

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

**DISCOURS DE LAURENT GALLET, DIRECTEUR DE L'ENIM
QUIMPER, 24 SEPTEMBRE 2023**

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 devant vous pour la première fois.

De manière préliminaire, je voudrais saluer l'engagement, l'investissement qui est le vôtre Monsieur Pocher, ainsi que celui de vos proches collaborateurs pour faire vivre cette association.

Nous avons déjà eu l'occasion d'échanger, et j'ai beaucoup apprécié la teneur de nos discussions, constructives et intéressantes. Nous les poursuivrons.

Je voudrais également avoir un mot pour le président de l'association régionale Aquitaine Nord Espagne, Bernard GILAND, qui m'a adressé récemment un volumineux livre, *Confinator*, parce que réalisé pendant le confinement, relatant des faits maritimes historiques et mettant en valeur l'Enim, que vous avez appelé notre maison commune. Et nous le sommes ! Cette maison commune qui fête cette année les 350 ans de ce qui en fût l'embryon, par un édit royal du 23 septembre 1673 instaurant une caisse des invalides de la Marine.

Vous m'avez demandé, cher Monsieur GILAND, par le même courrier, de pouvoir accéder aux coordonnées des nouveaux retraités pour pouvoir les contacter, pour favoriser leur adhésion à votre association. C'est hélas impossible sans le consentement des personnes. Par contre, je m'engage à ce que votre association soit référencée sur notre site internet, dans la rubrique partenaires. Nous donnerons, vous l'imaginez, le même accès aux autres associations de retraités.

Je ne peux pas non plus, en ouverture de mon propos, ne pas évoquer l'installation, ce mardi 19 septembre, du nouveau Conseil d'administration de l'Enim. Il fait une place nouvelle aux représentants des employeurs, des

salariés et des pensionnés. Je me réjouis donc de travailler dans ce cadre avec vous, Monsieur Pocher, même si je sais la déception qui est la vôtre de ne pouvoir siéger à la Commission de recours amiable (la CRA), parce que les textes ne permettent pas.

Comme vous le savez, l'Enim a signé en 2022 une convention d'objectifs et de gestion avec l'État. Elle fixe sur la période 2022-2026, les objectifs à atteindre.

La première priorité de la COG, c'est la modernisation de l'offre de service et l'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés. C'est normal car notre raison d'être au service des marins, actifs ou retraités.

Et nos axes de travail sont nombreux : La dématérialisation des échanges, un haut niveau de réponse téléphonique, un renforcement de l'accueil physique, avec un accent particulier mis sur l'outre-mer. L'objectif est de simplifier au maximum les démarches et de rendre le service public de la sécurité sociale maritime le plus accessible possible pour ses utilisateurs, actifs, retraités ou armateurs.

La dématérialisation des échanges entre l'Enim et les marins est un axe de travail très fort. Et je le dis tout suite, elle n'a pas vocation à être imposée à ceux qui ne sont pas dotés de matériel informatique ou qui sont dans des zones non couvertes par internet. Et c'est pour cela que par ailleurs, j'y reviendrai, ce développement de la dématérialisation ne s'accompagne en aucune manière d'un recul des autres modes de contact, que ce soit la téléphonie ou l'accueil physique. C'est donc un enrichissement de notre offre de service.

Les avantages de la dématérialisation sont multiples. C'est écologique et c'est économique. Je ne suis pas un ayatollah de l'écologie, mais si on peut contribuer au développement durable, il faut le faire. Et puis c'est économique. Nous dépensons de l'argent public. Il ne faut pas le gaspiller et je préfère économiser sur les frais d'affranchissement que sur celui d'action sanitaire et sociale (ASS).

Alors ça marche comment. Ça passe par la création d'un espace personnel pour ceux qui n'en ont pas encore. Et tout sera plus simple pour chacun d'entre vous.

La création de votre espace personnel se fait via notre site internet www.enim.eu.

Et ensuite tout passe par l'espace personnel. Si vous avez un espace personnel, ou si vous en ouvrez un, vous y trouverez tous les documents que vous recevez par courrier. Avec un espace personnel, vous ne recevrez plus de courriers papier dès l'année prochaine. Mais vous recevrez un mel ou un SMS qui vous dira que vous avez un courrier qui a été déposé dans votre espace personnel. Vous n'avez plus qu'à l'ouvrir. Et le courrier, il sera toujours là, dans l'espace personnel. Alors qu'un courrier papier, il se perd, etc.

De la même manière, vous pourrez nous écrire directement à partir de votre espace personnel. Plus besoin d'écrire sur une feuille de papier, de chercher une enveloppe et un timbre et d'aller à la poste. Et en plus, vous aurez une réponse plus rapide.

Par exemple, aujourd'hui encore, si vous voulez adresser un dossier pour bénéficier d'une prestation d'ASS, vous devez l'imprimer, le signer et le renvoyer par courrier. À partir de l'année prochaine, vous le renseignerez en ligne, le sauvegarderez et le renverrez via votre espace personnel. Ce sera du temps et de l'argent gagné pour vous.



En clair, avec l'espace personnel, je veux vous adresser moins de courriers papiers, et en recevoir moins de votre part. Écologie et économie.

Mais, je le rappelle, vous pouvez toujours utiliser les canaux de contact classiques, sans dégradation de service.

