ce secteur économique.

L'année 2018 a permis, en concertation avec les acteurs du projet (Direction des Affaires Maritimes, Urssaf Poitou-Charentes, GIP Modernisation des Déclarations Sociales, Enim, Direction de la Sécurité Sociale), de valider les évolutions à apporter à la DSN et de publier fin 2018 le Cahier technique adapté aux employeurs du monde maritime. Des rencontres organisées avec des représentants d'employeurs ont en effet mis en évidence les pratiques déclaratives qui ont été prises en compte, notamment l'ajout du concept de « ligne de service ». La réglementation propre au régime de sécurité sociale des marins, qui en détermine son identité et sa singularité, reste donc inchangée.

Baptiste Crochepeyre, Chef de projet - Service expertise DSN au GIP-MDS

"Le Groupement d'intérêt public pour la modernisation des déclarations sociales (GIP-MDS) et l'Enim ont travaillé conjointement à l'intégration des employeurs du monde maritime en DSN. Cette collaboration, riche en échanges et découvertes, s'inscrit dans l'optique de la modernisation des déclarations sociales et de simplification des démarches des employeurs tout en intégrant les spécificités de ces employeurs."

FIABILISATION DE NOS RÉFÉRENTIELS ET ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Préalable indispensable au transfert du recouvrement, la qualité des données et leur traitement constituent des enjeux majeurs en termes de modernisation de l'Enim. La mise en œuvre de la DSN pour les régimes spéciaux de sécurité sociale au 1^{er} janvier 2020 conduit l'Enim à se « standardiser » en abandonnant progressivement les numéros de marin et d'armateur, utilisés en lien avec les affaires maritimes, au profit des identifiants uniques délivrés par l'Insee que sont respectivement les numéros NIR* et SIRET*.

Lancés en 2017, ces chantiers de fiabilisation des référentiels se sont accélérés en 2018. Concernant les assurés et pensionnés, les travaux ont consisté à uniformiser l'identification des ressortissants et à attribuer un NIR certifié selon la procédure commune à tous les régimes de sécurité sociale. Fin 2018, ce chantier de certification est pleinement satisfait côté maladie et il est en passe de l'être côté retraite. Concernant les cotisants, la mise en œuvre d'une méthodologie d'inventaire adéquate, l'identification de nouveaux dispositifs juridiques et la recherche de partenariats ont contribué à l'enrichissement du référentiel SIRET de l'Enim en passant de 20 % de données disponibles en début d'année à plus de 70 % de sirement à fin 2018.

* NIR : Numéro d'Inscription au Répertoire de l'Insee ou plus communément appelé « numéro de sécurité sociale »

* SIRET : Système Informatique pour le Répertoire des Entreprises sur le Territoire





Concomitamment, les travaux d'évolution des textes législatifs et réglementaires se sont accélérés et de premières propositions ont ainsi pu être présentées aux ministères concernés, notamment dans le cadre du projet de Loi de financement de la sécurité sociale 2020, par exemple la Déclaration Préalable À l'Embauche (DPAE).

Ces propositions, sans remettre en cause le droit actuel en matière de détermination des assiettes de cotisations, visent à rendre l'employeur et le marin non salarié plus responsables des données qui seront portées dans les déclarations sociales, notamment le classement catégoriel ou les conditions requises pour bénéficier des exonérations.

Ces évolutions juridiques ont également permis de préciser la réglementation applicable en matière d'immatriculation des entreprises, en particulier dans le secteur diversifié de la pêche, et de faire évoluer, en lien avec la Direction générale des entreprises, les formulaires de déclarations d'activité.



**Liliane Carriou,
Présidente du CGPA**

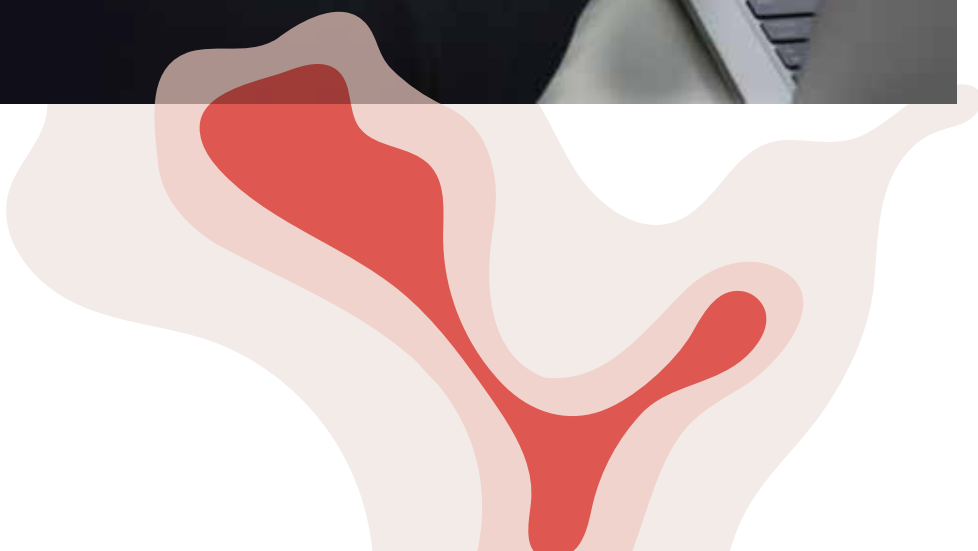
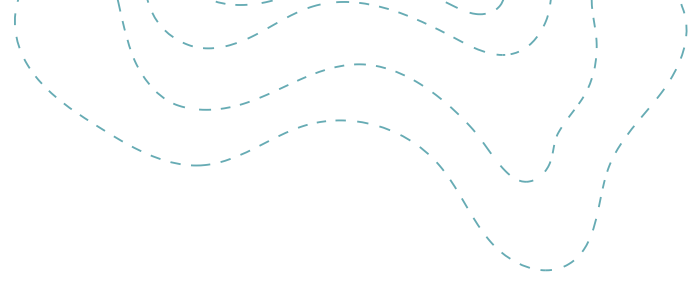
"L'Enim est un partenaire institutionnel essentiel pour le Centre de Gestion de la Pêche Artisanale. Nous devons rester unis au bénéfice de la filière professionnelle maritime. Ces réformes seront positives pour les marins si elles sont partagées et acceptées par toutes les parties. Continuons notre travail collectif et constructif. Bonne navigation à l'Enim et à ses collaborateurs. Gardons la pêche !"

