

A photograph of a fisherman in a yellow jacket handling fishing nets on a boat at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow over the water. The fisherman's hands are visible, pulling on the ropes of the net. The background shows the dark blue sea and the bright sky.

ENIM

RAPPORT D'ACTIVITÉ

DE L'ENIM,
LE RÉGIME SOCIAL DES MARINS

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31/12/2014



Patrick Quinqueton
Président
du conseil
d'administration de l'Enim



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



Gérald Viaud
Président du Comité national
de la conchyliculture



En cours de nomination
Président du Conseil
supérieur de la navigation
de plaisance et
des sports nautiques

ÉDITORIAL



Notre convention d'objectif et de gestion (COG) a mis en exergue la nature de nos missions de régime de sécurité sociale des marins ainsi que la nécessaire coopération avec les autres régimes de sécurité sociale.

Celle-ci est en effet essentielle pour garantir une gestion efficace des prestations destinées aux actifs et aux pensionnés de l'Enim. Il ne faut pas oublier que plus de 80 % des retraites que liquident les agents de notre centre des Pensions et des archives le sont pour des bénéficiaires qui en perçoivent de plusieurs régimes. Un marin aujourd'hui réalise en effet une carrière professionnelle en partie ailleurs que sur un navire. Raison pour laquelle nous devons faciliter ses démarches et tenir notre engagement sur son droit à l'information.

La politique de simplification des normes et des procédures y participe. Elle constitue un axe majeur de renforcement de la qualité de la gestion, notamment en termes de délais et d'efficacité et plus globalement de renforcement de l'accès aux droits et aux prestations pour les citoyens.

L'Établissement témoigne cette année encore de sa capacité à avancer. Une meilleure gestion pour une plus grande satisfaction des ressortissants, un positionnement de régime de sécurité sociale qui se renforce, grâce à ces objectifs dont chacun est conscient, notre regard se tourne aujourd'hui vers notre deuxième convention d'objectif et de gestion (CO). Les résultats déjà atteints doivent nous permettre d'être confiants quant à la pérennité de notre vocation et à la stabilité de notre régime.

Patrick Quinqueton
Président du conseil
d'administration de l'Enim



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

ÉDITORIAL



Philippe Illionnet
Directeur de l'Enim

2014 a été rythmée par des actions ciblées afin d'améliorer la satisfaction des assurés et de leurs employeurs, et de développer la performance de l'établissement. Un effort particulier a porté sur l'information. Qu'il s'agisse des comités utilisateurs organisés en 2014, du travail de la mission Conciliation ou encore du nouveau site internet www.enim.eu, chacun œuvre au renforcement d'une meilleure information au bénéfice des usagers.

La première source de satisfaction des assurés est la bonne gestion de leurs prestations : le bilan 2014 de notre convention d'objectif et de gestion (COG) montre effectivement la bonne tenue des indicateurs liés.

Au-delà des chiffres, c'est l'implication de tous qui a permis ces résultats. Ainsi au cours de l'année 2014, la gestion d'événements imprévus et des actions programmées a pu être menée à bien grâce à eux, à l'instar de l'accompagnement de nos ressortissants lors des intempéries de l'hiver 2013-2014, de la mise en place du plan de reprise d'activité (PRA), de l'amélioration du contrôle interne, et des réponses aux sollicitations de nos tutelles.

Ce rapport d'activité, réalisé avec les services concernés, vous fait partager leur travail qui n'a qu'un seul objectif, poursuivre notre mission : servir les prestations sociales dues aux marins et à leur famille en améliorant sa qualité de service, répondre aux besoins des armateurs et des professionnels de santé. Tout cela en participant, à notre échelle, à la réduction des dépenses publiques.

