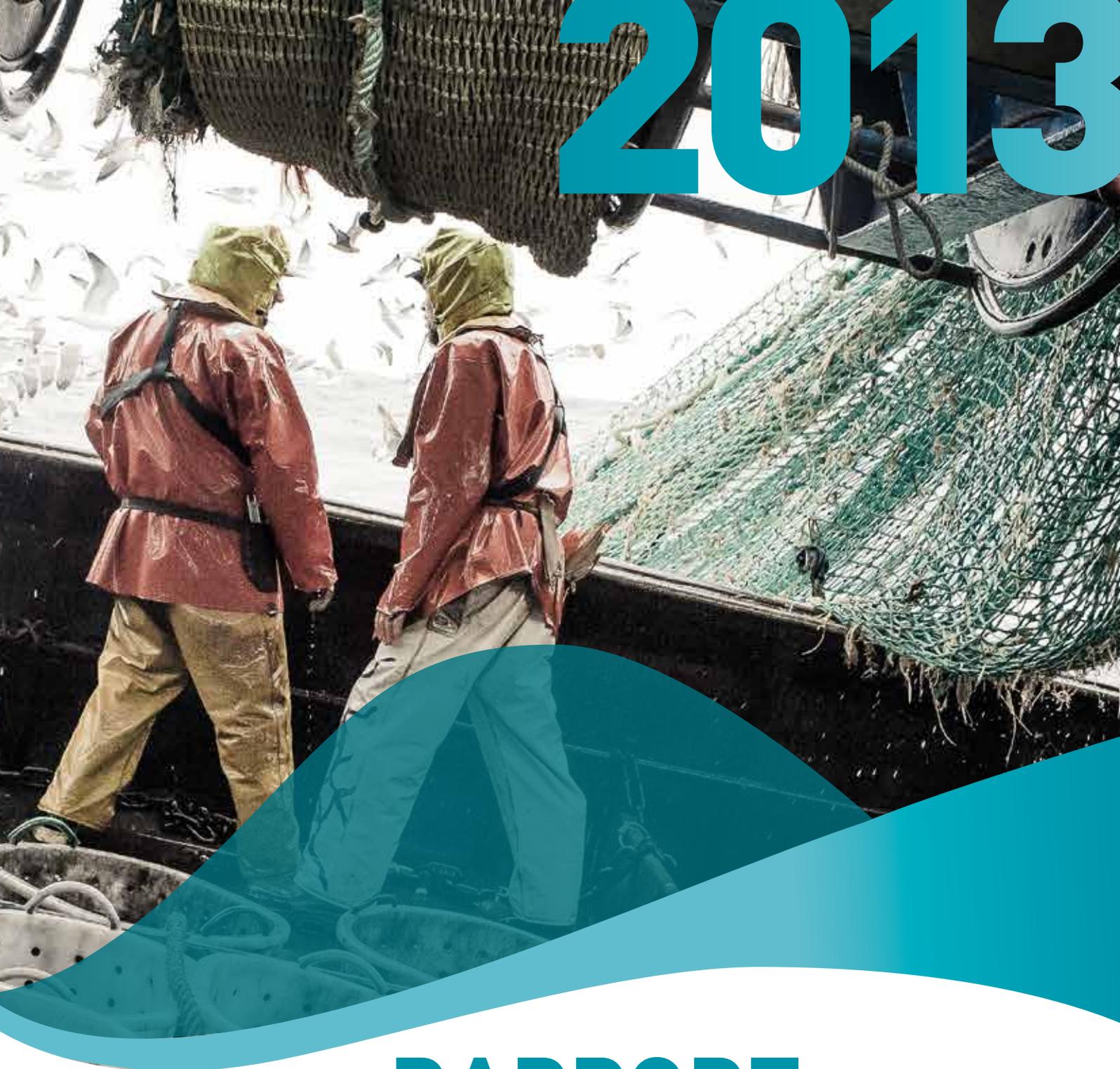


2013



RAPPORT D'ACTIVITÉ

DE L'ENIM,
LE RÉGIME SOCIAL DES MARINS

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Jean-François
BERNICOT**

*Vice-président
du Conseil
d'administration*



**Jean-Claude
DIQUET**

*Inspecteur général
de l'Administration
du développement
durable*



Laurent COURCOL

*Inspecteur général
des Affaires maritimes*



Michel QUIMBERT

*Président du Conseil
supérieur de la
marine marchande*



Gérard ROMITI

*Président du
Comité national
des pêches et des
élevages marins*



Gérard VIAUD

*Président du Comité
national de la
conchyliculture*



Gérard D'ABOVILLE

*Président du Conseil
supérieur
de la navigation de
plaisance et
des sports nautiques*

ÉDITORIAL



**Patrick
QUINQUETON**

*Président du
Conseil d'administration
de l'Enim*

L'Enim est aujourd'hui une caisse de sécurité sociale à part entière et il est entièrement dédié aux gens de mer. Cela fait maintenant quelque trois ans et demi que ce tournant a été pris et un peu plus d'un an que le siège de l'Enim est installé à Périgny, près de La Rochelle. La place Fontenoy est déjà loin. C'est bien la marque d'une installation réussie à un moment important pour l'établissement, celui de sa première convention d'objectifs et de gestion.

Aujourd'hui, le bilan de cette première année apparaît déjà positif, comme le confirme notre baromètre 2013. Les deux indicateurs évalués par cette enquête sont à la hausse : 97 % des usagers se disent satisfaits de notre qualité de service et 86 % se disent satisfaits de notre accueil téléphonique.

Ces très bons résultats ne nous font pas perdre de vue les attentes légitimes également exprimées à cette occasion, qu'il s'agisse de celles des armateurs qui souhaitent que l'Enim soit un interlocuteur plus attentif et efficace face à leurs préoccupations et celles des marins, des retraités et de leurs ayants droit qui souhaitent que l'établissement réponde dans des délais raisonnables et avec des échéances régulières et tenues.

Au-delà des chiffres, il faut également regarder les engagements pris par l'établissement pour inscrire clairement ses missions dans le paysage national de la protection sociale, pour ne plus être un régime spécial entièrement à part mais bien un régime social à part entière.



ÉDITORIAL



Philippe ILLIONNET

Directeur de l'Enim

Si 2012 a marqué un tournant pour l'Enim, l'année 2013 n'en a pas été moins riche. La mise en place de la convention d'objectifs et de gestion qui a marqué le début d'année est à présent au cœur de nos activités et a fait évoluer notre organisation interne. Ancienne direction d'administration centrale nous sommes aujourd'hui devenus un établissement public de plein exercice.

L'exercice de la COG nous amène à conjuguer qualité et efficacité autour de trois axes majeurs : l'amélioration de notre offre de service, le renforcement de nos missions et de notre positionnement, la consolidation de la performance et de l'efficacité globale. Ainsi sont présentés dans ce rapport d'activité les projets qui font avancer l'établissement. Sans vouloir être exhaustif, il met en lumière un travail réalisé par l'ensemble des équipes. Qu'il s'agisse des équipes de production ou des fonctions supports, beaucoup sont acteurs ou collaborateurs d'une des évolutions de cette maison.

Notre trajectoire est la bonne, grâce à notre volonté de pérenniser l'établissement et à notre conviction que seule la qualité du service rendu aux marins, aux armateurs et aux professionnels de santé nous le permettra. Mais si la trajectoire est bonne, l'essai n'est pas encore marqué. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la qualité de service et les relations avec nos publics. Le renouvellement de mon mandat en novembre 2013 m'engage pour les prochaines années à poursuivre ces efforts et faire perdurer la mission qui nous anime : la protection des marins et de leurs proches.



SOMMAIRE

- 03. Editorial de Patrick Quinqueton, Président du Conseil d'administration
- 05. Editorial de Philippe Illionnet, Directeur de l'Enim
- 08. Engager une offre de service compétitive et diversifiée**
 - 10. Conforter la place centrale de l'utilisateur en améliorant l'offre de service
 - 12. Refonte de la relation directe avec les assurés
 - 14. La simplification du droit et des procédures pour les marins
 - 16. Une stratégie d'action sociale concertée et plus lisible
- 18. Renforcer les missions et le positionnement de l'Enim**
 - 20. La dynamique d'une communication revisitée
 - 22. Poursuivre l'intégration efficiente et adaptée de l'Enim dans la sphère sociale
- 24. Consolider la performance et l'efficience globale**
 - 26. La lutte contre la fraude : une question d'équité
 - 28. Qualité comptable : régularité, sincérité, fidélité
 - 30. Une politique de ressources humaines adaptée aux enjeux
- 32. Chiffres clés et statistiques**

ENGAGER UNE OFFRE DE SERVICE COMPÉTITIVE ET DIVERSIFIÉE

Le service rendu à l'assuré constitue la raison d'être de l'Enim. Ainsi, son amélioration est l'un des axes forts développés par la première convention d'objectifs et de gestion. Celui-ci englobe à la fois la refonte de la relation directe avec les assurés, la simplification du droit et des procédures pour les marins ainsi qu'une stratégie d'action sociale concertée et plus lisible.





CONFORTER LA PLACE CENTRALE DE L'USAGER EN AMÉLIORANT L'OFFRE DE SERVICE

Avec 95 000 assurés maladie, 120 000 pensionnés et 9 000 armateurs, les publics de l'Enim sont multiples et hétérogènes. De par sa spécificité, l'Enim entend développer des dispositifs appropriés à la diversité de ses publics.

UN DISPOSITIF COMPLET POUR MIEUX PRÉPARER SA RETRAITE

L'Enim participe, au sein du Gip Info retraite, au droit à l'information individuelle de ses assurés sur leur future retraite. Depuis 2007, l'établissement envoie des relevés individuels de situation (RIS) à ses affiliés âgés de 35 ans pour leur indiquer la

liste des régimes auxquels ils ont cotisé, leurs rémunérations, la durée de cotisation et les événements particuliers ayant émaillé leur carrière. Envoyés automatiquement tous les cinq ans, ces RIS peuvent depuis janvier 2013 être envoyés sous forme électronique via le site de l'Enim. Près de 1 200 marins actifs ont réalisé une demande de RIS électronique en 2013.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, l'Enim a également mis en place l'entretien individuel retraite (EIR), qui permet aux marins de plus de 45 ans de poser leurs questions directement à un expert retraite.

Une dernière étape a été lancée depuis cinq ans : l'estimation indicative globale (EIG). Accessible dès 55 ans, cette estimation est un RIS avec des chiffres détaillés. Un tableau reprend les montants annuels que le marin va percevoir, régime par régime, avec des projections pour les années à venir.

► Les équipes en charge des prestations maladie sont réparties sur les centres de Saint-Malo et Lorient (photo ci-contre). Le centre de Paimpol est dédié aux pensions.



APPUI JURIDIQUE DANS LE CADRE DE PLANS SOCIAUX DE CERTAINES ENTREPRISES MARITIMES

En 2013, l'Enim a accompagné certaines entreprises maritimes confrontées à des difficultés économiques en leur apportant un important appui juridique. Il s'agissait de mettre en place pour certains de leurs salariés des dispositifs de transition de fin de carrière ou de départ volontaire. L'environnement juridique du statut des marins vis-à-vis de leur couverture sociale a ainsi été précisé.



AMIANTE: UN SUIVI POST PROFESSIONNEL POSSIBLE

L'exposition à l'amiante peut déclencher des maladies à évolution lente. Jusqu'à présent, l'établissement assurait un dépistage et un suivi périodique des pathologies auprès des marins actifs. L'Enim a complété en septembre 2013 son dispositif en l'élargissant aux marins pensionnés relevant du régime de prestations maladie de l'Enim.

REFONTE DE LA RELATION DIRECTE AVEC LES ASSURÉS

Les relations entre l'Enim et ses bénéficiaires s'effectuent majoritairement par téléphone ou par courrier. L'accueil physique est marginalement assuré par l'Établissement puisqu'il ne dispose pas d'un réseau propre. En revanche un partenariat historique avec les services de l'Etat en charge de la Mer, les délégations mer et littoral, permet d'assurer cet accueil via 25 points de contacts.

Une relation renouvelée avec la direction des affaires maritimes

L'Enim, ne disposant pas d'accueil couvrant le territoire national, est engagé dans une relation historique de partenariat avec les services de l'Etat chargés de la mer, les délégations à la mer et au littoral, en métropole et en outre-mer. Une convention générale organise cette coopération. En raison des importantes évolutions structurelles et réglementaires rencontrées par l'Enim et la Direction des affaires maritimes ces dernières années, celle-ci est en cours d'évolution. Au préalable, un diagnostic a été réalisé en 2013 par l'Enim en partenariat avec la Direction des affaires maritimes. Celui-ci s'est composé d'un questionnaire remis à l'ensemble des délégations et d'une observation sur le terrain. Les résultats permettront de préciser les axes de la nouvelle convention.

Accueil téléphonique dédié à la maladie

L'Enim entend, à l'instar des autres régimes, améliorer le service à l'utilisateur et notamment sa relation téléphonique qui constitue le point de contact le plus régulier avec ses ressortissants.

Une plateforme de services dédiée à la maladie a été déployée sur le site de Saint-Malo en octobre 2012. Les 7 conseillers assurent un accueil téléphonique accessible et de qualité de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi. Ils ont reçu en 2013 plus de 400 appels par jour dont plus de 90% ont été pris en charge.

En plus de la réponse téléphonique, les conseillers ont étendu en 2013 leur activité en y ajoutant la gestion des contacts du service en ligne « Mon compte assuré ».

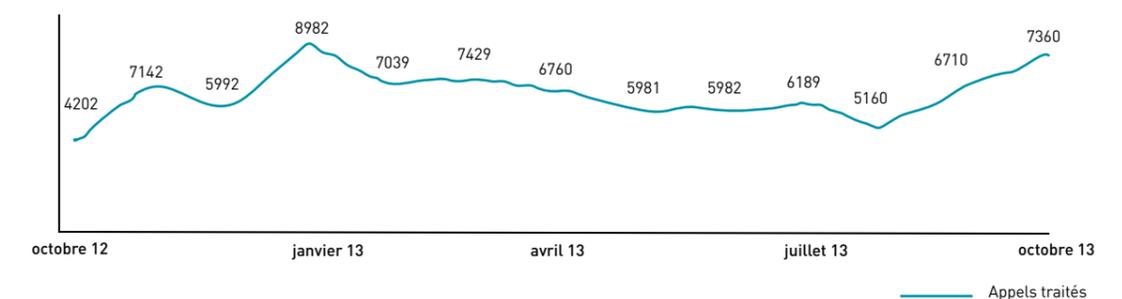
Les accueils pensionnés et armateurs

Cette meilleure accessibilité a permis, par voie de conséquence, d'améliorer l'accueil dédié aux pensionnés, réalisé par le centre des pensions et des archives, et aux armateurs, pris en charge par le centre des cotisations marins et armateurs, en diminuant sensiblement les appels parasites.

L'Enim dispose de trois accueils téléphoniques : deux à Saint-Malo pour les assurés maladie (photo ci-contre) et pour les armateurs et un à Paimpol pour les pensionnés



Appels traités par l'accueil téléphonique maladie depuis octobre 2012



LES APPELS REÇUS EN CHIFFRES

Sur les questions liées à la maladie

→ 79 730 appels traités par les conseillers avec un taux de réponse de 93%

Sur les questions liées à la retraite

→ 35 282 appels traités par le centre des pensions et des archives avec un taux de réponse de 93%

« Mon compte assuré »

→ Grâce à un partenariat avec l'Assurance maladie, les assurés Enim bénéficient de ce service en ligne pour lequel on dénombre

2 128 ouvertures de compte en 2013.

