

**CONGRÈS NATIONAL  
DE LA FÉDÉRATION FRANCAISE  
DES PENSIONNÉS DE LA MARINE MARCHANDE**

**DISCOURS DE LAURENT GALLET, DIRECTEUR DE L'ENIM  
MEZE, 29 SEPTEMBRE 2024**

*Seul le prononcé fait foi*

Monsieur le Président de la fédération des pensionnés de la marine marchande, Cher Alain Pocher,  
Mesdames et messieurs les présidents des fédérations régionales des pensionnés de la marine marchande,  
Mesdames et messieurs les représentants de l'État,  
Mesdames et messieurs les élus,  
Mesdames et messieurs,

C'est avec beaucoup de plaisir que j'interviens à nouveau devant vous dans le cadre de votre congrès annuel.

Un an s'est écoulé depuis ma dernière intervention, c'est-à-dire plus de temps que ce qui séparait ma prise de fonction du dernier congrès tenu à Quimper. Et je voudrais, à nouveau et publiquement, saluer la qualité de la relation que nous avons établie Monsieur Pocher, avec vous-même, vos proches collaborateurs et les collaborateurs de l'Enim, qui pour certains est ancienne. Elle est faite de franchise, de respect, et c'est ainsi qu'on fait progresser le service que nous rendons aux marins et à leurs familles.

Nos échanges sont courtois et riches. Vous exprimez des attentes au travers de motions dont nous nous efforçons de tenir compte même si vous savez qu'on ne peut pas donner satisfaction tout le temps. Mais nous progressons et nous continuerons à le faire dans le respect de cet état d'esprit

C'est ainsi que dès la fin de l'année dernière, nous avons revalorisé le taux horaire de l'allocation représentative de services ménagers, qui permet à un assuré de l'Enim âgé de moins de 65 ans de bénéficier de la présence d'une tierce personne afin de rester à son domicile ou d'éviter un placement en établissement de soins, de 15% car elle n'avait évolué depuis 2016.

Nous poursuivrons cet effort et je proposerai au prochain CA de décembre une revalorisation de 6% de 7 prestations sur les 12 que nous finançons (1. L'aide financière spécifique ; 2. Les prestations supplémentaires aux prestations légales ; 3. L'aide à l'accompagnement à domicile ; 4. L'aide à la téléassistance médicale ; 5. L'aide à l'amélioration de l'habitat ; 6. La prestation d'hébergement temporaire ; 7. L'aide à la lutte contre la précarité énergétique).

Ça doit encore être approuvé par le Conseil d'administration, mais j'en fais une priorité. Certes, le budget d'action sociale dont je dispose pour financer ces prestations baisse année après année et finance des structures qui demandent toujours plus de moyens. Mais je considère que le budget d'action sociale doit prioritairement financer des prestations répondant aux besoins des retraités de l'Enim, plutôt que des dépenses de gestion d'organismes certes utiles pour les marins, comme le SSM ou d'autres, mais qui doivent, dans le contexte des finances publiques que nous connaissons, être raisonnables dans leurs demandes budgétaires.

Vous le savez, Monsieur le Président, notre priorité à l'Enim, c'est la modernisation de l'offre de service et l'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés dans toutes ses composantes. Toujours, toujours être au service des marins, actifs ou retraités.

Vous vous souvenez, j'avais annoncé l'an dernier la mise en place d'une adresse unique pour les courriers que vous adressez à l'Enim. Eh bien depuis avril dernier c'est effectif, et pour écrire à l'Enim, il n'y a désormais qu'une seule adresse, Saint-Malo. Vous la trouverez sur notre site internet. Les courriers sont numérisés à l'entrée et traités immédiatement sur l'un de nos sites.

Mais, comme je vous l'avais dit, nous souhaitons que vous nous écriviez le moins possible par courrier et que vous privilégiez les échanges dématérialisés. C'est pourquoi nous avons simplifié drastiquement nos adresses mels de contact. Désormais, si vous nous écrivez sur un sujet retraite, l'adresse mel est [retraite@enim.eu](mailto:retraite@enim.eu), un sujet santé, c'est [santé@enim.eu](mailto:santé@enim.eu). C'est simple.

Mais je le redis, le meilleur moyen de nous écrire ou de faire ses démarches, c'est l'utilisation de votre espace personnel dont la création se fait via notre site internet [www.enim.eu](http://www.enim.eu). Le traitement de vos demandes effectuées via votre espace personnel est plus rapide et plus fiable. L'espace personnel garde la trace de tous les échanges entre vous et nous, et progressivement, nous enrichissons son contenu. C'est ainsi que début 2025, les demandes de prestations d'action sociale, qui aujourd'hui doivent se faire par courrier, pourront se faire, pour trois d'entre elles via l'espace personnel. Simplicité et rapidité.