PRÉPARER L'ENIM AU TRANSFERT DU RECOUVREMENT

En 2018, l'Établissement a posé de nouvelles fondations en matière de déclarations sociales pour les employeurs du monde maritime.

Depuis le 1^{er} janvier 2019 les employeurs des collectivités d'Outre-mer (Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Nouvelle-Calédonie), et les employeurs salariant les marins résidant en France de manière stable et régulière embarqués sous pavillon étranger, peuvent réaliser leurs déclarations sociales en ligne. Ces employeurs continueront à faire leurs déclarations sociales auprès de l'Établissement après le transfert du recouvrement à l'Urssaf Poitou-Charentes.

De même, afin de préparer l'Enim à l'évolution majeure du transfert du recouvrement à l'Urssaf Poitou-Charentes et des nouvelles modalités déclaratives qui l'accompagnent, les processus de taxation trimestriel (DTA) et mensuel (DMIST) ont été revisités afin de les optimiser et de les rapprocher le plus possible du droit commun.



CHIFFRES CLÉS

+ de
9000
COTISANTS

25
Tiers Déclarants
rencontrés
*(groupements de gestion
et experts comptables)*

4
instances du club
employeurs en 2018

322
pages dans le
cahier technique
de la norme DSN



Laurent Chesneau,
Agent comptable

"Le transfert du recouvrement à l'ACOSS impose de revisiter nos circuits financiers. En effet, les cotisations et les contributions sociales aujourd'hui recouvrées par l'Enim constituent l'essentiel de sa trésorerie, en complément des subventions versées par l'État et la CNAM, dans un contexte où le statut de l'Enim ne lui permet ni d'avoir des comptes « à découvert », ni de placer ses excédents de trésorerie.

Le recouvrement des cotisations et des contributions sociales par l'ACOSS est l'occasion d'optimiser notre gestion de trésorerie en lui confiant le placement des excédents, et en nous finançant (comme quasiment tous les autres régimes ou branches de sécurité sociale) auprès de la Caisse des Dépôts dans la limite prévue par la Loi de financement de la sécurité sociale. Cela suppose pour l'Enim, au-delà de la mise en œuvre d'une « trésorerie zéro », des évolutions législatives autorisant ces évolutions, et très vraisemblablement une adaptation du statut avant l'échéance du transfert total du recouvrement à l'Urssaf Poitou-Charentes."

Trois chantiers majeurs ont ainsi été ouverts en 2018 pour être mis en œuvre en 2019 : la suppression des contrôles a priori, la mise en place de contrôles a posteriori, et la fiabilisation des carrières des marins.

Enfin l'Établissement poursuit son action de conseil et d'appui auprès des employeurs dans la réalisation de leurs déclarations sociales. Elles seront renforcées pour accompagner l'Urssaf Poitou-Charentes lors du transfert du recouvrement.



Sébastien Grand
Responsable du Département
du pilotage et de l'assistance
à la maîtrise d'ouvrage
métier (DPAMOM)

"Au sein d'une sécurité sociale qui évolue rapidement et dont notre Établissement fait partie, il se doit de démontrer sa capacité d'adaptation tout en gardant son identité. C'est cette alliance entre modernisation et singularité qui continuera de faire de l'Enim un régime reconnu pour sa capacité d'adaptation et sa qualité de service."



PERSPECTIVES 2019

- **Spécifications et développement de l'outil déclaratif en ligne** à destination des employeurs non concernés par la DSN.
- **Stabilisation des propositions** d'évolutions législatives et réglementaires.
- **Abandon des numéros de marins et d'armateurs** au profit des numéros NIR et SIRET.
- **Objectif de 100 % de « siretisation »** à la fin d'année 2019 avec un accompagnement spécifique des petits employeurs dans leurs démarches.
- **Mise en œuvre des « fiches consignes »** qui présentent **les règles d'implémentation des données « maritimes » en DSN.**
- **Consolidation et homogénéisation des référentiels assurés et employeurs** notamment entre l'Enim et l'Acoss.
- **Mise en œuvre du pilote DSN** à partir de septembre.



COMITÉ DES PARTIES INTÉRESSÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENIM

Inscrit parmi les objectifs stratégiques de la COG 2016-2020 visant à consolider le régime de sécurité sociale des marins, le Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim (CPI), nouvellement créé, s'est réuni à 3 reprises en 2018. Il répond à une attente forte des partenaires sociaux (salariés et employeurs) et des associations de pensionnés qui souhaitent, à l'image des autres organismes de sécurité sociale, participer à la gouvernance du régime des marins.



RÉTROSPECTIVE

- **2010** : l'Enim devient un établissement public administratif disposant d'un Conseil d'administration. Le Conseil supérieur de l'Enim disparaît ;
- **2011** : le Conseil supérieur des gens de mer (CSGM) est créé, par fusion du Conseil supérieur de l'Enim et du Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels et du bien-être des gens de mer. Il a pour mission d'assister le gouvernement dans l'élaboration des différentes politiques nationales en faveur des gens de mer ;

• **2017** : le Comité des parties intéressées est créé. Il a pour but d'associer plus étroitement qu'au sein du Conseil supérieur des gens de mer dont les compétences sont plus larges, les partenaires sociaux et les représentants des pensionnés au fonctionnement de l'Enim.



PERSPECTIVES 2019

Réflexion sur l'adaptation du statut de l'Enim pour se rapprocher de celui d'un organisme de sécurité sociale en intégrant pleinement les partenaires sociaux à la gouvernance de l'Établissement.

La mission du CPI est de formuler des avis sur l'ensemble des sujets relevant de la compétence du Conseil d'administration de l'Enim : fonctionnement, orientations stratégiques, budgets, action sanitaire et sociale, etc. Si les avis du CPI ne lient pas le Conseil d'administration, ils contribuent à alimenter ses prises de décisions en l'éclairant, tout en le rapprochant des attentes des acteurs du monde maritime.

Vecteur de mobilisation, cette nouvelle instance préfigure l'adaptation du statut de l'Enim vers les standards de gouvernance des organismes de sécurité sociale.



Éloïse Petit,
Chef de Cabinet du Directeur

"L'installation du CPI constitue un premier pas vers la participation des représentants des employeurs, salariés et pensionnés à la gouvernance de l'Établissement. Les retours des membres du CPI sont très positifs et les échanges en son sein permettent de créer du lien au service de la démarche collective de modernisation du régime de sécurité sociale des marins"

Le CPI, c'est

15

membres

le Président du Conseil d'administration et le Directeur de l'Enim réunis autour de



13

représentants

des partenaires sociaux et des pensionnés.