Depuis 2009, près de 9 000 comptes ont été ouverts.

LA SIMPLIFICATION DU DROIT ET DES PROCÉDURES POUR LES MARINS ET LES EMPLOYEURS



Au-delà des actions permanentes de veille réglementaire et d'assistance des différents services de l'Enim, l'équipe juridique a mené un grand chantier d'étude des simplifications du droit et des procédures dans une réflexion coordonnée avec le droit établi pour le régime général.

CODIFICATION RÉGLEMENTAIRE TRANSPORTS

L'action de codifier consiste à rassembler dans un code un certain nombre de textes juridiques épars, quelles que soient leurs natures (lois, décrets...). Dans le cas de l'Enim, ce projet s'inscrit dans un important programme de codification lancé au début des années 2000. L'objectif est de créer un code des transports qui recouvre l'ensemble des modes de transport : aviation civile, voies navigables, transports maritimes... Celui-ci intègre une partie sur la protection sociale des marins.

En 2010, la partie législative a abouti, la partie réglementaire reste à codifier. La forte mobilisation des équipes juridiques sur les travaux d'études de codification réglementaire du code des transports a pu aboutir, début juillet 2013, à la remise aux ministères de tutelle d'une proposition de document unique regroupant et structurant plus de 100 textes épars, tout en restant dans le cadre contraint du droit constant. Il appartient à présent aux ministères de tutelle de le valider et de le porter dans les diverses phases des circuits administratifs de la codification.

MISSION DE LA CONCILIATION ET DU PRÉ-CONTENTIEUX

Depuis la désignation de sa responsable, le 1^{er} juillet 2013, la mission de la conciliation et du pré-contentieux est pleinement opérationnelle en matière de conciliation. Dans un premier temps, elle assure une fonction de conciliation entre l'Enim et ses différents publics, administrés et partenaires. Dans un second temps, lorsque le décret définissant la composition de la commission de recours amiable sera publié, elle mettra en place également cette commission.

Plus de 50 contestations gracieuses de décisions de l'Enim lui ont été soumises et ont été expertisées. Lorsqu'il est apparu que les droits de l'assuré étaient correctement pris en compte, des explications supplémentaires ont été fournies au marin afin qu'il puisse mieux comprendre la décision de l'Enim. Dans les rares cas où une anomalie a pu être décelée dans la décision de l'Enim ladite décision a été réformée. Divers contentieux ont ainsi pu être évités.

LES NOUVELLES MESURES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

Le département des études juridiques de l'Enim a participé à la rédaction de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2014 et de la loi sur la justice et l'avenir des retraites : revalorisation des pensions de l'assurance vieillesse des marins au même taux et à la même date que celles du régime général, introduction de la notion de faute inexcusable de l'employeur pour les marins dans la loi, prise en compte de la spécificité des marins dans le dispositif de non-acquisition de droits nouveaux à pension postérieurement à la liquidation d'une première pension de retraite, tous régimes confondus.

L'Enim a mis en œuvre les nouvelles dispositions applicables aux marins en 2013 :

- nouvelles dispositions de répartition plus égalitaire de la pension de réversion aux orphelins issus de plusieurs lits du marin lorsque les parents n'y ont pas ou plus droit ;
- doublement des périodes de combat en Afrique du nord prises en compte pour pension de l'assurance vieillesse des marins ;
- vérification de l'interruption du contrat d'engagement maritime du marin lors de la liquidation d'une pension.

Participation aux groupes de travail du conseil supérieur des gens de mer

L'Enim a, en 2013, activement participé aux travaux des trois groupes de travail constitués en matière de droits des marins au sein du Conseil supérieur des gens de mer : classement catégoriel, pensions et femmes marins. L'Enim apporte à la fois son analyse juridique et les études financières de l'impact des mesures étudiées : catégorie des pensions des conjoints collaborateurs, revalorisation des petites pensions de réversion, évolutions catégorielles des marins, réglementation du statut de la femme marin enceinte. Des propositions concrètes ont été faites en vue de traduire dans la réglementation les mesures proposées.

UNE STRATÉGIE D'ACTION SOCIALE CONCERTÉE ET PLUS LISIBLE

L'Enim offre à ses assurés et à leur famille, dans le cadre de son programme d'action sanitaire et sociale, différentes aides soumises à des conditions de ressources et d'âge. Elles sont destinées aux actifs, aux pensionnés et aux personnes handicapées. Depuis sa création officielle le 1^{er} juillet 2012, le pôle solidarité et prévention (PSP) centralise la gestion de ces aides. Après une période d'installation et d'organisation, le pôle est aujourd'hui en ordre de marche pour réaliser l'ensemble de ses missions.



L'équipe du pôle solidarité et prévention basée à Lorient s'occupe des aides liées à la maladie, la maternité et la vieillesse.

Le pôle solidarité et prévention en action

Le pôle solidarité et prévention centralise dorénavant le suivi des aides liées à la maladie, la maternité et la vieillesse. À cette mission majoritaire s'ajoutent la gestion et le suivi des partenariats avec l'Institut maritime de prévention, le Service social maritime, l'Association pour la gestion des institutions sociales maritimes, le Centre de consultation médical maritime et la Caisse maritime d'allocations familiales. Vient ensuite la gestion de certaines prestations légales telles que les pertes d'effets en mer et les dossiers de tutelles des majeurs protégés.

Une volonté de simplification

L'année 2013 a été une année charnière pour le pôle, marquée par la création notamment d'un règlement intérieur d'action sociale en collaboration avec la sous-direction des affaires juridiques. Celui-ci, présenté au conseil d'administration du 28 novembre 2013, fixe les conditions d'octroi des aides en 2014. Ce travail s'inscrit dans une volonté de simplification.

Répondre au mieux aux attentes de nos populations

À plus long terme sera menée une rénovation de l'offre d'action sociale avec une réflexion sur le choix des aides, la révision des plafonds, etc., de manière à pouvoir répondre au mieux aux attentes des populations protégées. En effet, l'Enim est l'organisme décideur de l'offre extra légale qu'il propose aux marins.

EN CHIFFRES

7,5 millions d'euros

Budget total de l'action sociale dont

3,7 millions d'euros

consacrés à l'action sociale vieillesse

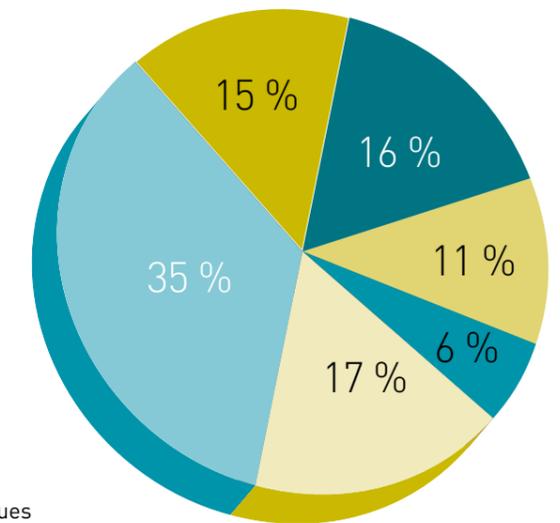
1,3 million d'euros

aux aides sociales liées à la maladie, la maternité et l'invalidité.

PRÉVENTION

Prévention maladie

L'Établissement a poursuivi en 2013 son action en matière de prévention maladie. Grâce au partenariat avec la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM-TS), l'Établissement participe aux campagnes nationales : dépistage du cancer du sein ou du cancer colorectal, vaccin antigrippe, bilan de santé... autant d'actions de prévention que l'Enim propose à ses assurés.



- Soins dentaires
- Cures thermales
- Substituts nicotiniques
- Vaccinations
- Dépistage cancer
- Examens de santé

313 178 euros en 2013

Accidents du travail

La prévention des accidents du travail est assurée au travers de la subvention versée à l'Institut maritime de prévention (IMP). En 2013, celle-ci s'élevait à 370 000 €. Cet organisme mène différents types d'actions pour prévenir les accidents maritimes : statistiques, cycle annuel de conférences dans les écoles (pêche et cultures marines), colloques et salons professionnels, actions de sensibilisation et d'information, sécurité intégrée, soutien aux initiatives, etc.

Désinsertion professionnelle

Il s'agit d'un dispositif qui doit permettre aux assurés sociaux de l'Enim, confrontés à un problème de santé avec risque d'inaptitude à leur poste de travail ou leur emploi, d'élaborer un nouveau projet professionnel pendant la période de travail couverte par le versement d'indemnités journalières de l'Enim.

Actuellement des conventions ont été passées avec deux régions qui appliquent ce dispositif : la Bretagne et les Pays de Loire. Ces actions sont dénommées :

- actions de remobilisation professionnelle pour les assurés sociaux en indemnités journalières (ARPIJ) en Bretagne ;
- modules d'orientation approfondie pour les assurés sociaux en indemnités journalières (MOAIJ) en Pays de Loire.

En 2013, 15 personnes ont bénéficié de ce dispositif pour un montant de 11 000 €.

RENFORCER LES MISSIONS ET LE POSITIONNEMENT DE L'ENIM

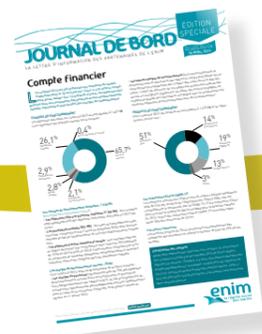
« Ne plus être un régime spécial à part mais bien un régime social à part entière » telle est l'ambition de l'Enim pour son avenir. La convention d'objectifs et de gestion prévoit les jalons qui vont faire de l'Enim un acteur de référence reconnu dans le champ de la sécurité sociale. Cette place s'acquiert notamment par le développement des relations partenariales avec les autres régimes, avec la Direction des affaires maritimes, partenaire historique de l'établissement, et la Caisse maritime d'allocations familiales. Les actions menées s'accompagnent d'une communication renforcée.

LA DYNAMIQUE D'UNE COMMUNICATION REVISITÉE

Pour mieux informer ses publics et valoriser les activités de l'Enim, une politique de communication tournée vers les assurés et les acteurs du monde maritime a été progressivement mise en place depuis 2012. 2013 restera un tournant important pour la communication, avec l'adoption d'une nouvelle identité visuelle qui accompagne la modernisation de l'établissement.



www.enim.eu
+ 35% de visiteurs en 2013 avec la refonte de certaines rubriques et un flux d'actualités intensifié.



Journal de bord
trimestriel destiné aux partenaires
6 numéros diffusés auprès de 400 partenaires en 2013 dont 3 éditions spéciales



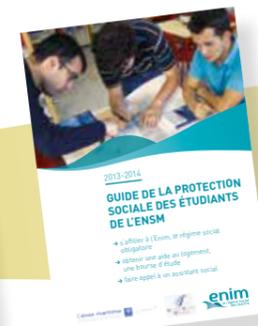
Refonte des dépliants
3 nouveaux dépliants mis à disposition des accueils partenaires :
→ Je suis victime d'un accident causé par un tiers
→ Je suis en arrêt de travail
→ Mes essentiels santé.



Rapport d'activité
Refonte de la ligne éditoriale en 2012, puis graphique en 2013



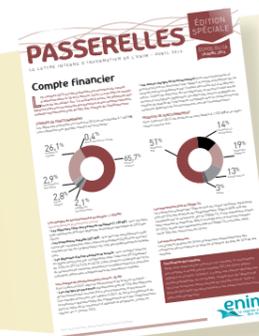
Feux de route
diffusé aux pensionnés une fois par an



Guides étudiants
→ Guide de la protection sociale des étudiants de l'ENSM diffusé aux élèves de 1^{ère} année
→ Guide destiné aux élèves des lycées professionnels maritimes



Pages Protection sociale dans « Le Marin »
Publication 5 fois par an d'une double page en partenariat avec l'hebdomadaire



Communication interne
Création d'un journal interne « Passerelles » en 2012 (8 numéros diffusés aux 400 agents en 2013 dont 5 éditions institutionnelles).
Dynamisation de l'intranet avec une conséquence visible : hausse de 25% du visitorat



TÉMOIGNAGE



Un nouveau logo pour une identité visuelle plus actuelle



Après plusieurs mois de travail, l'Enim a dévoilé en mars 2013 son nouveau logo, accompagné d'une charte graphique. Image modernisée et proche de ses ressortissants maritimes, celui-ci conserve bien entendu l'acronyme, écrit tout en minuscules, aux formes souples et dynamiques.



Le bleu, plus clair et moins institutionnel, au même titre que le symbole de la vague stylisée, renforcent son ancrage maritime et sa spécificité.

Ce logo incarne lui aussi la dynamique d'évolution actuelle de l'acteur du monde de la protection sociale qu'est l'Enim aujourd'hui.

Bénédicte Loubaud,
responsable de la mission communication



La satisfaction des affiliés, un objectif pour faire toujours mieux

« Réalisée en septembre 2013 par téléphone, la deuxième enquête satisfaction a livré ses résultats parmi lesquels deux indicateurs importants peuvent être soulignés : la satisfaction globale du service rendu et la satisfaction de l'accueil téléphonique. La satisfaction concernant la qualité des services s'élève à 97 %, contre 91 % lors de la précédente étude menée en 2011. Nous avons beaucoup évolué ces deux dernières années avec le déménagement du siège, l'ouverture

de nouveaux services, la mise en place d'une nouvelle organisation... Avoir un tel résultat prouve que nous avons su évoluer sans toucher à la qualité des services rendus. Autre indicateur significatif pour l'Enim : celui du contact téléphonique. Nos affiliés en sont satisfaits à 86%. Ils l'étaient à 77 % en 2011. Cette progression souligne les bénéfices de la mise en place de l'accueil téléphonique unique pour la maladie. Avec ces indicateurs au beau fixe, l'Enim n'a pas l'intention de se reposer sur ses lauriers. Les attentes exprimées vont nous permettre de mettre l'accent sur des actions déjà identifiées, voire d'engager de nouvelles. »

POUR SUIVRE L'INTÉGRATION EFFICIENTE ET ADAPTÉE DE L'ENIM DANS LA SPHÈRE SOCIALE



Depuis son changement de statut en 2010, l'Enim affirme progressivement son positionnement d'acteur de la protection sociale. Cet axe de modernisation se concrétise à la fois par une participation active au sein des instances institutionnelles mais aussi par la mutualisation des ressources.

L'Enim étudie les opportunités de mutualiser les moyens et compétences avec différents régimes sociaux partenaires. La mutualisation des outils informatiques avec la Cnam-TS, notamment pour les outils de l'accueil téléphonique maladie ou encore le développement d'un portail de relevé individuel de situation dématérialisé (RIS-e) en commun avec la caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF et la CROpéra, sont deux exemples de projets communs réussis. En avril 2013, l'Enim, la Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS), la caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie

des cultes (CAVIMAC), la caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN) ont également signé un accord de partenariat visant une coopération renforcée dans le cadre de l'utilisation des outils informatiques du régime général et une mutualisation des moyens. Il s'agit d'un dispositif de « régime référent » : il permet à l'un des partenaires de se proposer pour représenter les autres dans un domaine et y piloter les projets afférents.

L'établissement non seulement développe ses coopérations mais participe également activement aux évolutions majeures comme la Déclaration Sociale Nominative (DSN) attendue à l'horizon 2016. Ce travail requiert une expertise en cours avec la direction des affaires maritimes pour diagnostiquer la cohérence des modes de déclaration et la complexité juridiques du rôle d'équipage, dans un projet dont l'un des objectifs est la simplification administrative.