Et pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur chez eux pour faire ces démarches, mais qui ont un smartphone, tout le monde en a un aujourd'hui. Nous travaillons à la création d'une application mobile Enim qui permettra depuis son smartphone d'accéder à son espace personnel et de faire des démarches en ligne avec cet outil. D'ailleurs, nous allons solliciter la participation de retraités de l'Enim, comme vous, dans le cadre de focus groupe, pour optimiser le contenu de cette application mobile.

Mais nous n'oublions pas que tout le monde n'est pas à l'aise avec l'outil informatique et a parfois besoin de nous téléphoner ou d'avoir un contact physique. Notre plateforme téléphonique est très efficace. Plus de 96% des appels sont pris en charge, ce qui est un très bon résultat.

S'agissant de la relation de proximité, nous avons réouvert l'accueil sur notre site de Lorient qui était fermé depuis des années.

Et puis pour les marins installés dans les DOM, qui ont plus de difficultés à nous contacter compte tenu du décalage horaire et qui sont parfois plus éloignés du numérique, nous avons mis en place en Guadeloupe, je l'avais également annoncé, en partenariat avec la CGSS, un accueil de 1<sup>er</sup> niveau, avec une personne recrutée et formée à l'Enim, qui peut apporter des renseignements, faire le relais avec nos conseillers pour le traitement d'un dossier, voire recueillir un dossier pour le numériser et nous le transmettre. C'est opérationnel en Guadeloupe et en train d'être mis en place en Martinique.

Certes, nous ne sommes pas présents partout, en particulier en dehors de la Bretagne, et je réfléchis aux moyens et aux modalités qui nous permettraient dans les prochaines années à être présents sur d'autres littoraux, comme ici en Méditerranée.

L'Enim, je le constate tous les jours, a atteint un haut niveau de service et de qualité de service, sans négliger aucun des moyens d'échanger avec ses assurés, la dématérialisation, le téléphone, le courrier, le contact physique. Ce haut niveau, on le doit à un travail patient, résolu, années après années, d'une équipe, animée par une personne habitée d'un sens aigu du service public. Cette personne Monsieur le Président, vous la connaissez bien, et je souhaite avec votre accord lui rendre un hommage particulier cette année, lui qui a participé à tant de vos congrès, car il sera en retraite à la fin de cette année. Il s'agit d'**Alain Herzog** à qui je vous remercie de réserver une ovation. Rassurez-vous, sa remplaçante est déjà désignée et le transfert de compétences en cours.

Pour poursuivre sur des informations positives, j'avais expliqué l'an passé pourquoi j'avais dû suspendre le versement des rentes pour faute inexcusable de l'employeur généralement versées à des veuves de marins victime de l'amiante car la Cour des Comptes considérait ces versements comme illégaux. Depuis le vote de la dernière LFSS pour 2024, nous avons pu remettre en paiement ces rentes et assurer le versement des arriérés. Tout est donc rentré en ordre.

Et je vous l'avais dit également, dans le cadre de cette affaire, la Cour des Comptes m'avait mis en cause, ainsi que mon adjoint et le directeur comptable et financier de l'Enim pour ces versements jugés illégaux. Un magistrat a instruit le dossier et rendu son rapport au procureur près la Cour des Comptes. Je risquais une sanction pécuniaire. Mais le procureur a décidé de classer l'affaire qui n'aura pas de suite.

Mais si je valorise à juste titre ce que nous faisons de bien, l'honnêteté oblige à reconnaître les erreurs que nous faisons. Et cette année, pour une raison que je ne vais pas développer, nous avons mal géré avec le fisc, la transmission des montants des pensions des retraités de l'Enim. À cause de cette erreur, les déclarations préremplies du fisc ne comportaient pas les montants des pensions versées par l'Enim. Nous avons beaucoup communiqué sur ce problème pour que chaque retraité n'oublie pas de rajouter ce montant dans sa déclaration d'impôt. Je le redis aujourd'hui car nous avons constaté que certains retraités ne l'avaient pas fait et risquent ainsi un redressement. Il est encore possible de corriger sa déclaration jusqu'en novembre si certains ont oublié de rajouter le montant de leur pension. C'est important de le rappeler.

Je vous remercie de votre attention et me tiens à votre disposition pour répondre à d'éventuelles questions.