+ ADAPTATION DU STATUT DE L'ENIM

À l'exception de la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) et de l'Enim, les organismes de sécurité sociale (OSS) ont un statut de droit privé pour lequel les dispositions du Code de la sécurité sociale sont adaptées.



RÉTROSPECTIVE

- **2010** : l'Enim devient un établissement public administratif.
- **2015** : une mission d'évaluation préconise l'adaptation du statut de l'Enim.
- **2016** : la seconde COG de l'Établissement prévoit une adaptation éventuelle du statut de l'Enim en précisant que la transition vers un statut d'organisme de sécurité sociale à l'horizon du début de la COG 3 doit être étudiée.
- **2017** : lancement au sein de l'Enim d'une étude sur l'adaptation du statut dont les travaux sont suivis par un comité de pilotage.



PERSPECTIVES 2019

- **Évolution de la méthodologie** : création de groupes de travail thématiques.
- **Réflexion sur l'adhésion à la convention collective de l'UCANSS.**
- **Fin d'année 2019** : un rapport sera rendu aux pouvoirs publics avec des propositions concrètes d'adaptation du statut.

Or, il est régulièrement constaté que le statut d'établissement public administratif (EPA) de l'Enim engendre des difficultés dans la gestion quotidienne de ce régime de base obligatoire de sécurité sociale. C'est la raison pour laquelle une étude relative à l'adaptation du statut de l'Enim a été lancée en 2017.

LES RÉFLEXIONS MENÉES EN 2018

Une étude comparative avec les principaux régimes spéciaux de sécurité sociale a été menée par le biais d'un questionnaire et enrichie d'échanges bilatéraux. Les thèmes de la gouvernance, des ressources humaines, de la comptabilité et des finances, de l'archivage ainsi que des achats ont été abordés, mettant en lumière les difficultés liées à son statut que rencontre l'Enim.

Ainsi, le statut actuel de l'Établissement ne facilite pas le recrutement de profils adaptés aux compétences recherchées. De même, la branche vieillesse étant subventionnée par l'État, un double travail de préparation et de clôture budgétaire est nécessaire pour l'Établissement dans le cadre de la Loi de finances et de la Loi de financement de la sécurité sociale.

Par ailleurs, si un organisme de sécurité sociale de droit privé peut demander à un autre organisme de le représenter devant les juridictions chargées du contentieux de la sécurité sociale, cette mutualisation des moyens n'est pas possible pour l'Enim. Autre exemple, l'Enim ne peut pas appliquer les mêmes règles d'archivage des dossiers qu'un organisme de sécurité sociale de droit privé, il est contraint de respecter les délais prévus

dans le cadre de la gestion budgétaire et comptable publique, qui sont plus longs, ce qui génère un surcoût financier pour l'Établissement.

L'année 2019 sera consacrée à l'évaluation des impacts juridiques et financiers des deux scénarii envisagés : l'adaptation du statut d'EPA en l'intégrant pleinement aux règles édictées par le Code de la sécurité sociale ou l'évolution vers un statut d'OSS de droit privé. Une étude exhaustive sera présentée aux trois autorités de tutelle de l'Établissement en fin d'année, dans la perspective de la mise en œuvre du projet au cours de la 3^e COG de l'Établissement.

Cécile Descamps et Olivier Houssin, Sous-direction des affaires juridiques (SDAJ)

"Ce projet, passionnant d'un point de vue juridique, est conduit avec la collaboration de l'ensemble des services de l'Établissement. Ces échanges enrichissent la réflexion sur ce dossier stratégique pour l'Établissement."



PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS MARITIMES

Un des engagements inscrit dans la Convention d'objectifs et de gestion 2016-2020 est de faire de l'Enim un acteur national de la prévention des risques professionnels maritimes. Il s'agit d'un objectif important et structurant pour le régime de sécurité sociale des marins. C'est donc tout naturellement que l'Enim s'est vu confier par le Conseil supérieur des gens de mer et les pouvoirs publics une mission de réflexion sur la création d'une branche Accidents du travail – Maladies professionnelles (AT-MP) maritime.



Hervé Thomas, Délégué général d'ADF

"Membre du groupe restreint d'experts constitué de représentants du régime général et de régimes spéciaux, et des organisations syndicales des organisations professionnelles, Armateurs De France (ADF) participe activement au Comité chargé d'envisager un cadre propice à la création d'une branche accident du travail au sein du régime de protection sociale des marins. L'objectif est de mettre en place le régime le mieux adapté aux professionnels de la mer, tenant compte des spécificités de leurs métiers.

Si le gouvernement décide de mettre en place une telle branche, qui constitue un enjeu fondamental pour la profession, il conviendra de veiller au maintien d'un financement spécifique, pour encore mieux prendre en charge les gens de mer et mener des études et des actions afin de réduire une accidentologie toujours élevée comparée à d'autres secteurs."

L'Enim a associé différents experts (préventeurs, armateurs, marins, partenaires sociaux et experts issus du régime des marins, du régime général et du régime agricole), regroupés au sein d'un comité. Mis en place fin 2017, ce comité d'experts, co-présidé par le Président du Conseil supérieur des gens de mer, M. Jean-François Jouffray, et le Directeur de l'Enim, s'est réuni à 7 reprises en 2018.

Au programme, des échanges nourris et constructifs s'inscrivant dans un objectif de responsabilisation accrue individuelle et collective des entreprises au service de l'amélioration des conditions de travail des marins. Les grands axes de réflexions ont été les suivants :

- **un état des lieux** de la prévention, de la prise en charge des risques professionnels et de l'accidentologie au sein du régime de sécurité sociale des marins ;

- **des retours d'expérience** des représentants des branches AT-MP des régimes agricole et général ;

- **les modalités de constitution d'une branche AT-MP** propre au régime de sécurité sociale des marins, adaptée à ses spécificités et s'appuyant sur le paritarisme (partenaires sociaux représentants des employeurs et des marins) pour garantir le consensus social.

À l'issue des travaux, l'Enim a remis début 2019 aux pouvoirs publics un rapport proposant des mesures visant à renforcer la prévention et la prise en charge des risques professionnels maritimes, tout en maîtrisant les finances publiques. Ce rapport propose en outre une gouvernance et un pilotage global de ce risque adapté au monde maritime.