TÉMOIGNAGE



Julien Duhaud,
contrôleur de gestion à la mission d'accompagnement de la performance

Julien Duhaud, contrôleur de gestion et référent Enim pour le groupe benchmark de la direction de la sécurité sociale

« Créé il y a dix ans, ce groupe réunit des représentants de chaque régime social et a pour objectif de comparer leur performance sur l'ensemble des processus : production, branche maladie, retraite, recouvrement, développement durable... Nous avons pour cela un catalogue d'indicateurs que je calcule pour l'Enim en collaboration avec les autres services. En plus

de travailler sur ces chiffres, trois zooms sont choisis par le groupe chaque année. En 2013, il s'agissait de la dématérialisation, de la gestion paye et de l'éditique. Nous avons ainsi répondu à des questionnaires sur ces thématiques. Nous nous réunissons régulièrement pour discuter de ces résultats, et au-delà de la performance, cela permet d'échanger les bonnes pratiques avec des personnes qui font le même métier que nous. Ce n'est pas placé sous le signe de la concurrence, cela permet de faire connaître l'Enim, et de renforcer notre positionnement d'acteur de la protection sociale, ce qui est l'un des enjeux forts de la convention d'objectifs et de gestion. »

Une relation privilégiée avec la Caisse maritime d'allocations familiales

La Cmaf couvre la même profession que l'Enim avec une compétence nationale sur le risque « famille » par le versement de prestations familiales et d'action sociale et le recouvrement, avec l'émission et le recouvrement des cotisations familiales et sociales.

Les deux acteurs ont confirmé en 2013 leur volonté d'agir en complémentarité sur les activités de calcul et de recouvrement des cotisations, de contrôle ainsi que d'action sociale. Un travail a été réalisé sur la protection des femmes marines enceintes.

Un travail de communication a également été initié pour rendre plus lisible le rôle et le fonctionnement des différentes entités présentes dans la vie du marin : Enim, Cmaf, Service social maritime, DML...

Parmi les axes de collaboration, l'Enim avance sur les phases de test de compatibilité des systèmes d'information Enim et Acoss afin d'utiliser l'outil national de la chaîne de recouvrement.





CONSOLIDER LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE GLOBALE

L'Enim étant un acteur des politiques gouvernementales dans le domaine social, il s'est engagé à participer pleinement à la réduction des dépenses publiques. Au-delà de la réduction des dépenses de fonctionnement, différents leviers ont été utilisés, tels que l'amélioration de la qualité comptable, la refonte des processus, la mise en place d'une politique de lutte contre la fraude ainsi que la valorisation des ressources humaines.



Vincent Marchive, responsable, Lauriane Campo, adjointe et statisticienne, Stéphane Canal et Marie-Claire Laplace, chargés d'études et statistiques, composent la mission de lutte contre la fraude, basée à Périgny.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UNE QUESTION D'ÉQUITÉ

Connaître et prévenir les risques inhérents à son activité constituent pour l'Enim un gage d'amélioration de son efficacité et correspondent aux objectifs déclinés dans la convention d'objectifs et de gestion. Cet engagement se traduit notamment par la construction d'une politique de lutte contre la fraude et par l'optimisation et la sécurisation de ses processus de gestion. L'objectif de l'Établissement étant de devenir un acteur à part entière de la lutte contre la fraude sociale.

Dans un contexte de contrainte budgétaire forte, la lutte contre la fraude constitue l'une des priorités de l'Enim tant pour garantir la maîtrise des dépenses publiques que par souci d'équité entre les marins, les pensionnés et les employeurs. Cette volonté politique de la direction s'est traduite par la mise en place d'une nouvelle mission spécifiquement dédiée à la lutte contre la fraude, les fautes et abus. Installée en février 2013, elle présente un champ d'actions élargi à tous les volets de cette activité : prévention, détection, investigation et répression des comportements frauduleux.

Rattachée à la direction, la mission de lutte contre la fraude déploie son activité dans une démarche transversale : elle associe l'ensemble des services administratifs, médicaux et comptables de l'Établissement dans le cadre de leurs propres domaines d'expertises et de compétences.

L'année 2013 aura ainsi été marquée par la mise en place de la cellule et le recrutement des agents la composant. Des démarches concrètes ont ensuite été engagées afin d'organiser l'activité de lutte contre la fraude au sein de l'Établissement. La mise en place d'un réseau interne de référents fraude ainsi que d'un circuit de traitement des signalements internes et externes ont notamment permis d'identifier 60 cas de suspicion de fraude.

Optimiser la détection

L'activité de détection s'inscrit dans une double démarche visant d'une part à faciliter les échanges d'informations avec les administrations et organismes de sécurité sociale et d'autre part à explorer les bases de données informatiques par voie d'études statistiques. Le recrutement d'une statisticienne dédiée à cette activité et l'élaboration d'un plan de contrôle contentieux pour l'année 2013 ont contribué à mettre en œuvre les premiers programmes de contrôle en matière d'assurance maladie.

Une politique de prévention active

Des actions de communication ont sensibilisé les publics de l'Enim sur les enjeux inhérents à la lutte contre la fraude et à présenter les risques encourus en cas d'irrégularités. Par ailleurs, l'élaboration d'un plan de professionnalisation des agents participant à cette mission a contribué à renforcer la culture de la lutte contre la fraude au sein de l'Établissement et à améliorer la détection des comportements frauduleux dans un contexte de sophistication des procédés de fraude. Enfin, le déploiement du Répertoire national commun de la sécurité sociale (RNCPS), amorcé en 2013 sera poursuivi en 2014 au sein des services de production.

La mise en place d'une politique répressive des comportements frauduleux

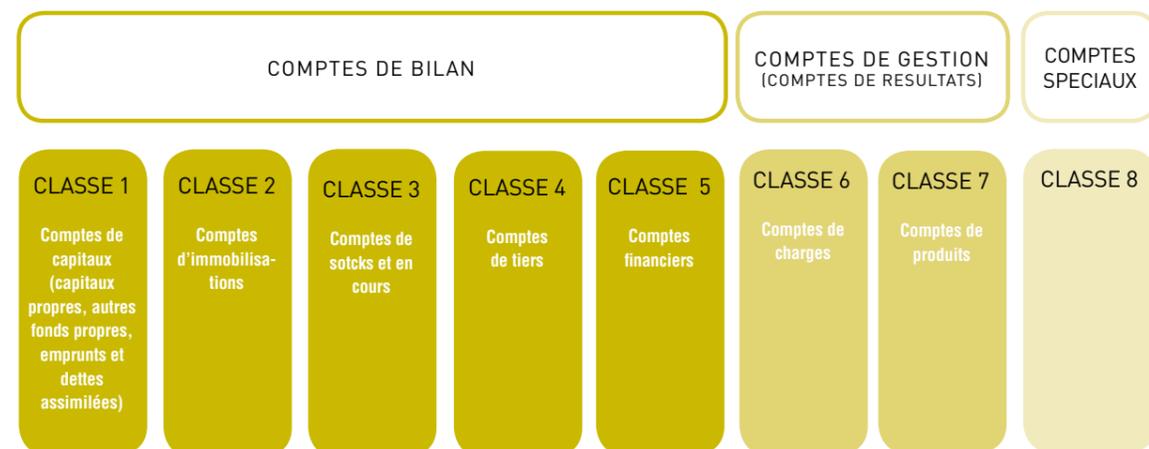
En marge des activités de détection, de prévention et d'investigation, la mission de la lutte contre la fraude s'est engagée à mettre en œuvre les sanctions graduées prévues par la réglementation en matière d'assurance maladie, d'assurance vieillesse et en matière de fraudes aux cotisations et contributions : de la lettre d'avertissement au dépôt de plainte en passant par les sanctions des ordres médicaux. Ainsi, l'instruction des premiers dossiers a notamment permis d'engager deux actions pénales.

Développer le réseau partenarial

L'efficacité de ces actions contre la fraude sociale passe par une dynamique de coopération avec la Caisse maritime des allocations familiales et les services de l'Etat des Affaires maritimes. Il faut y ajouter une participation à la Convention inter-organismes de la Région Bretagne, aux Comités opérationnels départementaux anti-fraude (CODAF) des départements de la Charente-Maritime et de l'Ille-et-Vilaine qui tend à faciliter et systématiser les échanges d'informations.

QUALITÉ COMPTABLE : RÉGULARITÉ, SINCÉRITÉ, FIDÉLITÉ

Parler de qualité comptable, c'est garantir la fiabilité des données et des résultats comptables. Lorsqu'il s'agit de gérer un budget de 1,6 milliard d'euros, l'exigence qualité est requise. Surtout lorsqu'il s'agit de deniers publics. Diverses actions ont été engagées en 2013 dans cette perspective.



De la gestion budgétaire à la comptabilité : la nécessaire traçabilité

Les évolutions de l'année 2013 ont notamment porté sur la traçabilité des opérations. Par exemple, les créances estimées suite à des recours contre tiers, soit près de six cents dossiers gérés par le département du contentieux à l'Enim, n'étaient pas tracées dans la comptabilité. Elles apparaissaient uniquement lorsque l'Établissement récupérait les sommes. Il a fallu que tous les dossiers portant des provisions de créance soient intégrés dans les comptes pour être lisibles.

Autre exercice : le reclassement des dépenses dans les bons comptes d'imputation. Le plan comptable définit les règles applicables ainsi qu'une nomenclature numérotée par nature d'opération. L'action de reclassement consiste ainsi à harmoniser les opérations de l'Établissement en conformité avec ce plan. Cet exercice a été réalisé notamment sur les dépenses liées aux systèmes d'information ; un travail de réimputation fastidieux mais nécessaire puisqu'aujourd'hui les opérations sont conformes.

Méthode et fiabilité

Dans une logique de qualité des comptes, particulièrement dans le cadre du déploiement du contrôle interne comptable et financier, il a

également été mis en œuvre une procédure de réconciliation comptable avec nos principaux partenaires afin de garantir la réciprocité des opérations financières. L'Enim a avec la CNAM-TS des flux de dépenses et de recettes et avec l'Acoss des flux de recettes. Les opérations inscrites dans les comptes de l'Enim se doivent d'être identiques avec ces organismes. L'agence comptable a donc consolidé cette symétrie d'écritures pour les comptes 2013. Cette consolidation a permis de faire un point sur les bonnes imputations et a participé au reclassement des dépenses dans les bons comptes.

Une trésorerie anticipée

Enfin, dans le cadre du déploiement du contrôle interne, un processus a été formalisé avec la mise en place d'un suivi prévisionnel de la trésorerie.

SEPA pour tous

Le passage à la norme SEPA, qui vise à homogénéiser les coordonnées de l'ensemble des ressortissants de pays européens, a engendré un travail important avec notamment la mise en place d'un programme de conversion automatique de relevé d'identité bancaire.



Laurent Tallon, Chargé de contrôle interne et Laurent Roulet, Responsable qualité à Périgny, accompagnent les différents services de l'Enim dans la simplification et l'optimisation des processus.

GARANTIR LA PERFORMANCE DU SERVICE PAR UNE MAÎTRISE DES PROCESSUS

L'Enim s'est engagé à conduire des actions de simplification et de fiabilisation de ses procédures dans le but d'accroître la qualité, la rapidité et l'homogénéité de la gestion des droits et des services à destination de ses bénéficiaires et de leurs employeurs. L'année 2013 a vu la mise en place :

- d'une politique de maîtrise des risques et d'un formalisme de plan de maîtrise et de plan de contrôle ;
- d'un planning de déploiement par processus sur les années 2013 et 2014 au regard de la cartographie établie des processus ;
- la nomination et la formation des pilotes et co-pilotes.

L'Établissement a traité en priorité le processus maladie, au regard des enjeux et des risques. Cela s'est traduit par l'élaboration d'une documentation ad hoc (fiche descriptive, cartographie des risques, procédure opérationnelle, référentiel maîtrise des risques et plan d'action défini conjointement par l'ordonnateur et le comptable) et la diffusion d'instructions conjointes ordonnateur et comptable sur les points de fragilité identifiés.

UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES ADAPTÉE AUX ENJEUX



Dans les changements que l'Enim met en place, et dans une perspective d'optimisation des ressources, la gestion des ressources humaines constitue un levier pour l'Établissement. Elle doit permettre de garantir l'adéquation entre les agents et les emplois, en termes d'effectif et de compétences. Ainsi, le département des ressources humaines a défini une politique de gestion prévisionnelle des emplois, des compétences et de la formation matérialisée par deux documents : un plan d'orientation GPEC 2013- 2015 et un plan de formation 2013-2014.

Plan d'orientation de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), les trois axes

- Formalisation d'un processus de recrutement partagé avec l'encadrement et les agents en juillet 2013 et diversification des recrutements. L'objectif de cette démarche est de définir les étapes et les intervenants dans le cadre du recrutement d'un nouvel agent, depuis le recensement du besoin jusqu'à son intégration et la validation de sa période d'essai.
- Constitution d'un répertoire des métiers de l'Enim.
- Mise en œuvre d'une politique de formation adaptée pour accompagner les différents changements.

Plan de formation 2013-2014, les sept axes

- Renforcement de la professionnalisation des agents par des formations métiers.
- Développement de l'expertise des fonctions supports.
- Meilleure connaissance de l'environnement professionnel.
- Professionnalisation de l'ensemble de la ligne hiérarchique dans le domaine du management.
- Développement des compétences informatiques et professionnelles.
- Formation des agents et de leurs responsables en matière d'hygiène et de sécurité au travail.
- Accompagnement des parcours professionnels des agents.

L'ACHAT PUBLIC COMME LEVIER DE PERFORMANCE

Une mission Commande publique a été créée fin 2013 pour suivre les orientations définies dans le cadre de la politique interministérielle de modernisation des achats de l'Etat à laquelle les établissements publics doivent concourir.

Un premier travail transversal a été réalisé afin de concevoir un vade-mecum des marchés publics. Celui-ci aborde les marchés sous plusieurs angles, car au-delà des enjeux économiques et financiers qu'ils représentent, les achats publics ont un impact important sur la qualité de fonctionnement de l'Enim, tant sur la qualité du service rendu à ses usagers que sur les conditions de travail du personnel.

La professionnalisation ainsi que la rationalisation des achats de l'Enim vont se poursuivre tout au long de l'année 2014 en identifiant les actions en faveur de l'achat responsable. Chaque achat sera désormais précédé de la recherche du meilleur niveau d'achat possible en termes économiques, environnemental et social :

- le niveau local doit satisfaire l'impératif d'accès des PME à la commande publique en développant le cas échéant des actions de mutualisation notamment en lien avec les

missions régionales d'achats placées sous l'autorité du Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) du Ministère de l'intérieur ;

- le niveau national avec les marchés interministériels pilotés par le Service des achats de l'Etat (SAE), ou le niveau inter-régimes qui permettent de réaliser des gains économiques.

L'optimisation des achats de l'Établissement contribue à son efficience globale ainsi qu'à la maîtrise des dépenses publiques.



REPERES

En 2013, l'Enim a conclu 18 marchés publics à l'issue de procédures formalisées ou adaptées essentiellement dans le domaine des systèmes d'information. L'établissement recourt également aux services de centrales d'achat telles que l'UCANSS ou l'UGAP, et s'inscrit dans le cadre de groupements de commande coordonnés par un organisme local ou national de sécurité sociale.