Et pour ceux qui voudrez continuer à vous écrire, nous allons aussi vous simplifier la vie dès le début de l'année prochaine, avec une adresse unique de l'Enim quel que soit le motif pour lequel vous nous écrirez. Aujourd'hui vous ne savez pas si pour adresser votre feuille de soins (n'oubliez pas d'ailleurs d'utiliser votre carte vitale lorsque c'est possible) vous devez écrire à Lorient ou Saint-Malo. L'année prochaine, la même adresse quel que soit le motif (maladie, retraite, ASS...).

Mieux encore, dans un second temps, plutôt en fin d'année 2024, nous allons rationaliser nos adresses mels. Elles sont aujourd'hui incompréhensibles. Je vais prochainement lancer ce chantier.

Vous serez informé de ces évolutions au travers de la rubrique actualités de notre site internet, ou au travers de votre espace personnel.

Je ne peux pas dans cette rubrique sur la relation de service, ne pas mentionner notre partenariat avec le Service social maritime (SSM), et je salue à cette occasion son président Hubert Carré, présent aujourd'hui. Nous travaillons étroitement ensemble au service des marins. Le SSM est notre relais de proximité puisqu'il est beaucoup plus présent que nous sur les littoraux. Si vous avez besoin de nous téléphoner pour un problème sur un dossier retraite ou maladie, ce n'est pas le SSM qu'il faut joindre car il ne saura pas répondre. Il faut faire notre numéro pour joindre notre plateforme téléphonique qui saura apporter la réponse.

Mais le SSM offre une relation de proximité avec son service social qui agit pour notre compte et dont nous finançons l'action pour notre compte, dans l'élaboration des dossiers de demande de prestations d'ASS.

Et nous souhaitons aussi, si vous déplacez dans ses locaux qu'il puisse vous aider à ouvrir votre espace personnel si vous n'y arrivez pas de vous-même. Il s'agit là d'un enrichissement des missions du SSM que nous souhaitons voir mis en œuvre au profit des marins, retraités ou non.

La COG met aussi un accent particulier sur la nécessité d'offrir aux marins des départements d'outre-mer le même niveau de service qu'en métropole. Ils sont non seulement plus éloignés géographiquement, mais aussi souvent plus éloignés du numérique, et pâtissent du décalage horaire. Pour répondre à cet enjeu, nous allons mettre en place des relais de proximité permettant d'offrir un accueil de haut niveau dans les quatre DOM historiques. Nous travaillons à un projet pilote de ce type avec la Caisse générale de Sécurité sociale de Guadeloupe pour qu'un accueil de premier niveau puisse être assuré, qui puisse le cas échéant scanner des documents qui nous seront ensuite transmis de manière dématérialisée. Et nous ambitionnons de d'offrir la possibilité d'un échange en visioconférence entre le



marin et un conseiller basé à Saint-Malo ou Paimpol, sur des créneaux compatibles. Ce sera prêt en Guadeloupe en 2024 et progressivement étendu aux autres DOM.

Tous ces projets, mesdames et messieurs, sont portés et déployés par le Sous-directeur de la relation de service de l'Enim, Alain Herzog, dont je salue l'engagement sans réserve au service des marins et de leurs familles. Vous le connaissez bien.

Je voudrais dire un mot sur le rapport de la Cour des Comptes, que j'ai présenté au CA d'installation de mardi dernier puisqu'il a été rendu public lundi dernier.

Il est assez sévère pour le régime et fait des préconisations qui pour certaines ne correspondent aucunement à une volonté politique du gouvernement. C'est le cas en particulier de la préconisation visant à transférer les marins au régime général. Cela ne doit pas générer d'inquiétude puisque le gouvernement a écarté cette piste dans le cadre de la réforme des retraites, en touchant pas au régime des marins, alors qu'il a mis en extinction d'autres régimes.

Point positif : Le rapport ne fait aucune critique de fond sur la gestion du régime. Les résultats de la gestion sont bons. Les objectifs de qualité de service sont bons. Les agents de l'Enim doivent en être félicités pour leur engagement et leur sens du service public.

Par contre, la Cour fait des constats qui sont assez justes sur les difficultés qui découlent de réformes récentes, comme la réforme du permis d'armement et la mise en œuvre de la déclaration sociale nominative (DSN). C'est un peu technique, mais ces évolutions ont pour conséquence que la fiabilité des données qui sont déclarées par les employeurs n'est pas assurée, ce qui est de nature à impacter les droits des assurés, en particulier les droits à retraite. C'est pourquoi, la préconisation de la Cour des comptes de réfléchir à une simplification des règles de gestion du régime ne me semble pas devoir être écartée, car la situation ainsi créée est de nature à fragiliser le régime dans la durée.

Un dernier sur le sujet : Vous savez que ce rapport découle du contrôle réalisé en 2022 par la Cour sur l'Enim et à l'issue duquel j'ai été mis en cause, comme mes deux prédécesseurs et les deux derniers directeurs adjoints, pour avoir versé, de manière irrégulière selon la Cour, l'ex indemnité nourriture et les rentes pour faute inexcusable de l'employeur, sur le budget d'ASS. Cela m'a conduit à suspendre le versement de ces prestations le temps que le magistrat instructeur finisse l'instruction de ce dossier. À ce stade, les tutelles travaillent aux bases légales qui permettraient de remettre ces prestations en paiement, je l'espère d'ici la fin de l'année.

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