7

comités des experts
ATMP réunis en 2018

**Thierry Sauvage,
Chef du service de santé
des gens de mer du ministère
de la Transition écologique et
solidaire**

"Les marins représentent l'une des professions les plus exposées aux accidents du travail. De nombreux efforts de prévention ont été réalisés en direction des gens de mer. Toutefois, la fréquence des accidents reste stable depuis plusieurs années et semble aujourd'hui avoir atteint un palier.

Une nouvelle branche prenant en compte le risque « accidents du travail et maladies professionnelles » ouvre de fortes perspectives de diminution du nombre et de la gravité de ces accidents, en incitant les entreprises maritimes, entre autres, à mieux prévenir ces risques. Elle permettra aussi de financer de nouvelles actions de prévention en améliorant le conseil et l'accompagnement des entreprises maritimes. La santé des marins sera ainsi mieux préservée au cours de leur travail et tout le long de leur carrière."



RÉTROSPECTIVE

-

· Pas de branche Accidents du travail – Maladies professionnelles au sein de l'Enim favorisant la prévention et responsabilisant les employeurs.

+



PERSPECTIVES 2019

-

· Rapport sur la création d'une branche Accidents du travail – Maladies professionnelles remis aux pouvoirs publics au printemps 2019.



INTER-RÉGIMES

Harmoniser les droits, simplifier les démarches des assurés et des employeurs, mutualiser les moyens, tels sont les principaux fondements des projets inter-régimes portés par les pouvoirs publics. En s'inscrivant résolument et efficacement dans ces projets, l'Enim a revu depuis 2017 son organisation afin d'accentuer son implication dans le réseau et d'adopter une démarche proactive. La mission inter-régimes peut affirmer aujourd'hui que l'Enim participe à toutes les instances auxquelles il doit être présent.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le projet du Dossier médical partagé (DMP) est un enjeu majeur pour la modernisation du système de santé et de l'assurance maladie. Gratuit et confidentiel, le DMP est un carnet de santé numérique contenant les données de santé d'un individu. Il permet au médecin traitant et à tous les professionnels de santé intervenant avec l'accord préalable du patient, y compris à l'hôpital, d'accéder aux informations médicales personnelles afin de permettre une meilleure prise en charge du patient.

L'Enim a proposé d'être le pilote au sein des régimes spéciaux pour la phase test et le déploiement en 2018. Le DMP a été déployé à l'échelle nationale le 6 novembre 2018.

Les accueils de Saint-Malo, de Lorient et de Paimpol ont été formés et équipés pour procéder à la création du DMP. Ils en assurent la promotion auprès des ressortissants. Dans le cadre de son rôle de pilote, outre l'expérimentation technique en lien avec le régime général, l'Enim a rencontré le Centre de consultations médicales maritimes (CCMM) de Toulouse afin de lui présenter la procédure dite « bris de glace »* accessible aux services d'urgence. En effet, le CCMM assure environ 1800 régulations au profit des marins français navigant sur toutes les mers du globe : en cas d'urgence, si le marin dispose d'un DMP, le centre de Toulouse peut y accéder sans délai et ainsi améliorer encore le service rendu.

Le DMP est disponible sur le site internet **www.dmp.fr**, et désormais sur les smartphones et tablettes, grâce à son application téléchargeable gratuitement.

**La procédure dite de « bris de glace » permet à un médecin d'accéder aux données du dossier d'un patient dans des situations d'urgence et d'éloignement tout en traçant les accès.*

Objectif Enim 2019
13 123
DMP ouverts



RÉTROSPECTIVE 2017

Création d'une mission inter-régimes à l'Enim.



LE PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE REVENUS AUTRES (PASRAU)

Le prélèvement à la source, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019, permet de calculer et de collecter l'impôt directement auprès de l'employeur sur la base des revenus et de la situation actuelle du contribuable. Pour les autres revenus, tels que les indemnités journalières versées en cas de maladie et les pensions de retraite, cette nouvelle mission repose sur les organismes de sécurité sociale.

Ce projet a demandé une coordination de grande ampleur et des phases pilotes pour tester les circuits et les ou-

tils. L'Enim s'est complètement inscrit dans cette méthode, ce qui lui a permis d'être au rendez-vous afin de récolter pour le compte de l'administration fiscale, l'impôt sur les revenus autres que les salaires. Son rôle consiste à recevoir le taux d'imposition transmis par l'administration fiscale, à appliquer ce taux sur les revenus de remplacement et à reverser le montant ainsi prélevé à l'administration fiscale. Cette mise en œuvre s'est accompagnée d'une communication spécifique à destination des ressortissants de l'Enim, dans le prolongement de la ligne éditoriale nationale.





**Stéphane Bonnet,
Directeur du Groupement
d'intérêt public -
Union retraite (GIP-UR)**

Directeur depuis un peu plus d'un an de la structure qui canalise les efforts de simplifications, de mutualisations et de convergences des régimes de retraite, j'apprécie l'ambition commune qui émerge dans l'intérêt des assurés - intérêt placé au-dessus de toute autre considération.

Ainsi à l'Union Retraite, nous comptons sur le dynamisme et le volontarisme de chaque régime, quel que soit le nombre de ses assurés.

Je constate avec satisfaction l'investissement croissant de l'Enim, qui prend aujourd'hui toute sa place dans l'inter-régimes de retraite. »