POLITIQUE D'ARCHIVAGE

Conscient de l'importance du traitement des archives, non seulement pour leur valeur juridique mais aussi pour leur valeur patrimoniale, l'Enim a développé en 2013 une politique d'archivage fixant les exigences en termes juridiques, fonctionnels, opérationnels, techniques et sécuritaires.

Un plan de professionnalisation a été mis en œuvre pour compléter la formation des différents acteurs de la politique d'archivage. Les actions de formation débuteront en 2014.

CHIFFRES CLÉS & STATISTIQUES



LA POPULATION PROTÉGÉE

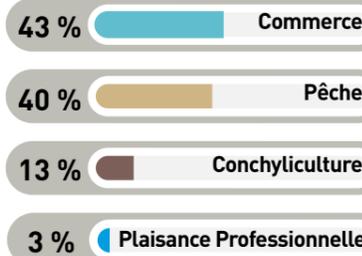
	2012	2013
bénéficiaires	171 714	169 976
Hommes	103 636	102 530
Femmes	68 078	67 446
assurés maladie	94 972	93 545
Marins	27 116	27 404
Pensionnés	42 718	41 808
Ayants droit des marins	12 630	12 033
Ayants droit des pensionnés	12 508	12 300
Nombre de pensionnés dont multi-pensionnés Enim	119 956	118 745
Titulaires de pension vieillesse	116 597	115 480
Titulaires de pension d'invalidité	9 191	8 995

Pour mieux comprendre

Un bénéficiaire est multi-pensionné lorsqu'il perçoit plusieurs pensions de l'Enim (pension de retraite et pension d'invalidité).

Un bénéficiaire est polypensionné lorsqu'il perçoit des pensions provenant de plusieurs régimes (Enim, MSA, régime général...)

Répartition des marins actifs par genre de navigation



PROFILS

Le marin pensionné

En moyenne, le marin pensionné de l'Enim a 72 ans, une pension basée sur 17 annuités d'activité et sur la 7^e catégorie. Il bénéficie de sa pension pendant près de 22 ans et a une espérance de vie de 82 ans.

En ce qui concerne l'assurance vieillesse, s'il a de 3 mois à 15 ans d'activité validés, sa catégorie est la 5^e; il bénéficie de sa retraite pendant 15 ans. S'il a plus de 15 années d'activité validées, sa catégorie est la 9^e; il bénéficie de sa retraite durant 24 années.

En ce qui concerne la prévoyance, la 7^e catégorie est la catégorie moyenne des pensions d'invalidité.

En moyenne, le titulaire d'une pension de réversion a 79 ans et dispose de sa pension pendant 21 ans. 36% des pensionnés Enim (de droit direct et/ou de droit dérivé, touchant une pension vieillesse et/ou invalidité) bénéficient de l'assurance maladie.

Le marin actif

En moyenne en 2013, le marin assuré à l'Enim est âgé de 41 ans, travaille en 7^e catégorie. Quand il affine ses ayants droit (dans 26% des cas) à l'Enim, il a 1,7 personne à charge (1,6 enfant en moyenne).

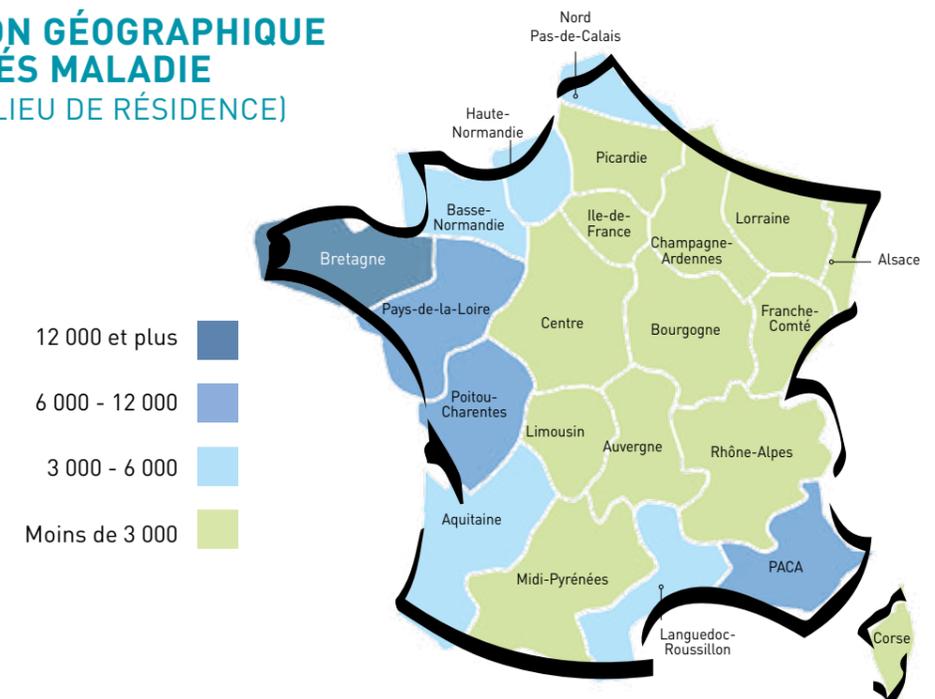
Ses dépenses d'assurance maladie s'élèvent à 2 556 € par an.

Celles de ses ayants droit, à 1 532 €.

Le montant moyen des cotisations du marin actif est de 5 278 € par an (la part moyenne versée par l'employeur est de 2 444 €; et celle du marin s'élève à 2 834 €).

Le marin verse en outre des cotisations auprès de la Caisse maritime d'allocations familiales (versements poursuivis quand il devient pensionné, sauf exonération).

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ASSURÉS MALADIE (SELON LEUR LIEU DE RÉSIDENCE)



Nombre d'assurés maladie vivant à l'étranger en 2013

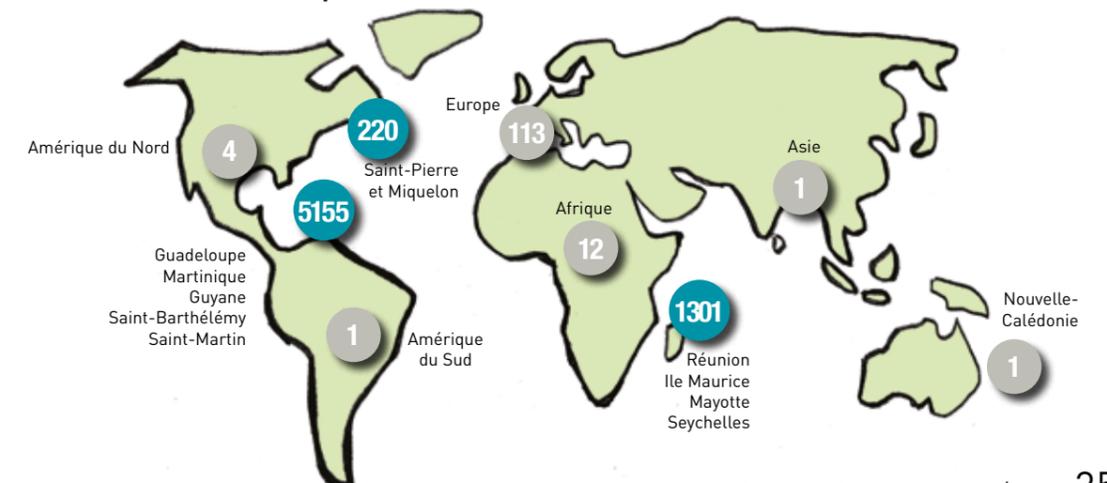
Europe	113
Afrique	12
Amérique	5
Asie	1
Total	131

Nombre d'assurés maladie vivant dans les Départements et Collectivités d'Outre-Mer en 2013

Guadeloupe	3 022
Martinique	1 776
Réunion	1 294
Guyane	335
Saint-Pierre et Miquelon	220
Saint-Barthélemy	15
Saint-Martin	7
Ile Maurice	4
Seychelles	2
Mayotte	1
Nouvelle-Calédonie	1
Total	6 677

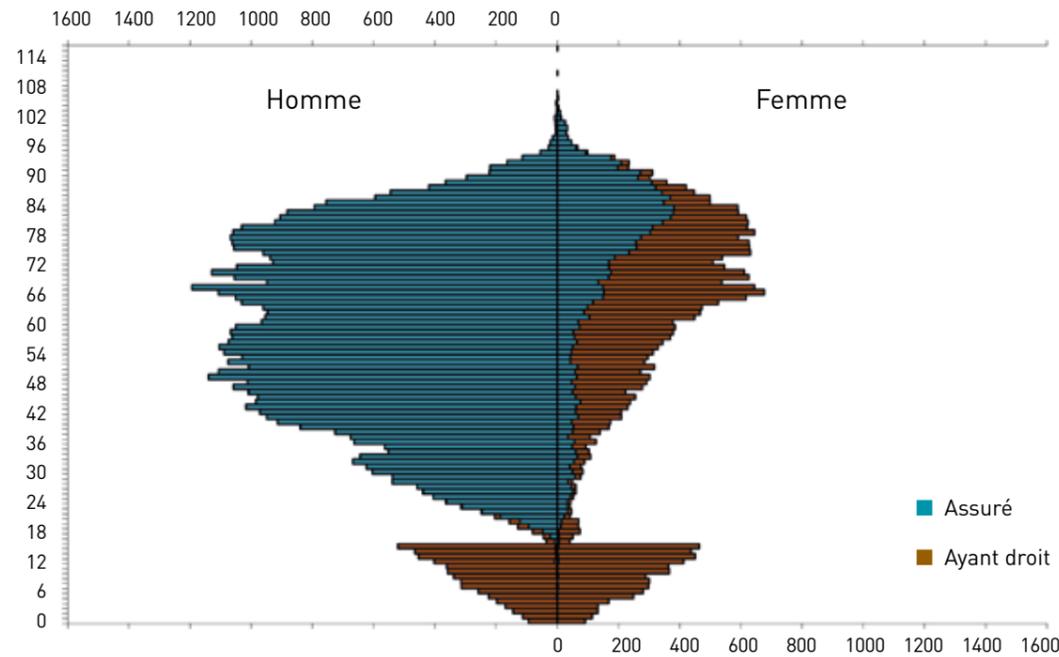
Nationalités des marins actifs	Répartition
France	95 %
Europe	3 %
Reste du monde	<0,1 %

Bénéficiaires maladie hors métropole



NOS BÉNÉFICIAIRES

Pyramide des âges des assurés maladie en 2013



La population affiliée au régime maladie est âgée en moyenne de **55 ans** et compte **68% d'hommes**

La population active est âgée en moyenne de **45 ans** et compte **94% d'hommes**

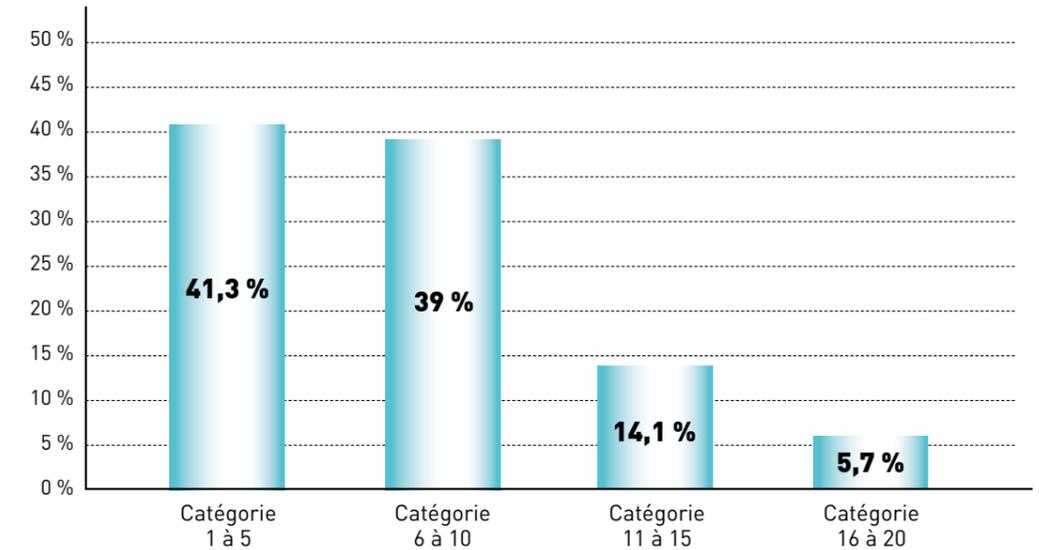
La population pensionnée est âgée en moyenne de **57 ans** et compte **79% d'hommes**

Moyennes d'âge des assurés et des ayants droit

		Actif	Pensionné
Assuré	Assuré	45 ans	57 ans
Ayant droit	Conjoint / Concubin / Ascendant	41 ans	58 ans
	Enfant	12 ans	14 ans

Répartition des marins actifs par catégorie

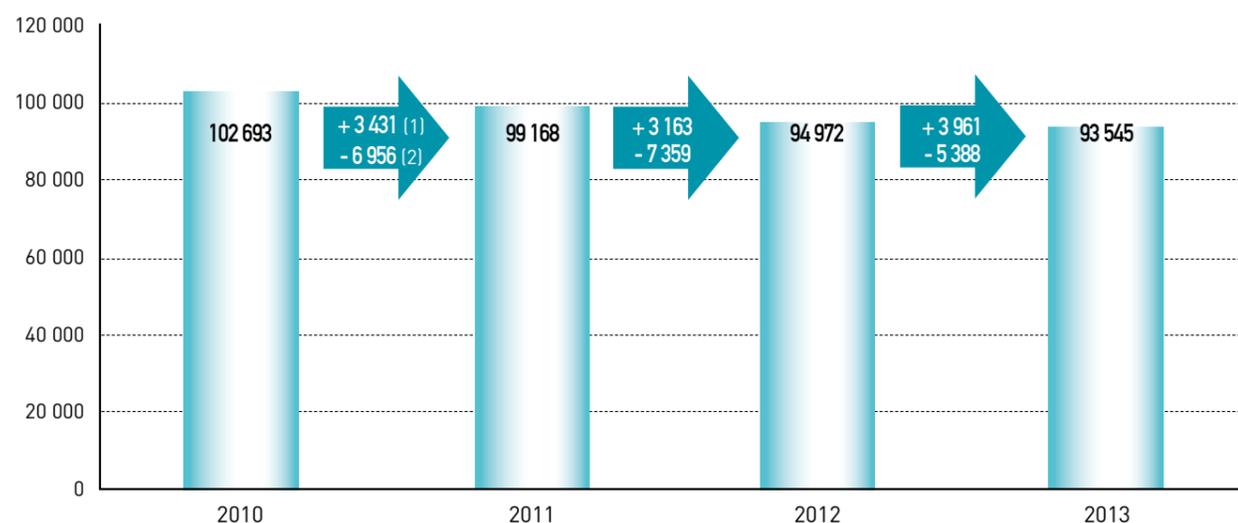
En moyenne en 2013, plus de 71% des actifs sont classés entre la catégorie 3 et 8