La lecture de ce rapport vous permettra de le constater.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

SOMMAIRE

1 Engager une offre de service compétitive et diversifiée p.8

- 1.1 Des dispositifs d'action sanitaire et sociale lisiblesp. 10
- 1.2 L'accompagnement de nos ressortissants : une priorité p.12
- 1.3 À l'écoute de nos publics p.14
- 1.4 Réglementation : de la précision à la communication p.16
- 1.5 Engagés dans une logique de professionnalisation p.18

2 Renforcer les missions et le positionnement de l'Enim p.20

- 2.1 Lutte contre la fraude : une politique volontariste,
une action coordonnée p.22
- 2.2 Une communication orientée usagerp.24
- 2.3 Renforcer nos coopérations outre-merp.26
- 2.4 Une dynamique partenariale guidée
par les valeurs de solidarité..... p.28
- 2.5 Une écoute au service de la relation assurés p.31

3 Consolider la performance et l'efficience globale p.32

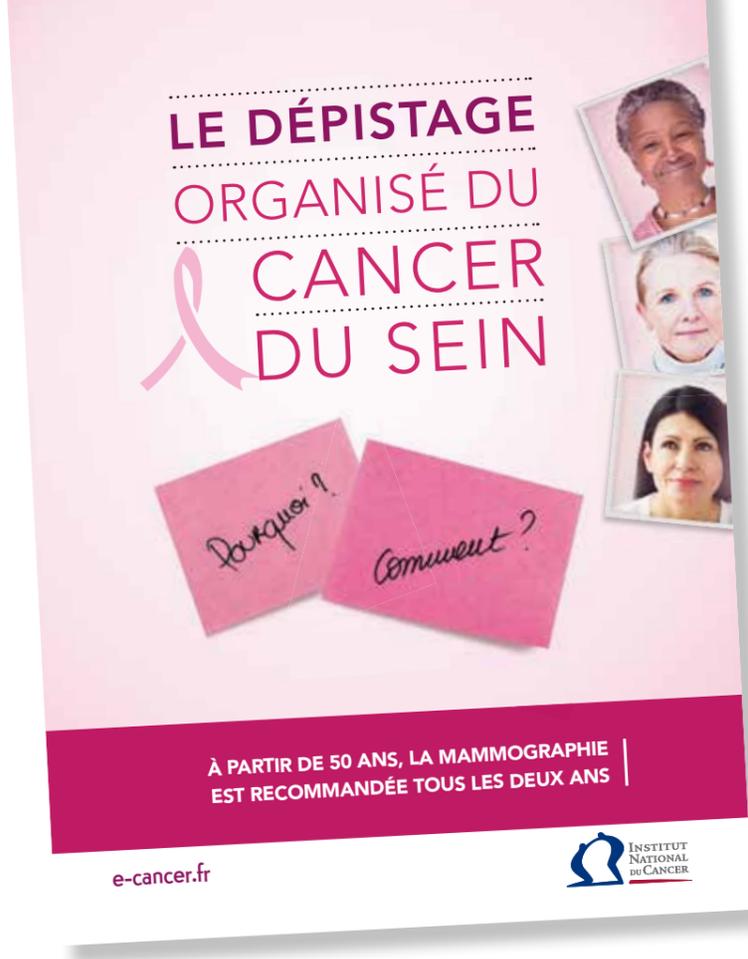
- 3.1 Moderniser nos outils pour rester efficaces p.34
- 3.2 Garantir la qualité de service à chaque maillon de la chaîne p.36
- 3.3 Accompagner et développer nos ressources humaines p.38
- 3.4 Fiabiliser pour un achat efficient p.40

4 Chiffres clés et statistiques p.42

1

ENGAGER UNE OFFRE DE SERVICE COMPÉTITIVE ET DIVERSIFIÉE

Proche des marins car attentif à leurs besoins, l'Enim s'attache à montrer chaque jour son engagement à leurs côtés. Cela passe par une gestion rigoureuse des prestations, mais aussi par la mise en œuvre de services dédiés performants et de dispositifs répondant à des exigences exceptionnelles. Des actions guidées par le souhait d'une professionnalisation accrue et par nos valeurs de solidarité.



DES DISPOSITIFS D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE LISIBLES

Préserver le lien social en apportant des solutions de solidarité, s'engager aux côtés des populations les plus fragiles, être acteur de la prévention à travers des opérations concrètes : le dispositif de l'action sanitaire et sociale de l'Enim couvre de nombreux domaines gérés par le pôle solidarité et prévention. Versées en complément ou non des prestations légales, ces aides sont soumises à des règles d'attribution votées chaque année par le conseil d'administration de l'Enim.