**LA DEMANDE DE RETRAITE
EN LIGNE (DRI)**

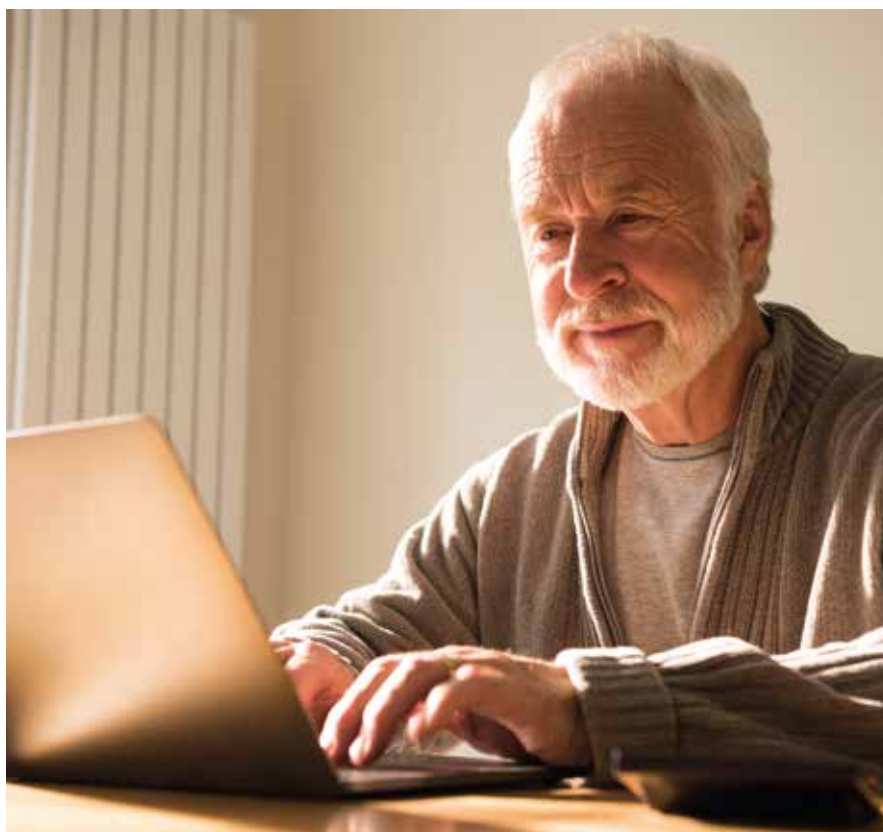
Initiée depuis juillet 2017 par le Groupement d'intérêt public - Union Retraite (GIP-UR), la demande de retraite inter-régimes en ligne est un nouveau service du compte personnel retraite (CPR), disponible sur www.info-retraite.fr.

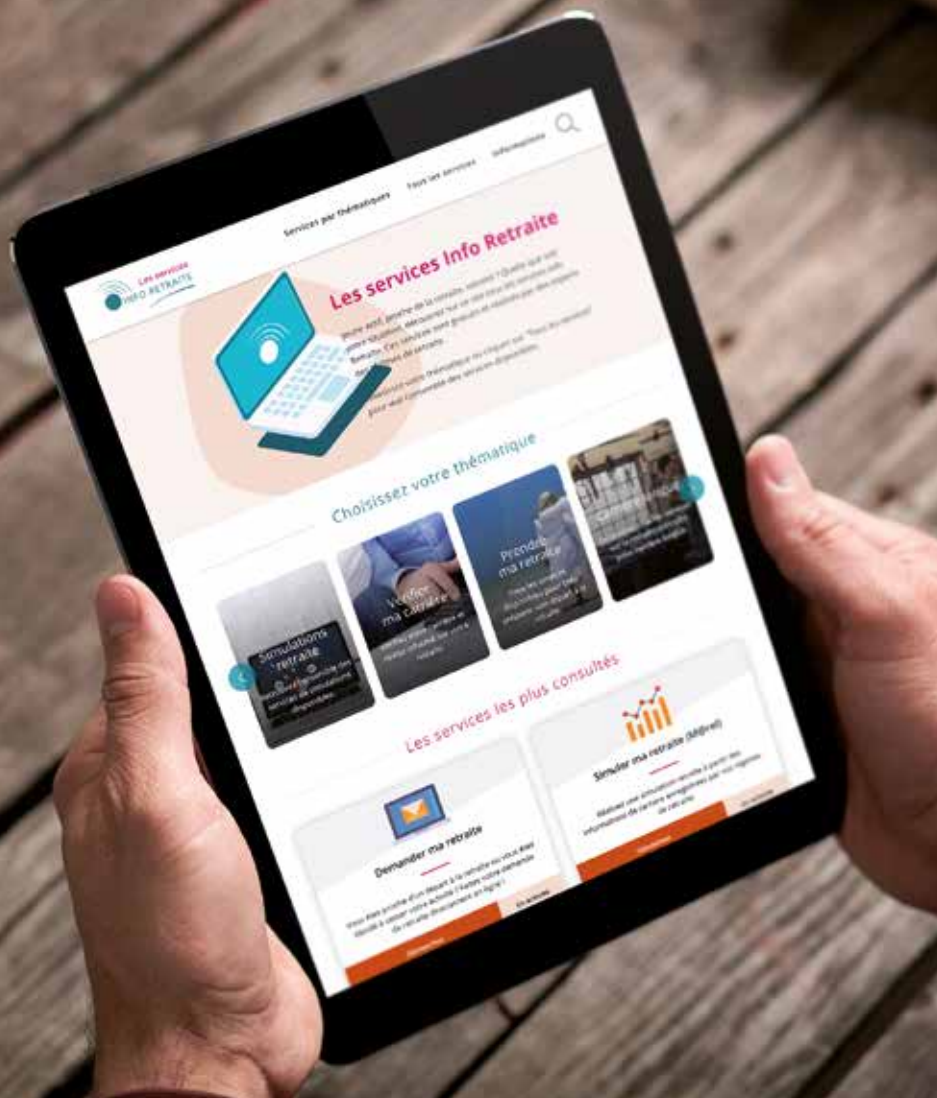
Tous les travaux techniques et fonctionnels ont été menés durant l'année 2018.

Côté technique, ce nouveau service aux assurés s'appuie sur des outils inter-régimes jusqu'alors non utilisés par l'Enim. Le régime des marins a dû rattraper son retard en la matière, notamment en développant le dispositif de gestion des échanges (DGE) qui est la plateforme technique centralisatrice des échanges. Mais il a également testé pour les autres régimes la nouvelle version de récupération des pièces justificatives téléversées par les assurés, proposée par l'opérateur « Caisse des dépôts ».

Côté fonctionnel, la demande de retraite en ligne a permis à l'Enim de dématérialiser la démarche de l'assuré. Désormais, l'Enim reçoit la demande de retraite que l'assuré dépose via son compte personnel retraite, en y joignant toutes les pièces justificatives nécessaires, qui sont automatiquement déversées dans l'outil de GED Enim. La réception de cette demande enclenche le processus de liquidation par l'Enim.

Les futurs retraités de l'Enim peuvent également accéder au télé-service en cliquant sur un lien de redirection disponible sur leur Espace personnel. L'objectif, à terme, est d'intégrer le télé-service de demande de retraite en ligne directement sur cet espace.





PERSPECTIVES 2019

- Échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI).
- Mutualisation des contrôles d'existence (MCE).
- Liaisons médico-administratives automatisées (LM2A).
- Adossement PE paiement mandatement à la CNAMTS.