Catégories	SALAIRES FORFAITAIRES en euros				% des marins actifs par catégorie
	2013		Rappel 2012		
	Par an	Par jour	Par an	Par jour	
1	12 528,26	34,80	12 367,48	34,35	0,5 %
2	15 581,95	43,28	15 381,98	42,73	0,5 %
3	18 634,96	51,76	18 395,81	51,10	14,3 %
4	20 556,58	57,10	20 292,77	56,37	15,2 %
5	21 939,44	60,94	21 657,89	60,16	10,9 %
6	22 700,90	63,06	22 409,58	62,25	11,1 %
7	24 110,47	66,97	23 801,06	66,11	9,9 %
8	25 376,66	70,49	25 051,00	69,59	10,1 %
9	26 521,15	73,67	26 180,80	72,72	3,7 %
10	28 183,07	78,29	27 821,39	77,28	4,1 %
11	31 224,55	86,73	30 823,84	85,62	1,5 %
12	33 218,95	92,27	32 792,65	91,09	6,9 %
13	35 934,53	99,82	35 473,38	98,54	1,5 %
14	38 650,17	107,36	38 154,17	105,98	0,6 %
15	41 662,07	115,73	41 127,41	114,24	3,6 %
16	44 852,36	124,59	44 276,76	122,99	1,3 %
17	48 751,03	135,42	48 125,40	133,68	1,3 %
18	53 723,47	149,23	53 034,03	147,32	0,6 %
19	59 137,55	164,27	58 378,63	162,16	1,4 %
20	64 976,91	180,49	64 143,05	178,18	1,2 %

NOS BÉNÉFICIAIRES

Evolution du nombre d'assurés maladie

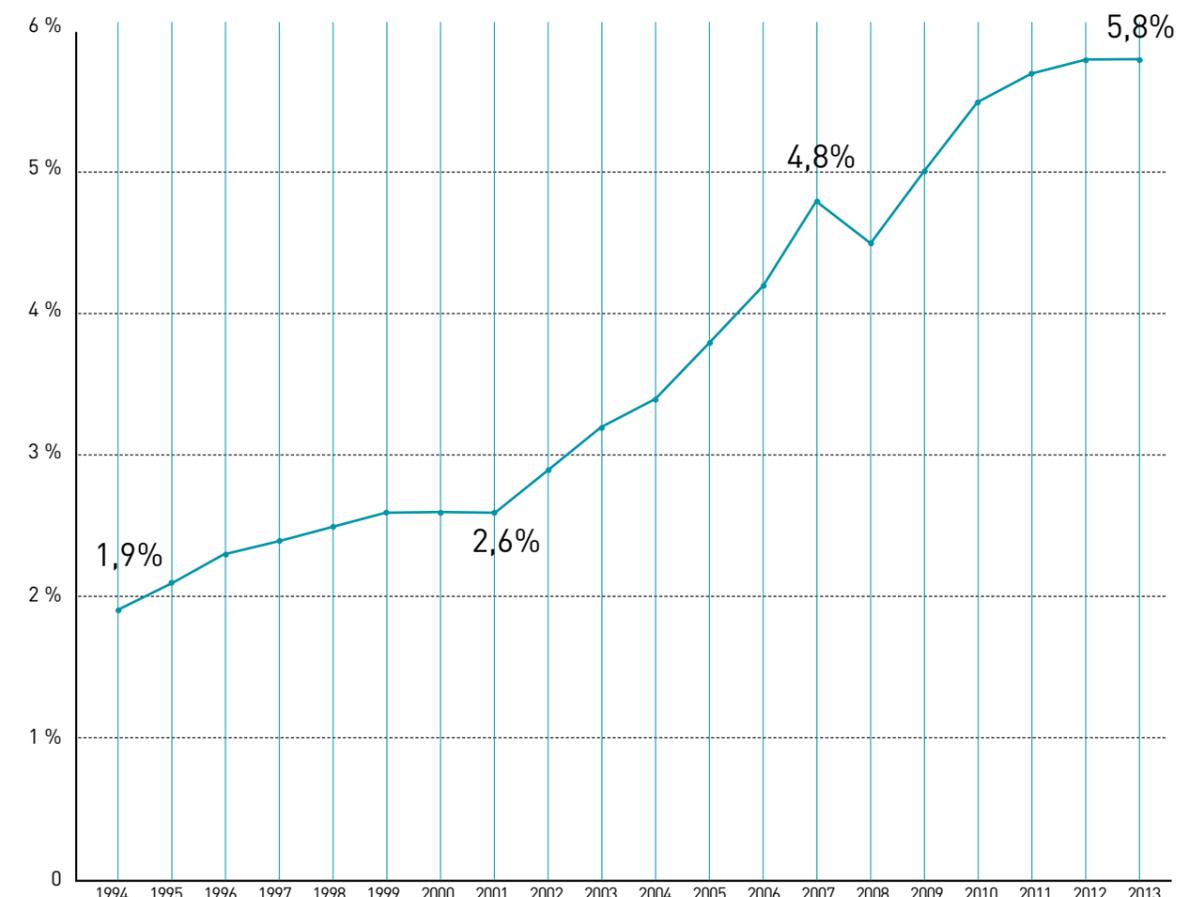


La population couverte par l'Enim diminue structurellement de 3% par an en moyenne

LES FEMMES MARINS

Taux de féminisation des marins actifs

Sur 32 491 marins actifs affiliés à l'Enim, 1 899 sont des femmes, soit près de trois fois plus qu'il y a dix ans.



Evolution du taux de féminisation au mois de juillet de chaque année

En juillet 2013, 1 899 femmes ont travaillé au moins une journée. En juillet 2012, elles étaient 1 896. Leur nombre est donc resté stable, n'évoluant que de + 0,2 %. Par ailleurs, la part des femmes parmi les marins ayant travaillé au moins une journée en juillet 2013 est similaire à celle de 2012. Avec 8,4 % de femmes, les marins au commerce sont globalement plus féminisés que ceux à la pêche, qui ne comptent que 3,6 % de femmes en juillet 2013.

Le genre de navigation le plus féminisé est la plaisance cabotage international (19,6 % de femmes).

En volume, c'est en cabotage international que l'on observe le plus grand nombre de femmes marins (45 % des femmes marins). La conchyliculture, avec 21,2 % de femmes marins, occupe la deuxième position, suivie par la navigation côtière qui représente 9,1 % de l'emploi des femmes en juillet 2013.

	2011	2012	2013
Effectif affiliés maladie	99 168	94 972	93 545
Nombre de nouveaux affiliés maladie (1)	3 431	3 163	3 961
Nombre d'affiliés non reconduits (2)	6 956	7 359	5 388

LES EMPLOYEURS

Le Centre des cotisations des marins et armateurs (CCMA), situé à Saint-Malo est le service de l'Enim chargé de calculer les cotisations sociales (parts patronales et salariales) des entreprises maritimes. Ce centre, dont l'activité est nationale, couvre la métropole ainsi que les départements d'Outre-mer. En 2013, l'Enim a émis plus de 45 000 titres de cotisations.

LES SERVICES DU CCMA

- **Le service DTA** (décompte trimestriel automatisé) gère la taxation trimestrielle liée au navire, enregistre les données permanentes, procède aux éventuels redressements des titres émis.
- **Le service DMIST** (déclaration mensuelle informatisée de services et de taxes) gère la taxation mensuelle liée au navire.
- **Le service VS** (validation de services) gère la taxation des services des marins non liés à un navire, tels que les élèves, les conjoints collaborateurs, services à terre, etc. Ce service gère également la mobilité des marins et les mesures-emplois.
- **Le service Surclassement** assure le suivi de la carrière des marins.

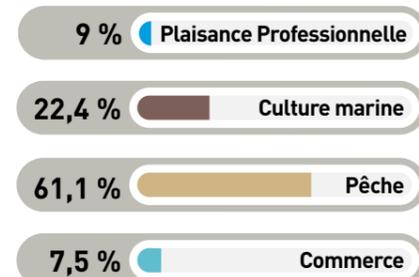
LES COTISATIONS EN CHIFFRES

45 425 titres de cotisation émis
 1 369 déclarations mensuelles
 35 652 déclarations trimestrielles
 2 499 redressements
 2 680 décisions de surclassement
 626 décisions de reclassement

LES ARMATEURS

Plus de 9 000 armateurs cotisent à l'Enim, 98% en déclaration trimestrielle et 2% en déclaration mensuelle

Répartition des armateurs Par genre de navigation



Nombre moyen de marins déclarés par mois et par armateur en 2013

Moins de 10 marins	97,3 %
De 10 à 50 marins	2,2 %
Plus de 50 marins	0,5 %

Plus de 97% des armateurs emploient moins de 10 marins par mois en 2013.

LES STATUTS SPÉCIFIQUES

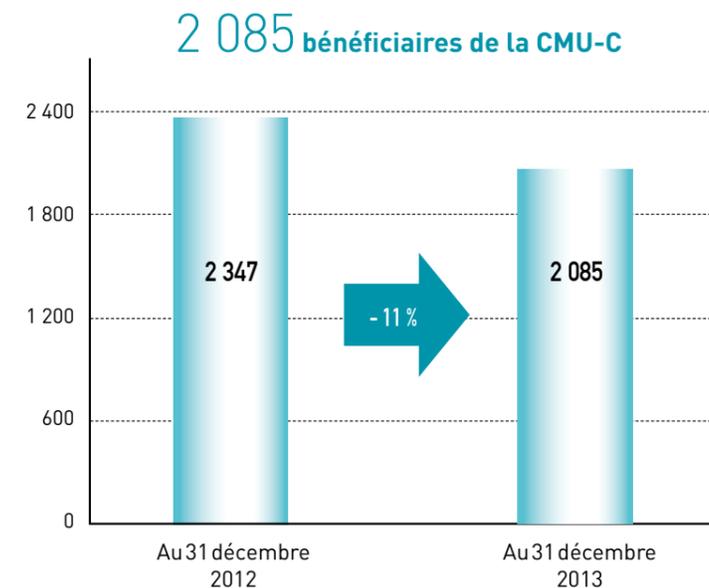
663 conjoints collaborateurs dont 37 nouvelles adhésions en 2013.

Nombre de conjoints et surtout de conjointes de chefs d'entreprise participant à l'exploitation d'une entreprise maritime sans être eux-mêmes marins (c'est-à-dire sans embarquer sur le navire), ni même salariés.

Cette participation peut prendre diverses

formes : vente du poisson au retour de pêche, relations commerciales avec les fournisseurs et clients, comptabilité, gestion...

Depuis la loi d'orientation sur la pêche et les cultures marines du 18 novembre 1997, cette collaboration est reconnue par l'adhésion à un statut particulier qui a été étendu à tous les secteurs maritimes par la loi du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises.

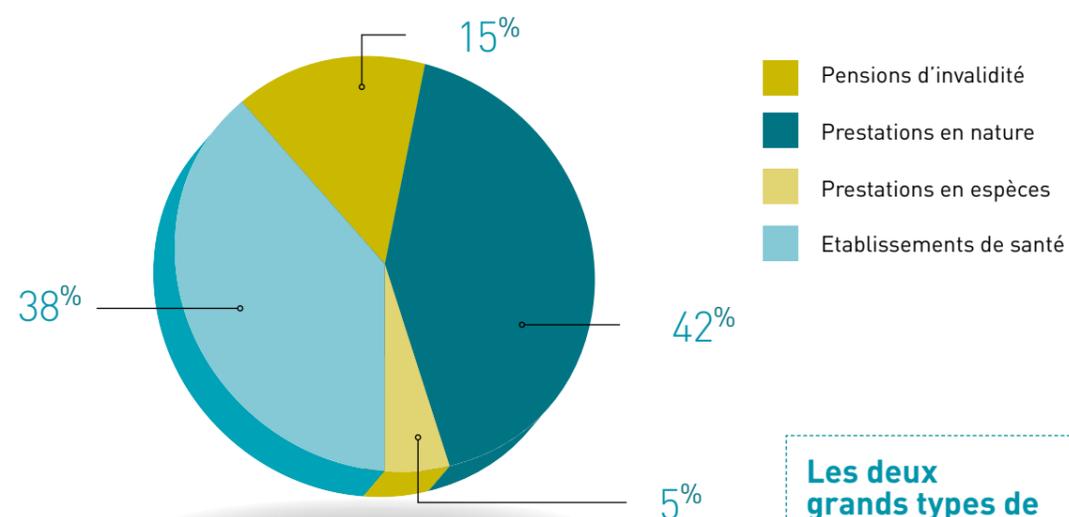


PRESTATIONS MALADIE

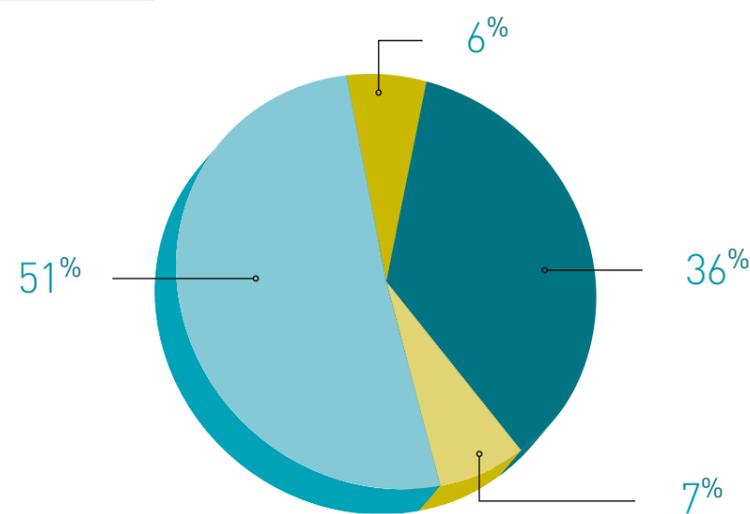
Les centres de prestations maladie, situés à Lorient et à Saint-Malo, assurent la prise en charge des remboursements des soins et des indemnités journalières en cas de maladie, maternité, accident du travail ou maladie professionnelle. En 2013, l'Enim a remboursé en moyenne 1 990 euros par bénéficiaire.

Répartition des prestations maladie par type de remboursements et comparaison avec la CNAM-TS

Enim



CNAM-TS



Les deux grands types de remboursements

→ Les prestations en nature sont destinées au remboursement total ou partiel des dépenses médicales, paramédicales et des frais d'hospitalisation.

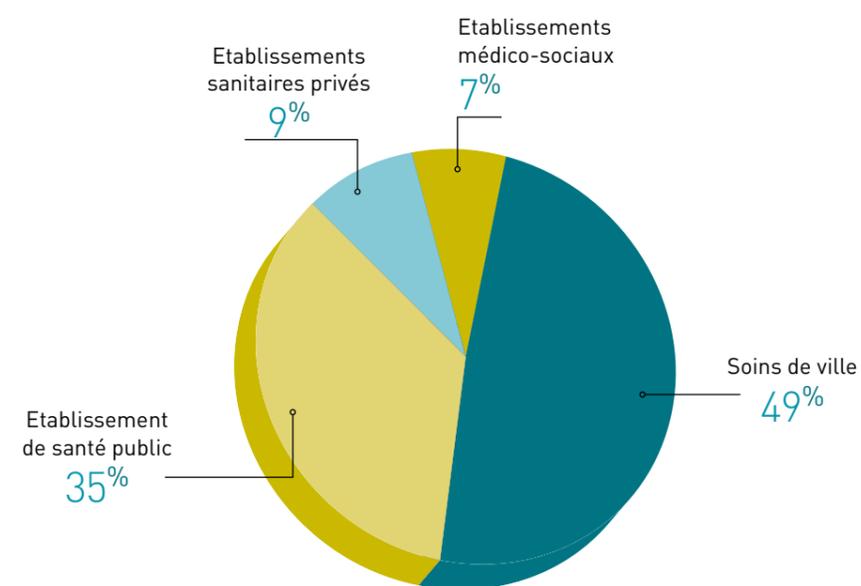
→ Les prestations en espèces correspondent à un revenu de substitution servi à un assuré qui se trouve privé de son revenu professionnel du fait de la maladie, la maternité, l'invalidité, l'accident de travail, la maladie professionnelle.