Dominique Méanard, adjointe au responsable du Centre des pensions et des archives (CPA), chef de projet « Demande de retraite inter-régimes »

"Dans le cadre d'un travail collaboratif inter-services, ce projet a nécessité des adaptations au regard de nos contraintes fonctionnelles et informatiques. L'enjeu pour l'Enim

est d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur en développant la co-production. L'objectif ? Améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur en lui offrant une nouvelle fonctionnalité pour faire valoir ses droits, mais également pour l'Enim, gagner en productivité et contribuer à moderniser l'image du régime de sécurité sociale des marins. Ce challenge se poursuit en 2019 par le maintien des indicateurs de délais d'instruction de pension dans les 31 jours et les travaux à mener pour les évolutions du télé-service, la mise en production de la V2 est prévue en octobre."



95,6%
des pensions de retraite en droits propres ont été servies en moins de 31 jours en 2018





RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

Le positionnement de l'Enim en tant qu'acteur responsable de ses actions et de leurs conséquences sociales et environnementales continue son ancrage, conformément aux actions déclinées dans la COG visant à promouvoir la qualité de vie au travail et le bien-être des agents, promouvoir une gestion durable des ressources et encourager l'achat responsable.



RÉTROSPECTIVE

- Indicateur « Développement durable » inscrit dans les objectifs de performance collective de l'Enim depuis 2015 et toujours atteint.
- 3 objectifs RSO inscrits dans la COG 2016-2020.
- Constitution d'un comité RSO en juin 2017.

UNE GOUVERNANCE ET UN PILOTAGE CONSOLIDÉS

Institué en juillet 2017 et rassemblant des représentants des différents services de l'ensemble des sites de l'Enim, le comité RSO de l'Enim s'est réuni à deux reprises en 2018. Sa composition élargie participe au partage des initiatives et questionnements et à l'amélioration de la visibilité de la RSO.

Le travail de réflexion mené lors de ces comités RSO a permis de finaliser les outils de reporting, notamment par :

- la définition à la fin du 1^{er} semestre 2018 d'objectifs et d'indicateurs ;
- l'adoption d'un Plan Enim exemplaire, inspiré du Plan ministériel administration exemplaire (PMAE) du MTES et du Plan cadre développement durable de l'UCANSS.

LE « PLAN ENIM EXEMPLAIRE »

Fruit d'un travail collaboratif inter-services, le « Plan Enim exemplaire » a permis de structurer la feuille de route RSO autour de huit défis structurants, en adéquation avec la COG 2016-2020 :

Défi 1 :

Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre (GES) et réaliser des économies d'énergie dans nos bâtiments

Défi 2 :

Encourager la mobilité douce et optimiser notre parc automobile

Défi 3 :

Économiser nos ressources et réduire nos déchets

Défi 4 :

Contribuer à la préservation de la biodiversité

Défi 5 :

Accompagner le changement, en impliquant et en motivant les agents

Défi 6 :

Stimuler, évaluer et valoriser, grâce à une gouvernance et un pilotage consolidés

Défi 7 :

Favoriser l'achat responsable

Défi 8 :

Progresser du Plan Enim exemplaire vers la RSO





PERSPECTIVES 2019

- Poursuite des actions visant à diminuer l'empreinte environnementale, notamment par l'élaboration d'un Plan de mobilité.
- Développement des actions de sensibilisation auprès des agents, notamment pour le covoiturage et le tri des déchets.



Caroline Foedit, responsable du Département des achats, des moyens généraux et de l'immobilier (DAMGI)

"Enrichie avec la 2^e COG, la politique RSO de l'Enim concilie aujourd'hui efficacité dans nos métiers, responsabilité sociale et environnementale en de multiples actions et réalisations.

Les actions du comité RSO permettent de porter un autre regard sur notre quotidien en connectant les changements tels que la transformation digitale et l'agilité avec les réalités de l'Établissement. Les échanges et partages d'expériences y sont denses, opérationnels et participent de la réussite des travaux menés notamment pour impulser une politique de mobilité durable, et témoignent ainsi du souci d'adopter collégalement une attitude écoresponsable."



PLUSIEURS DÉFIS DÉJÀ RELEVÉS EN 2018



Défi 2 : Encourager la mobilité douce et optimiser notre parc automobile

Dans le cadre de la collecte de données pour dresser le Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES), un questionnaire anonyme concernant les déplacements domicile-travail au cours de l'année 2017 a été diffusé aux agents et a confirmé que 80 % des déplacements domicile-travail s'effectuaient en voiture personnelle. Ces déplacements domicile-travail représentent 90 % des émissions de gaz à effet de serre du poste déplacement de l'Enim. En vue de diminuer l'empreinte environnementale, des entreprises ont été consultées en fin d'année 2018 afin d'accompagner l'Enim dans le déploiement d'un plan de mobilité en cours d'année prochaine.

Concomitamment, la politique d'encouragement mise en place depuis plusieurs années a été poursuivie se traduisant en 2018 par la rénovation du local vélo sur le site de Saint-Malo et par la participation d'un tiers des agents du siège au challenge organisé par la communauté d'agglomération de La Rochelle lors de la Semaine nationale de la mobilité.



Défi 5 : Accompagner le changement, en impliquant et en motivant les agents

Dans un contexte qui évolue rapidement et dans l'optique d'importantes réformes à mettre en œuvre, l'Enim s'appuie notamment sur :

- le Département du pilotage et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage métier (DPAMOM), créé en 2018 pour

être le facilitateur, l'interprète et le coordinateur des projets au sein de l'Établissement, notamment dans le cadre de la réalisation de la COG ;

- diverses formations, ouvertes à tous les agents, d'acculturation aux enjeux de la sécurité sociale (intervenant EN3S, MOOC*) pour préparer au mieux l'avenir de l'Enim et son intégration accrue dans la sphère de la protection sociale.



Défi 7 : Favoriser l'achat responsable

La mise à jour du vade-mecum de la commande publique dans sa dimension RSO a contribué à renforcer la dimension responsable des achats de l'Établissement, qui s'inscrivent désormais pleinement dans le contexte global de dématérialisation.



Défi 8 : Progresser du Plan Enim exemplaire vers la RSO

Enfin, l'axe RSO de la politique immobilière s'est traduit par des travaux de rénovation des accueils des sites de Lorient, de Saint-Malo et de Paimpol permettant d'offrir aux ressortissants des espaces d'accueil de qualité notamment pour ceux en situation de handicap.