Le marin a moins d'arrêts maladie que l'assuré du régime général et réalise des dépenses inférieures dans les établissements de santé. Les pathologies déclarées les amènent plus souvent à percevoir une pension d'invalidité.

Dépenses de santé

Prestations	2013	2012	Evolution en %
Soins de ville	180 149 905	178 975 766	+1 %
Soins en établissement de santé	187 584 771	150 869 894	+24 %
Indemnités journalières congé maternité	801 153	795 108	+1 %
Soins à l'étranger	156 253	109 348	+43 %
Total prestations maladie	368 692 082	330 750 116	+11%

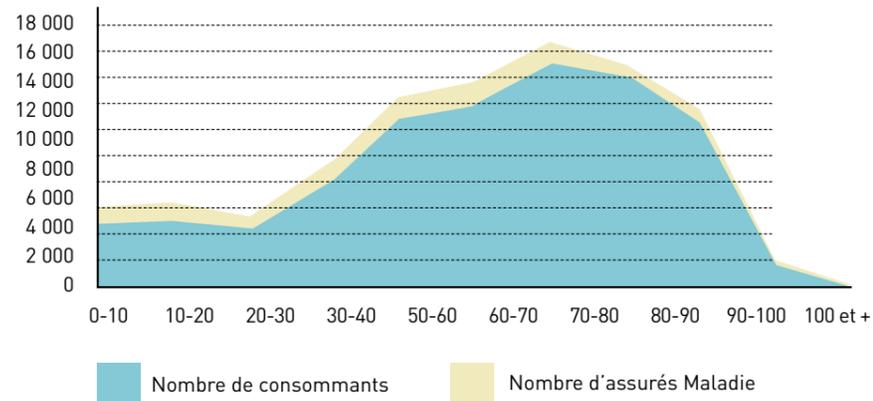
Répartition des prestations maladie par nature de soins



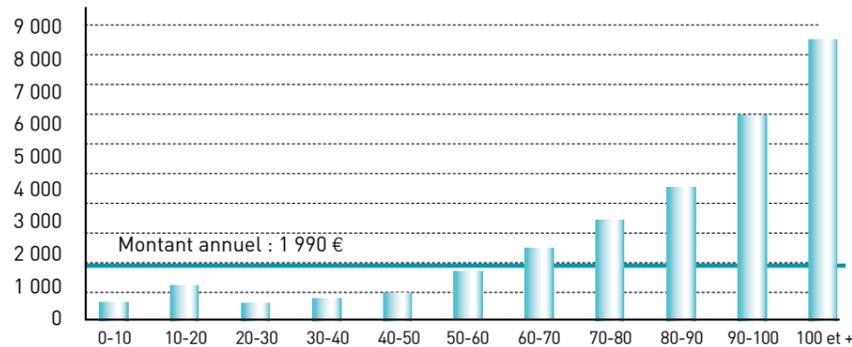
PRESTATIONS MALADIE

Répartition des affiliés maladie consommant par tranche d'âge

Répartition des affiliés consommant par tranche d'âge



Montant moyen remboursé par tranche d'âge

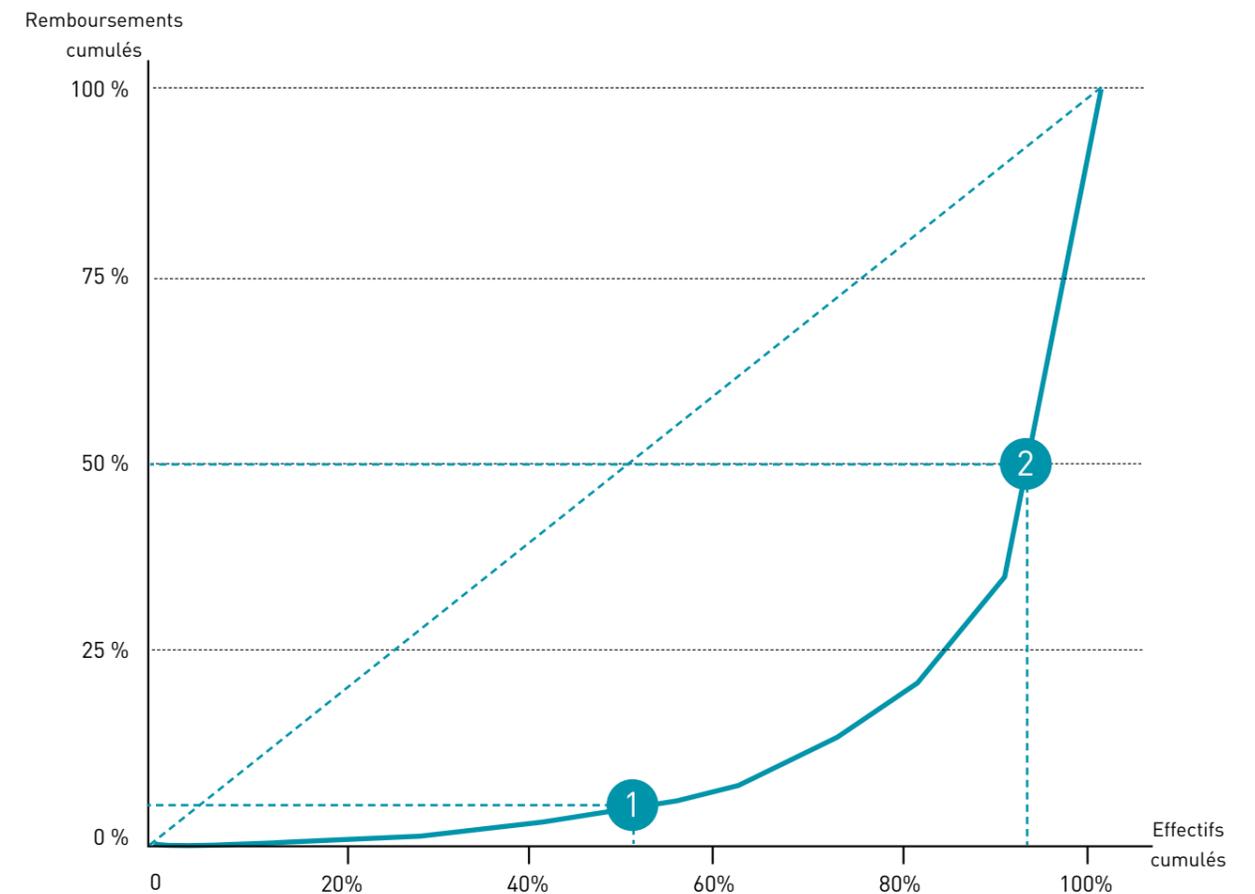


Volume de feuilles de soins en 2013 (remboursements)

Feuilles de soins électroniques	2 669 347
Feuilles de soins papier	293 091

Les feuilles de soins électroniques représentent 90 % du volume des feuilles traitées en 2013. Elles en représentent 93% au Régime général.

Rapport entre les affiliés et les montants remboursés



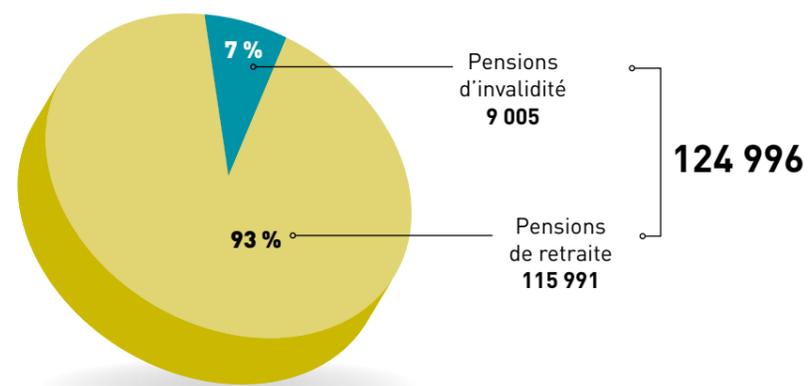
1 La moitié des bénéficiaires représente seulement 4% des remboursements.

2 Moins de 10% des bénéficiaires perçoivent 50% des remboursements maladie.

PENSIONS DE RETRAITE ET D'INVALIDITÉ

Le centre des pensions et des archives, situé à Paimpol, assure le calcul et le versement des pensions de retraite et d'invalidité. En 2013, l'Enim a servi un volume de 124 996 pensions à 118 745 bénéficiaires (6 201 d'entre eux cumulant des pensions vieillesse et invalidité). L'Enim compte 1 actif pour 4,21 pensionnés.

Répartition par type de pensions



Pensions de retraite

	ENSEMBLE	DROIT PROPRE (droits des marins)	DROIT DERIVE (ayants-droit)
Total 2012	117 090	71 489	45 601
2013			
Nombre de pensions concédées en 2013 (ouvertures de droits)	4 509	2 246	2 263
Nombre de pensions éteintes 2013 (radiations)	5 608	3 021	2 587
Total	115 991	70 714	45 277

Pensions d'invalidité

	ENSEMBLE	DROIT PROPRE (droits des marins)	DROIT DERIVE (ayants-droit)
Total 2013	9 200	6 014	3 186
2013			
Nombre de pensions concédées en 2013 (ouvertures de droits)	300	249	51
Nombre de pensions éteintes 2013 (radiations)	495	330	165
Total	9 005	5 933	3 072

Délais de versement des pensions

	Nombre de pensions	% d'attributions de pensions mises en paiement dans les délais	
		moins de 31 jours	moins de 62 jours
Pensions de droits propres (droits des marins)	2 246	93,3 %	98,2 %
Pensions de droits dérivés (ayants-droit)	2 263	93,1 %	98,9 %
Total	4 509	93,2 %	98,6 %

En 2013, pour 2 246 pensions de droits propres concédées, 2 086 l'ont été dans un délai inférieur à un mois, soit 93,3%.

Le délai se calcule entre la date de concession et la date d'effet de la prestation (date de jouissance) ou la date de complétude du dossier si celle-ci est postérieure à la date d'effet.

Répartition et nombre de pensionnés par type de pension

	AAP	ATM	C3A	AVM	PIM	PIMP
Autre	220	2 250		43 218	42	538
Marin		5 104	29	71 313	477	391
Orphelin		313		1 838	2	21
Total général	220	7 667	29	116 369	521	950

AAP : Allocation annuelle proportionnelle

ATM : Accident du travail maritime

C3A : Cessation anticipée d'allocation amiante

AVM : Assurance vieillesse des marins

PIM : Pension d'invalidité maladie

PIMP : Pension d'invalidité maladie professionnelle

Pensions concédées 2012-2013 (hors versement forfaitaire unique)

	2013	2012
Pensions d'invalidité concédées aux marins	231	197
Pensions d'invalidité concédées aux veuves, orphelins, ascendants	51	66
Total des pensions d'invalidité concédées	282	263
Pensions de retraite concédées aux marins	2 204	2 137
Pensions de retraite concédées aux veuves, orphelins, ascendants	2 171	2 389
Total des pensions de retraite concédées	4 375	4 526

LE CONTRÔLE MÉDICAL

Dans le cadre de ses missions, l'Enim contrôle par le biais de son service médical les prescriptions d'arrêts de travail et de soins, les applications de la tarification des actes et prestations et les activités des professionnels de santé.

64 000 avis donnés dont 24 625 suite à des examens sur pièces et 1 954 suite à des examens sur personne (+ 33,3% par rapport à 2011)

10 126 demandes d'exonération du ticket modérateur dans le cas d'affections de longue durée (9 500 en 2012).

7 070 avis donnés sur 7 990 arrêts de travail (7 869 en 2011)

439 demandes de reconnaissance de maladie professionnelle (427 pour 2012)

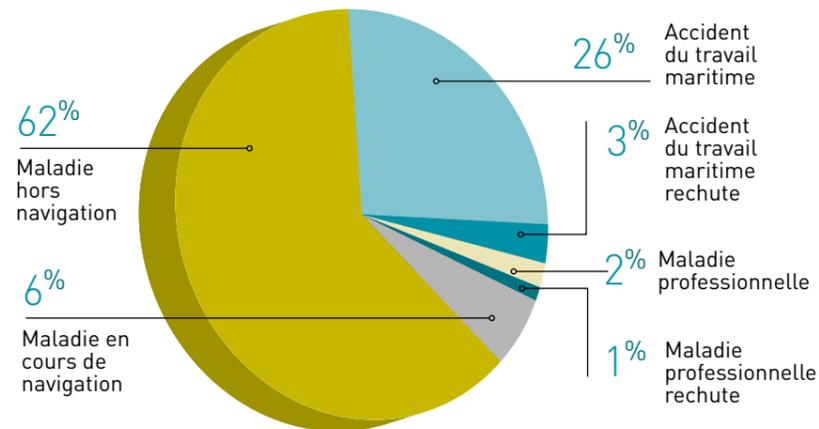
65 dossiers soumis à l'avis des médecins conseils dans le cadre de contentieux (145 en 2012)

68 demandes de dossiers médicaux pour le Fonds d'Indemnisation des Victimes de l'Amiante (105 en 2012)

40 expertises médicales, en cas de contestation, par l'assuré, d'une décision de l'Enim (contre 18 en 2012). Les experts ont donné raison à l'Enim dans 83% des cas.

6 000 courriers traités (toutes demandes confondues).

Typologie des arrêts en 2013



LE CONSEIL DE SANTÉ

Créé en 2012, le conseil de santé a pour sa deuxième année été réuni deux fois par trimestre soit 6 réunions totalisant 115 dossiers. Sur 268 dossiers présentés au secrétariat du conseil, 243 ont été traités. Par délégation, 130 dossiers ont été examinés et traités par le médecin chef de service.

Motifs de la présentation	2012	2013
Reconnaisances de maladies professionnelles liées à l'amiante	22	78
Reconnaisances de maladies professionnelles	19	57
Imputabilité décès	15	11
Evaluation des taux d'incapacité permanente partielle	10	14
Révision des taux d'incapacité permanente partielle	7	8
Qualification du risque	6	9
Pension invalidité maladie	3	-
Majoration tierce personne	2	3
Mi-temps thérapeutique	1	-
Réservation pension orphelin handicapé	1	6

LE CONTENTIEUX

En 2013, le Département du Contentieux de la Sécurité Sociale a géré 1 366 dossiers dont 477 ont reçu une solution au terme d'accords amiables ou de jugements prononcés.

LES CHIFFRES

365 recours diligentés par l'Enim pour recouvrer les dépenses engagées auprès de tiers responsables de dommages à l'encontre d'affiliés de l'Enim ont permis de récupérer

2 011 431,60 € (contre 1 878 180,93 € en 2012 pour 251 dossiers).

158 litiges relatifs à la réglementation de la branche maladie et de la branche vieillesse/faute inexcusable de l'employeur ont permis de noter une forte reconnaissance du bien-fondé des décisions de l'Enim en particulier en matière de qualification du risque et de la reconnaissance de maladies professionnelles.

En matière de faute inexcusable de l'employeur,

46 dossiers ont été ouverts en 2013 en 1^{ère} instance dont 4 dossiers ont fait l'objet d'une décision favorable à l'Enim suite à des désistements et radiations. En appel, 2 dossiers ont fait l'objet d'un appel.