* « Massive Open Online Course » : formation en ligne regroupant des vidéos, du contenu texte, des forums de discussions et permettant de valider ses acquis avec des exercices



ANNEXES

LA GOUVERNANCE

L'Enim est un établissement public administratif, sous tutelle des ministères chargés de la mer, de la sécurité sociale et du budget doté d'un Conseil d'administration composé de huit membres ayant voix délibérative, de membres à voix consultative (deux représentants du

personnel, directeur, agent comptable, chef du service du contrôle médical et contrôleur budgétaire) et de trois commissaires du gouvernement représentant les ministères de tutelle. Depuis l'année 2018, les travaux du Conseil d'administration sont éclairés par les

avis du comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim, instance consultative réunissant les organismes représentant les employeurs, les salariés ainsi que les pensionnés.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Patrick Quinqueton

Président

Marie-Françoise Simon-Rovetto

Présidente du Conseil supérieur de la marine marchande

Didier Guédon

Vice-président

Gérard Romiti

Président du Comité national des pêches maritimes et des élevages marins

François Marendet

Membre du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD)

Philippe Le Gal

Président du Comité national de la conchyliculture

Pierre-Yves Andrieu

Inspecteur général des Affaires maritimes

(en cours de nomination)

Un représentant des activités du nautisme et de la plaisance

LE COMITÉ DES PARTIES INTÉRESSÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENIM

Représentants des employeurs

- Armateurs de France (ADF)
- Association professionnelle des entreprises de remorquage maritime (APERMA)
- Groupement des armateurs de services publics maritimes de passage d'eau (GASPE)
- Syndicat national des employeurs de la conchyliculture (SNEC)
- Union des armateurs à la pêche de France (UAPF)

Représentants des salariés

- Confédération générale du travail (CGT)
- Confédération française démocratique du travail (CFDT)
- Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
- Fédération de l'équipement, de l'environnement, des transports et des services – Force ouvrière (FEETS-FO)
- Syndicat national des cadres navigants de la marine marchande – Confédération française de l'encadrement Confédération générale des cadres (SNCNMM – CFE CGC)

Représentants des pensionnés

- Fédération nationale des pensionnés de la marine marchande (commerce et pêche)
- Union confédérale des retraités CGT
- Union fédérale maritime CFDT



LE FINANCEMENT

LES DÉPENSES EN 2018

1,6 Md€
(1,59 Md€ en 2017)

Les charges de la branche « vieillesse » s'élèvent à 1 058 M€, en légère diminution par rapport à celles de l'année 2017 (- 5,3 M€) notamment du fait de la démographie du régime. Les pensions de retraites représentent 1 035,4 M€ (soit 111 319 pensions fin 2018 contre 112 547 en 2017).

Les autres charges (hors provisions) correspondent notamment aux prestations d'action sanitaire et sociale en faveur des affiliés (3,3 M€).

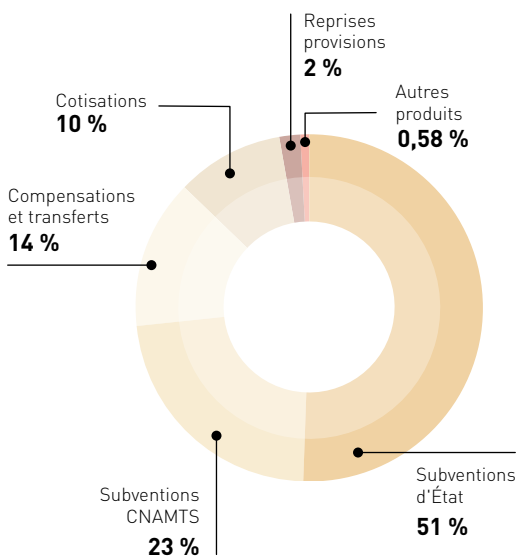
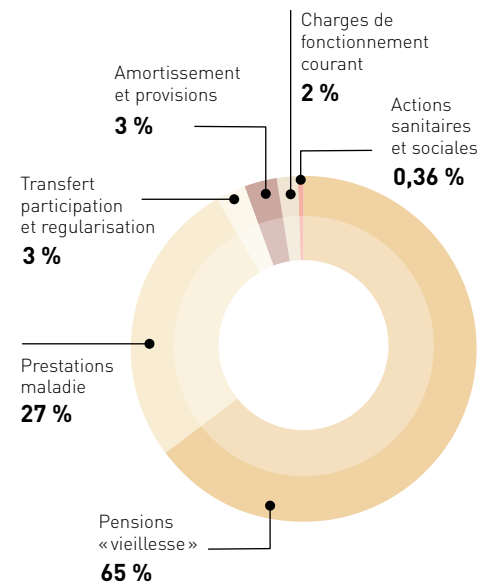
Les dépenses de gestion administrative dédiées à la branche « vieillesse » représentent 10,6 M€ soit 1 % du budget exécuté dont 6,8 M€ au titre des dépenses de personnel.

Les charges de la branche « maladie » représentent 547 M€ contre 528 M€ en 2017.

Les prestations légales (maladie, maternité, incapacité temporaire) sont en hausse à 384 M€. Celles d'incapacité permanente s'établissent à 54,4 M€.

Parmi les autres dépenses, celles d'action sanitaire et sociale au titre de la branche « maladie » et « AT-MP » se chiffrent à 2,5 M€.

Les charges de gestion administrative pour la branche « maladie » et l'activité « AT-MP » représentent 20,6 M€ dont 13 M€ pour les dépenses de personnel.



LES PRODUITS EN 2018

1,602 Md€
(1,588 Md€ en 2017)

Les cotisations émises se montent à 154,6 M€ en diminution de 2,3 M€ par rapport à l'exercice précédent du fait d'un taux de cotisation pour la branche « maladie » de 0,5 % pour les services accomplis à compter du 1^{er} janvier 2018 (1,25 % précédemment).

Les autres produits sont, notamment, les compensations d'exonération de cotisations, la compensation généralisée vieillesse, les remboursements de CSG, du Fonds de Solidarité Vieillesse, la CNSA et le congé paternité.

La subvention versée par l'État au titre de la branche « vieillesse » représente 824,3 M€, la contribution d'équilibre de la CNAM 364 M€ pour la branche « maladie » et l'activité « AT-MP ». La branche « vieillesse » présente un déficit de 3 M€ en 2018.

LES INVESTISSEMENTS EN 2018

3 M€

Les principaux postes de dépenses : l'évolution de la taxation, l'Espace personnel, mais également la dématérialisation ou la rénovation des centres de prestation maladie.