55 dossiers se rapportant plus spécifiquement à la contestation de l'appréciation des taux d'incapacité permanent et partiel, aux inaptitudes ou réductions de capacité de travail ont été portés devant les tribunaux du contentieux de l'incapacité. Sur 32 affaires terminées, l'Enim en a gagné 15.

Pour mener à bien l'ensemble de ces dossiers, l'Enim a fait appel à des avocats dont le montant des honoraires s'est élevé à **138 911,21 €**.



RECONNAISSANCE DE LA FAUTE INEXCUSABLE DE L'EMPLOYEUR

Le conseil constitutionnel a reconnu en 2011 le droit pour les marins, jusqu'alors exclus du dispositif, d'évoquer la faute inexcusable de leur employeur. Cela permettait aux marins victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle de réclamer devant les juridictions de la sécurité sociale la reconnaissance et l'indemnisation de cette faute. 2014 marque une évolution importante puisque la notion de faute inexcusable de l'employeur d'un marin est dorénavant inscrite dans la loi. Un décret d'application sera prochainement publié.

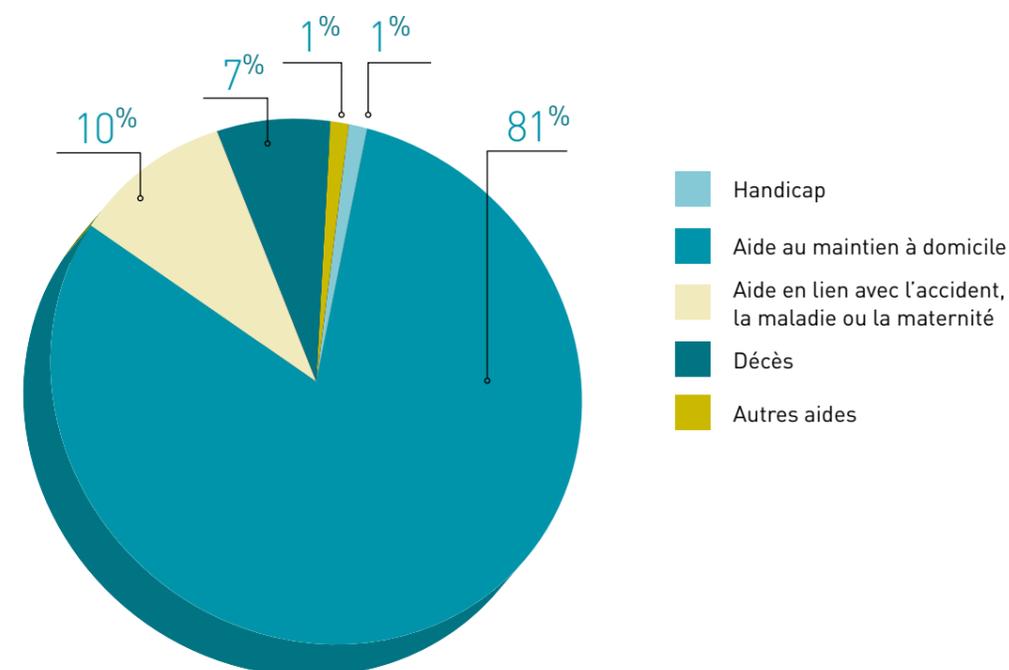
L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Le budget de l'action sociale en 2013 est en baisse de près de 11% par rapport à celui de 2012. Cela est dû principalement à la diminution des actions collectives avec la réduction à la fois de la compensation financière à l'AGISM et de la subvention au Service social maritime, ainsi qu'à la baisse des aides individuelles.

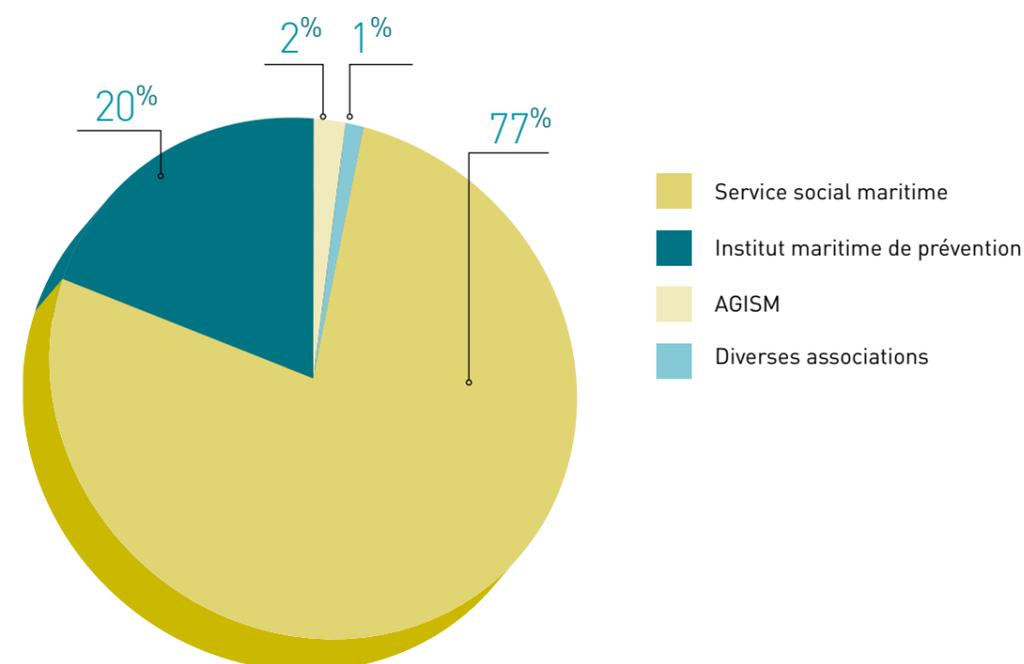
En 2013, les dépenses d'action sanitaire et sociale de l'Enim s'établissent à 6 201 088 € et se répartissent de la façon suivante :

Nature des prestations	2013	2012
Actions individuelles		
Aides en lien avec l'accident, la maladie, la maternité	449 088 €	540 798 €
Secours Maladie hors navigation	149 744 €	177 974 €
Secours Accident et maladie professionnelle	32 766 €	27 528 €
Indemnités maternités	248 607 €	323 116 €
Fournitures et prestations supplémentaires	17 971 €	12 180 €
Aides favorisant le maintien à domicile	3 494 502 €	3 650 269 €
Aide aux personnes âgées	3 453 414 €	3 602 892 €
Aide-ménagère aux actifs	21 815 €	26 856 €
Aide-ménagère aux familles	19 273 €	20 521 €
Aides au titre du handicap	43 087 €	33 148 €
Aides en lien avec le décès	287 157 €	294 181 €
Aides liées à la prévention de la désinsertion professionnelle	11 228 €	6 358 €
Autres aides	45 778 €	55 057 €
	4 330 840 €	4 579 811 €
Actions collectives (subventions)		
Service social Maritime	1 440 000 €	1 500 000 €
Institut Maritime de Prévention	370 000 €	370 000 €
AGISM	39 948 €	496 307 €
Diverses associations	20 300 €	0 €
Subventions équipement / fonctionnement	0 €	0 €
	1 870 248 €	2 366 307 €
Budget global	6 201 088 €	6 946 118 €

Répartition des actions individuelles en 2013



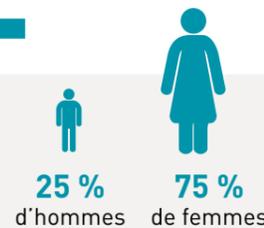
Répartition des actions collectives en 2013





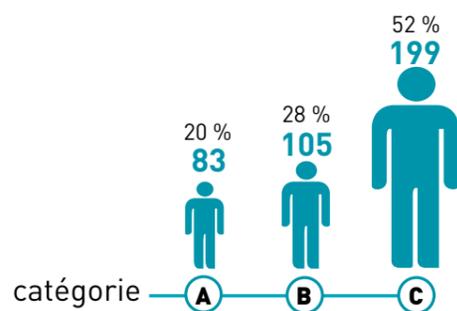
LES AGENTS

387 agents

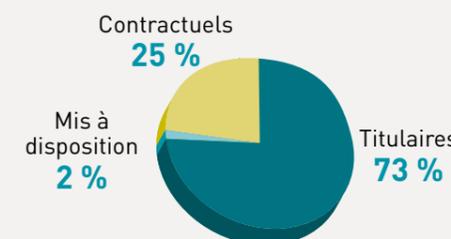


Moyenne d'âge : **49 ans**
Ancienneté moyenne : **14 ans**

Répartition par catégorie



Part titulaires / non titulaires

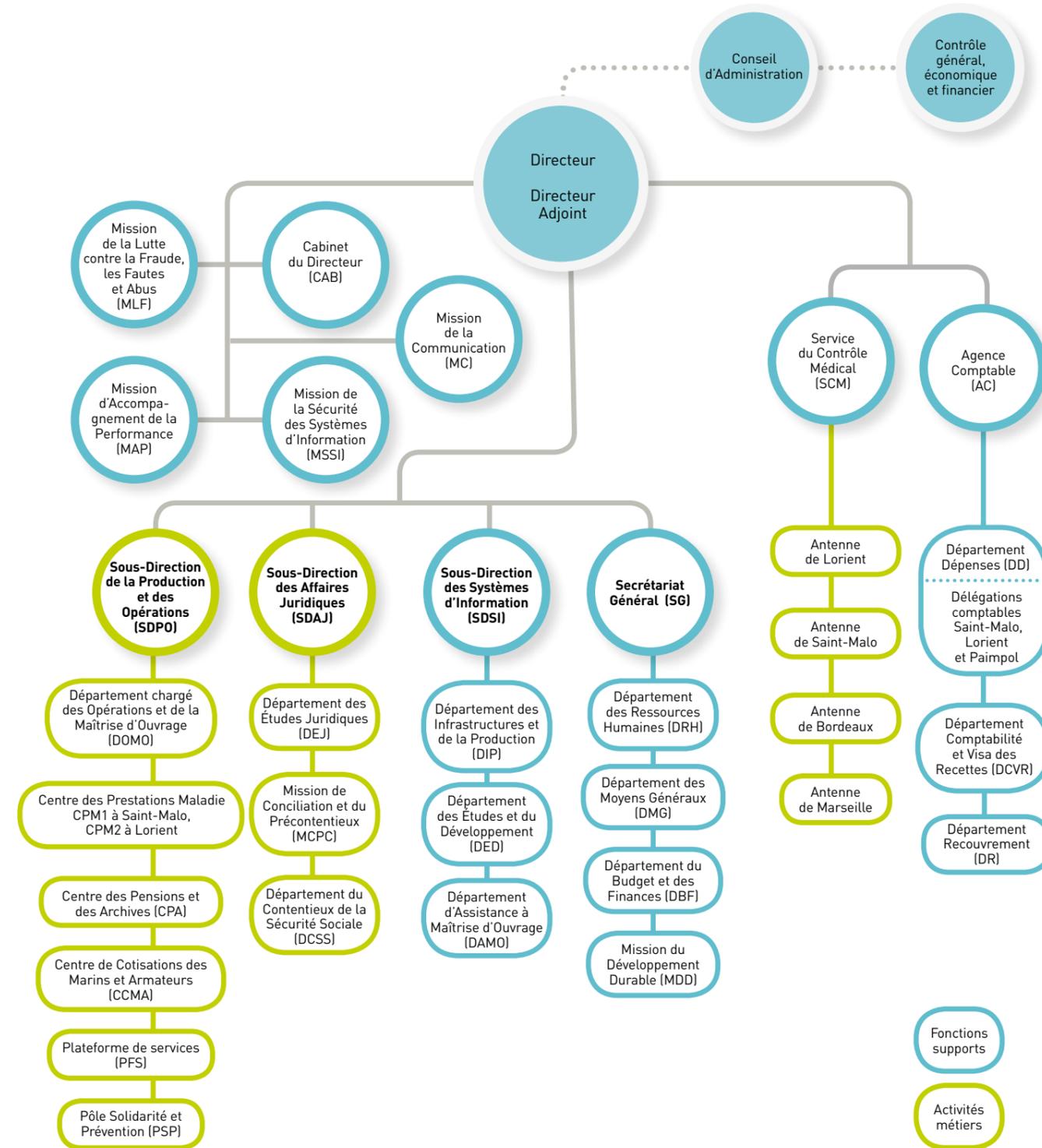


Recrutement

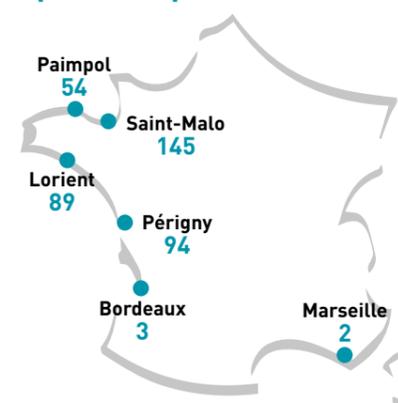
- 35** postes publiés
- 9** postes pourvus par mobilité interne
- 26** postes pourvus par recrutement externe
- 420** CV reçus et répondus, suite à une publication,
- 120** en candidatures spontanées (toute candidature reçue reçoit une réponse).
- 71** entretiens de recrutement (effectués avec le DRH)
- 20** demandes de stages reçues :
11 acceptées et 7 réalisées

Mouvements en 2013

- 26** recrutements dont 19 sur des emplois pérennes et 7 contrats et vacataires
- 25** départs en retraite
- 12** départs
- 14** mobilités internes



Répartition par site



Périgny 94 agents

Le siège

Paimpol 54 agents

Le centre des pensions et des archives
Une délégation comptable du département dépenses de l'agence comptable

Lorient 89 agents

Le centre de prestations maladie 2

La sous-direction des systèmes d'information
Le pôle solidarité et prévention
Une antenne du service du contrôle médical
Une délégation comptable du département dépenses de l'agence comptable

Bordeaux 3 agents

Une antenne du service du contrôle médical

Saint-Malo 145 agents

Le centre de prestations maladie 1
Le centre des cotisations des marins et armateurs
Une antenne du service du contrôle médical
Une délégation comptable du département dépenses de l'agence comptable

Marseille 2 agents

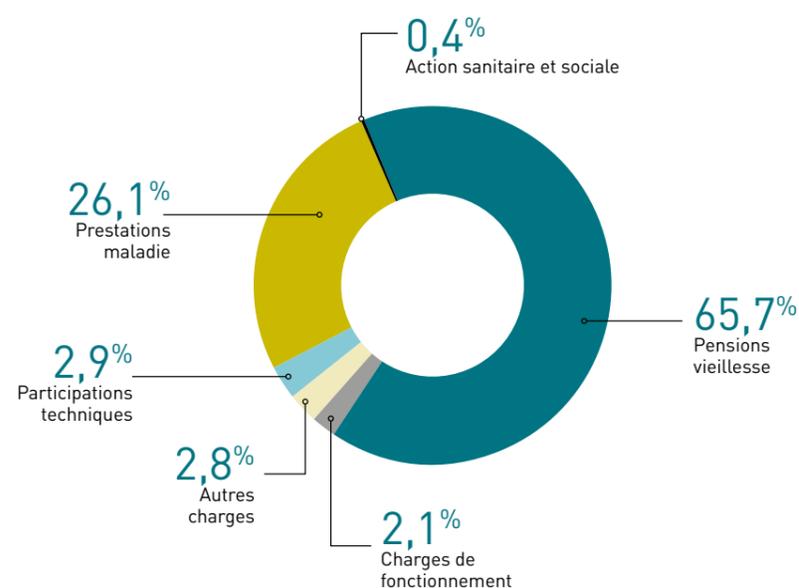
Une antenne du service du contrôle médical

LE COMPTE FINANCIER

Les comptes 2013 ont été présentés aux membres du conseil d'administration le 18 avril 2014. Sur 1,6 milliard d'euros, les dépenses obligatoires liées aux versements des pensions et aux remboursements maladie représentent près de 98% des charges de l'établissement.

CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Les dépenses exécutées sur l'exercice 2013 se sont élevées à 1 665 M€. Leur répartition par grandes masses est la suivante :



Les charges de fonctionnement technique : 1 630 M€

(provisions incluses)

- **les dépenses liées aux pensions vieillesse (1 109 M€)** : leur montant total représente 66% des dépenses techniques exécutées en 2013 par l'Enim.
- **les prestations maladie (521 M€)** : leur part est sensiblement supérieure par comparaison avec l'exercice précédent (24%) ainsi que leur montant du fait de l'augmentation du coût des établissements hospitaliers.
- **les dépenses d'action sanitaire et sociale** : leur montant total est en légère diminution par comparaison avec l'exercice 2012 (passant de 0,5% en 2012 à 0,4% en 2013). Cette situation s'explique par la fin du versement de certaines prestations complémentaires à caractère individuel, désormais intégrées dans les prestations maladie.

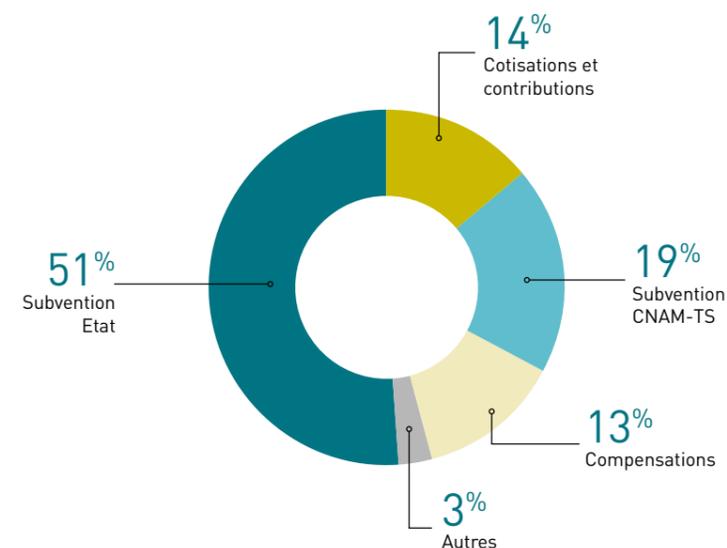
Les charges de fonctionnement courant : 35 M€

Pour l'exercice 2013, elles se décomposent de la façon suivante :

- **les charges de personnel** représentent près de 73% des dépenses de fonctionnement courant (hors amortissements et provisions). Ces charges diminuent, par rapport à 2012, du fait principalement de la traduction opérationnelle des engagements pris par l'établissement dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2013.
- **les autres charges de fonctionnement** (hors amortissements et provisions) sont en diminution par rapport à l'année précédente qui se caractérisait principalement par l'impact des coûts dus à la délocalisation. L'effort de réduction de nos dépenses se poursuit cette année encore en soulignant, également, les effets des actions engagées en matière de qualité de l'information comptable avec le reclassement de certaines dépenses de fonctionnement vers de l'investissement.

PRODUITS DE FONCTIONNEMENT

Pour l'exercice 2013, les produits se sont établis à 1 632 M€ et se répartissent comme suit :



Les subventions état et Cnam-ts

La subvention allouée par l'État au titre du risque vieillesse représente près de 51% des produits de l'Établissement. Depuis 2006, elle est complétée par le versement, par la Cnam-TS, d'une subvention d'équilibre couvrant la totalité du déficit constaté pour la branche maladie. En 2013, la part des subventions Etat et Cnam-TS cumulées représente 70% des ressources de l'Enim.

Les autres ressources

Les produits propres de l'Enim proviennent essentiellement des cotisations des armateurs et salariés à hauteur de près de 10% de ses recettes.

CERTIFICATION DES COMPTES

Après avoir examiné avec précision nos comptes, le commissaire aux comptes a certifié que les comptes 2013 de l'Enim étaient réguliers et sincères. Toutefois, il a émis une réserve identique aux années précédentes sur la maladie, compte tenu de l'absence de recul sur la mise en œuvre du plan de contrôle interne. Celle-ci pourrait être levée l'année prochaine si les travaux sont poursuivis dans cette perspective.

LISTES DES INDICATEURS

N°	Intitulé	Valeurs de référence	Objectifs 2013	Résultats 2013
----	----------	----------------------	----------------	----------------

QUALITÉ DE SERVICE

Fonctions transverses				
1	Enquête de satisfaction	91%	➤ 88%	97%
2	Au téléphone	77%	78%	86%
3	Visite du site Internet (en nombre de visiteurs uniques par mois)	5 000	5 200 +4%	7 122
4	Mon compte assuré « maladie » (en nombre de création de compte)	2 106	+10%	2 128
5	% des appels aboutis (maladie)	34%	82%	92,67%

Retraite				
6	% d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis (62 jrs)	96,62%	96,7%	98,23%
7	% d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (62 jrs)	96,12%	96,5%	98,89%

Cotisations				
8	Taux d'émission des DTA	90%	90%	99,83%
9	Taux d'émission des DMIST initiales déposées dans les délais	96,4%	96%	99,13%
10	Taux de reste à recouvrer (en Métropole)	2,54%	2%	2,97%
11	Taux de reste à recouvrer (en DOM)	51%	50%	41,28%

Maladie				
12	Délai moyen de paiement des FSE	6,14 jours	6 jours	3,72 jours
13	Délai moyen de paiement des FSP	13,36 jours	10 jours	11,14 jours
14	Délai moyen de 1 ^{er} paiement des prestations IJ	8 jours	7 jours	-
15	Délai de traitement des ALD	(8 jours)	80 % des dossiers traités dans les 25 jours	100 %
16	Délai de traitement des AT (maîtrise du délai réglementaire de traitement)	(6 jours)	75 % des dossiers traités dans les 25 jours	-
17	Délai de notification d'IPP après consolidation	(54 jours)	80 % des dossiers traités dans les 120 jours	100 %
18	Délai de reconnaissance des maladies professionnelles	4 mois	60 % dans les 4 mois	100 %

LISTES DES INDICATEURS

N°	Intitulé	Valeurs de référence	Objectifs 2013	Résultats 2013
----	----------	----------------------	----------------	----------------

QUALITÉ DE SERVICE

Actions sociales et prévention				
19	Taux d'occupation des structures pour personnes âgées	65%	70%	82%
20	Délai d'ouverture des droits santé : CMUC, ACS	21 jours	20 jours	12,66 jours

Performance économique				
21	Coût de gestion par métier : Maladie (coût de gestion par bénéficiaire consommant) Vieillesse (coût unitaire d'une primo liquidation)	244 €	243 €	224 €
		851 €	823 €	879 €
22	Part des coûts d'externalisation dans les coûts informatiques	43%	40%	48%
23	Coût informatique des applicatifs métier	83%	80 % au minimum	90%
24	% absentéisme maladie courte durée	0,93%	0,83%	0,41%

Gestion des risques, Lutte contre la fraude et contrôle interne				
25	Nombre d'arrêts de travail > à 45 jrs contrôlés avant le 120 ^e jour	50%	55%	88%
26	Volume de contrôle des soins dentaires	150	150	183

Développement durable				
27	% de réduction de la consommation d'énergie (kW/h)	271	-3%	+5%
28	% de réduction de la consommation d'eau (m ³)	9,96	-2%	-6%
29	Volume de papier par agent en kg	81,48	-5%	-21%

GLOSSAIRE

- AAP** : Allocation annuelle proportionnelle
ACS : Aide à la complémentaire santé
ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées (exemple : minimum vieillesse, attribuable aux personnes seules, conjoints, concubins, partenaires liés par un PACS)
ATM : Accident du travail maritime
AT-MP : Accident du travail et maladie professionnelle
ATP : Avis de trop perçu
AVM : Assurance vieillesse des marins
CCMA : Centre des cotisations des marins et armateurs
CMAF : Caisse maritime d'allocations familiales
CMU : Couverture maladie universelle
CNAMTS : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
CNAVTS : Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés
CPA : Centre des pensions et des archives
CPM : Centre de prestations maladie
CPO : Cotisation professionnelle obligatoire
CPRM : Code des pensions de retraites des marins
CRDS : Contribution pour le remboursement de la dette sociale
CSA : Contribution solidarité autonomie
CSG : Contribution sociale généralisée
DAM : Direction des affaires maritimes
DMIST : Déclaration mensuelle informatisée de services et de taxes
DSS : Direction de la sécurité sociale
DTA : Décompte trimestriel automatisé
DTS : Déclaration trimestrielle simplifiée
EIG : Estimation indicative globale
ETP : Equivalent temps plein
ETPT : Equivalent temps plein travaillé
FSP : Feuille de soins papier
ICS : Indemnité compensatrice de salaire
IJ : Indemnité journalière
IMP : Institut maritime de prévention
IPP : Incapacité permanente et partielle
MAT : Maladie accident du travail
MCN : Maladie en cours de navigation
MHN : Maladie hors navigation
PIA : Pension d'invalidité accident
PIM : Pension d'invalidité maladie
PN : Prestation en nature
RIS : Relevé individuel des situations
RSA : Revenu de solidarité active
SDAJ : Sous-direction des affaires juridiques
SDPO : Sous-direction de la production et des opérations
SDSI : Sous-direction des systèmes d'information
SG : Secrétariat général
UCANSS : Union des caisses nationales de sécurité sociale

Mission communication - Juillet 2014 - © Enim. Conception graphique et réalisation : 

Photos : En couverture : Lucas Le Sauce IMP - Pages 3, 5, 8, 10, 13, 16, 21, 23, 26, 29, 52 : Enim - Page 4 : IMP -

Photo page 6 : Jacqueline Kerdanoff - Page 11 (haut) : Sybarts - Pages 11 (bas), 14, 18, 24, 30 : Fotolia - Page 32 : Céline Gateau

 PEFC® 10-31-1240 / Certifié PEFC Imprimé avec des encres végétales, sur papier provenant de forêts gérées durablement.

Nous contacter

Centre des prestations maladie de Saint-Malo

Arsenal de la Marine
Quai Solidor
35 415 Saint-Malo Cedex
0 811 701 703
cpm1.sdpo@enim.eu

Centre des prestations maladie de Lorient

33 bd Cosmao-Dumanoir
56 327 Lorient Cedex
0 811 701 703
cpm2.sdpo@enim.eu

Centre des pensions et des archives

1 bis rue Pierre Loti
BP 240
22 505 Paimpol Cedex
02 96 55 32 32
cpa.sdpo@enim.eu

Centre des cotisations des marins et armateurs

Arsenal de la Marine
Quai Solidor
BP 125
35 407 Saint-Malo Cedex
02 99 82 98 00
ccma.sdpo@enim.eu

Siège de l'Enim

4 avenue Eric Tabarly
CS 30007
17183 Périgny Cedex
05 46 31 83 00
mc-dir@enim.eu

Ce que fait l'Enim pour ses assurés

- prend en charge le remboursement des soins en cas de maladie, maternité, accident du travail, maladie professionnelle.
- calcule et verse les pensions d'invalidité.
- calcule et verse les pensions de retraite.
- verse des prestations d'action sanitaire et sociale en partenariat avec le service social maritime
- réalise des campagnes de prévention santé et de risques professionnels en partenariat avec l'Institut maritime de prévention.
- taxe et recouvre les contributions et cotisations sociales employeurs et salariés.

400 agents au service des marins

30 000 marins actifs

9 000 armateurs

120 000 pensionnés

95 000 assurés maladie

www.enim.eu

enim
le régime social
des marins

LA DYNAMIQUE D'UNE COMMUNICATION REVISITÉE

Pour mieux informer ses publics et valoriser les activités de l'Enim, une politique de communication tournée vers les assurés et les acteurs du monde maritime a été progressivement mise en place depuis 2012. 2013 restera un tournant important pour la communication, avec l'adoption d'une nouvelle identité visuelle qui accompagne la modernisation de l'établissement.



www.enim.eu
+ 35% de visiteurs en 2013 avec la refonte de certaines rubriques et un flux d'actualités intensifié.

Journal de bord
trimestriel destiné aux partenaires
6 numéros diffusés auprès de 400 partenaires en 2013 dont 3 éditions spéciales

Refonte des dépliants
3 nouveaux dépliants mis à disposition des accueils partenaires :
→ Je suis victime d'un accident causé par un tiers,
→ Je suis en arrêt de travail
→ Mes essentiels santé.

Rapport d'activité
Refonte de la ligne éditoriale en 2012, puis graphique en 2013

Feux de route
diffusé aux pensionnés une fois par an

Guide de la protection sociale des étudiants de l'ENSM
diffusé aux élèves de 1^{ère} année & Guide destiné aux élèves des lycées professionnels maritimes

Pages Protection sociale dans « Le Marin »
Publication 5 fois par an d'une double page en partenariat avec l'hebdomadaire

Communication interne
Création d'un journal interne « Passerelles » en 2012 (8 numéros diffusés aux 400 agents en 2013 dont 5 éditions institutionnelles) Dynamisation de l'intranet avec une conséquence visible : hausse de 25% du visitorat



TÉMOIGNAGE



Un nouveau logo pour une identité visuelle plus actuelle



Après plusieurs mois de travail, l'Enim a dévoilé en mars 2013 son nouveau logo, accompagnée d'une charte graphique. Image modernisée et proche de ses ressortissants maritime, celui-ci conserve bien entendu l'acronyme, écrit tout en minuscules, aux formes souples et dynamiques. Le bleu,

plus clair et moins institutionnel, au même titre que le symbole de la vague stylisée, renforce son ancrage maritime et sa spécificité. Ce logo incarne lui aussi la dynamique d'évolution actuelle de l'acteur du monde de la protection sociale qu'est l'Enim aujourd'hui.

Bénédicte Loubaud,
responsable de la mission communication



La satisfaction des affiliés, un objectif pour faire toujours mieux

« Réalisée en septembre 2013 par téléphone, la deuxième enquête satisfaction a livré ses résultats parmi lesquels deux indicateurs importants peuvent être soulignés : la satisfaction globale du service rendu et la satisfaction de l'accueil téléphonique. La satisfaction concernant la qualité des services s'élève à 97 %, contre 91 % lors de la précédente étude menée en 2011. Nous avons beaucoup évolué ces deux dernières années avec le déménagement du siège, l'ouverture

de nouveaux services, la mise en place d'une nouvelle organisation... Avoir un tel résultat prouve que nous avons su évoluer sans toucher à la qualité des services rendus. Autre indicateur significatif pour l'Enim : celui du contact téléphonique. Nos affiliés en sont satisfaits à 86%. Ils l'étaient à 77 % en 2011. Cette progression souligne les bénéfices de la mise en place de l'accueil téléphonique unique pour la maladie. Avec ces indicateurs au beau fixe, l'Enim n'a pas l'intention de se reposer sur ses lauriers. Les attentes exprimées vont nous permettent de mettre l'accent sur des actions déjà identifiées, voire d'en engager de nouvelles. »