GLOSSAIRE



AC	agence comptable	DGE	dispositif de gestion des échanges	MTES	ministère de la transition écologique et solidaire
ACOSS	agence centrale des organismes de sécurité sociale	DGFIP	direction générale des finances publiques	NIR	numéro d'inscription au répertoire, plus communément appelé numéro de sécurité sociale
ADF	armateurs de France	DMIST	déclaration mensuelle informatisée de services et de taxes	OSS	organisme de sécurité sociale
AGISM	association pour la gestion des institutions sociales maritimes	DMP	dossier médical partagé	PASRAU	prélèvement à la source autres revenus
APERMA	association professionnelle des entreprises de remorquage maritime	DMRLF	département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude	PE	prestations en espèces
AT-MP	accidents du travail et maladies professionnelles	DOM	départements d'outre-mer	PFS	plateforme de services
BEGES	bilan des émissions de gaz à effet de serre	DPAE	déclaration préalable à l'embauche	PMAE	plan ministériel administration exemplaire
BODACC	bulletin officiel des annonces civiles et commerciales	DPAMOM	département du pilotage et de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage métier	PN	prestations en nature
CA	conseil d'administration	DPO	délégué à la protection des données	RGPD	règlement général sur la protection des données
CAC	commissaires aux comptes	DRI	demande de retraite inter-régimes	RSO	responsabilité sociétale des organisations
CAFAT	caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie	DSN	déclaration sociale nominative	SCM	service du contrôle médical
CCMA	centre des cotisations des marins et des armateurs	DSP	département solidarité et prévention	SDAJ	sous-direction des affaires juridiques
CCMM	centre de consultations médicales maritimes	DSS	direction de la sécurité sociale	SDPO	sous-direction de la production et des opérations
CFDT	confédération française démocratique du travail	DTA	décompte trimestriel automatisé	SDSI	sous-direction des systèmes d'information
CFTC	confédération française des travailleurs chrétiens	EESSI	échange électronique d'informations sur la sécurité sociale	SG	secrétariat général
CGEDD	conseil général de l'environnement et du développement durable	EN3S	école nationale supérieure de la sécurité sociale	SI	système d'information
CGPA	centre de gestion de la pêche artisanale	EPA	établissement public administratif	SIRET	Système Informatique pour le Répertoire des Entreprises sur le Territoire
CGT	confédération générale du travail	FEETS-FO	fédération de l'équipement, de l'environnement, des transports et des services – Force ouvrière	SNCNM- CFE / CGC	syndicat national des cadres navigants de la marine marchande – confédération française de l'encadrement / confédération générale des cadres
CNAM	caisse nationale d'assurance maladie	FNPMM	fédération nationale des pensionnés de la marine marchande	SNEC	syndicat national des employeurs de la conchyliculture
CNPMEM	comité national des pêches maritimes et des élevages marins	GASPE	groupement des armateurs de services publics maritimes de passage d'eau	SPSI	schéma pluriannuel de stratégie immobilière
CODAF	comité opérationnel départemental anti-fraude	GED	gestion électronique des documents	SSGM	service de santé des gens de mer
COG	convention d'objectifs et de gestion	GIP-MDS	groupement d'intérêt public Modernisation des Déclarations Sociales	SVI	serveur vocal interactif
COM	collectivités d'Outre-mer	GIP-UR	groupement d'intérêt public Union Retraite	UAPF	union des armateurs à la pêche en France
CPA	centre des pensions et des archives	GRC	gestion de la relation client	UCANSS	union des caisses nationales de sécurité sociale
CPI	comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim	LFSS	loi de financement de la sécurité sociale	UCR-CFDT	union confédérale des retraités – CFDT
CPM	centres de prestations maladie	LM2A	liaisons médico-administratives automatisées	UFM-CGT	union fédérale maritime – CGT
CPR	compte personnel retraite	MCE	mutualisation des contrôles d'existence	UGAP	union des groupements d'achats publics
CPS	caisse de prévoyance sociale de Polynésie	MCPC	mission du pré-contentieux et de la conciliation	URSSAF	unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
CSGM	conseil supérieur des gens de mer	MOOC	massive open online course		
CSMM	conseil supérieur de la marine marchande				
DAM	direction des affaires maritimes				
DAMGI	département des achats, des moyens généraux et de l'immobilier				



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DE L'ENIM

4, avenue Éric Tabarly - 17183 Périgny Cedex

Directeur de la publication : M. Edouard PERRIER.

Rédaction : Mission communication de l'Enim en collaboration avec les services et partenaires cités dans le rapport.

Maquette : Liner Communication.

Impression : Imprimerie rochelaise.
Cet imprimé est certifié PEFC™ 10-31-1240.

Copyright des photos :

Frédéric Briois : couverture – Lucas Le Sauce (IMP) :
page 30, 31 – Enim : pages 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 14,
15, 18, 19, 27, 28, 32, 34, 35, 37 – Urssaf : page 24 –
CGPA : page 26 – IStock : pages 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10,
13, 15, 16, 17, 21, 25, 26, 33, 34, 36, 37.



NOUS CONTACTER

Centre de prestations maladie de Saint-Malo

Arsenal de la Marine
Quai Solidor
35415 SAINT-MALO Cedex
pfs.sdpo@enim.eu

Centre de prestations maladie de Lorient

33, boulevard Cosmao-Dumanoir
CS 87 770
56327 LORIENT Cedex
pfs.sdpo@enim.eu

Centre des pensions et des archives

1 bis, rue Pierre Loti
BP 240
22505 PAIMPOL Cedex
02 96 55 32 32
cpa.sdpo@enim.eu

Centre des cotisations des marins et des armateurs

Arsenal de la Marine
Quai Solidor
BP 125
35407 SAINT-MALO Cedex
02 99 82 98 00
ccma.sdpo@enim.eu

Département solidarité et prévention

33 boulevard Cosmao-Dumanoir
56327 LORIENT Cedex
psp.sdpo@enim.eu

Département du recouvrement

Quai Solidor
BP 125
35 407 SAINT-MALO Cedex
02 99 82 98 30
dr.ac@enim.eu

Siège de l'Enim

4, avenue Éric Tabarly
CS 30007
17183 PÉRIGNY Cedex
05 46 31 83 00
sec-dir@enim.eu

0 811 701 703

Service 0,06 € / min
+ prix appel

du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
en France métropolitaine