Maintenance à domicile, aides au titre du handicap ou liées à un décès, hébergement pour les malades d'Alzheimer... L'action sanitaire et sociale regroupe l'ensemble des dispositifs d'aides individuelles liées à la maladie, la maternité et la vieillesse, complémentaires qui doivent pourvoir aux besoins sociaux de bénéficiaires en difficulté. À ses côtés pour la mise en œuvre et l'information à nos ressortissants : le Service social maritime (SSM).

Être proche, être clair

Afin d'améliorer la lisibilité de son dispositif, tant pour les assistantes sociales en charge de leur accompagnement que pour les bénéficiaires, l'Enim a rassemblé dans un document unique l'ensemble des aides extralégales proposées. Ce règlement d'action sanitaire et sociale précise la nature, les critères, les barèmes, tarifs ou plafonds des mesures, ainsi que leurs modalités de revalorisation.

>>>

>>>

Pour sa première édition, un effort de simplification a été également entrepris, il n'est par exemple plus besoin de fournir certains justificatifs pour l'obtention de l'aide au chauffage. Des formulaires sont accessibles en ligne sur le site Enim.

Des aides collectives

L'Enim verse des subventions à des Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). Les aides allouées en 2014 ont participé au financement de la création ou de l'agrandissement de neuf établissements situés dans des zones à forte population maritime et spécialisés dans les soins dédiés aux malades d'Alzheimer. En contrepartie, des lits sont réservés dans ces Ehpad aux ressortissants de l'Enim.

Acteur de la prévention

Grâce au partenariat avec la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam-TS), l'établissement participe aux campagnes nationales de dépistage du cancer du sein ou du cancer colorectal. Le suivi de ces opérations, effectué pour la première fois cette année, démontre que seule une personne sur deux profite du dépistage gratuit du cancer du sein, une sur quatre seulement se présentera au dépistage du cancer colorectal. Cette faible participation des bénéficiaires nous incite à une plus forte communication pour les années à venir.

Une maladie, un arrêt de travail prolongé... et c'est toute la vie qui peut basculer. Pour lutter contre la désinsertion professionnelle, l'Enim et le Service social maritime ont mis en place un dispositif pour accompagner les assurés de la Bretagne et des Pays de la Loire confrontés à cette situation, et leur permettre de bâtir un projet professionnel pendant la période couverte par le versement d'indemnités journalières de l'Enim. Stage de découverte d'entreprise, accompagnement pour la rédaction de la lettre de motivation, du CV, pour savoir conduire un entretien... chaque phase est un pas vers la définition d'un prochain métier.

Accompagner les acteurs locaux

En parallèle, l'Enim a versé des aides à différentes associations et a pu participer à des actions de prévention bénéficiant à ses ressortissants. Elles ont financé le fonctionnement d'un buccobus pour apporter des soins dentaires aux résidents d'établissements gérontologiques de l'agglomération de Rouen (76). Trois appareils de lecture enregistrée destinés aux personnes malvoyantes de la région de Quimper (29) ont été financés par l'Enim. En collaboration avec les Comités locaux d'information et de coordination (Clic) de l'île d'Yeu (85), Morlaix (29) et l'Association santé, éducation et prévention sur les territoires (Asept) à La Rochelle (17), l'Enim a participé à des actions – forum, conférence – sur le thème du bien vieillir. Des subventions ont été versées pour accompagner la mise en place d'un « café des aidants » à Dinard (35), lieu d'échanges, d'informations, et d'accompagnement des aidants familiaux prenant en charge des personnes âgées ou en situation de handicap.

CHIFFRES CLÉS 2014

- **648 750 euros** versés à 7 Ehpad
- **126 851 euros** consacrés au dépistage des cancers du sein et colorectal
- **15 900 euros** accordés à des associations
- **25 personnes** ont bénéficié du dispositif « désinsertion professionnelle » pour un montant de **15 441 euros**

Communiquer pour être plus lisible

Le site www.enim.eu propose depuis 2014 un nouvel espace action sociale, répertoriant la liste des Ehpad subventionnés par l'Enim, les différentes aides, leurs conditions d'attribution et les contacts. Il propose également en téléchargement :

- le règlement d'action sanitaire et sociale mis à jour chaque début d'année après vote au conseil d'administration ;
- le Mémo actions et prestations sociales, mis à jour chaque début d'année, rassemblant ces aides. Ce mémo est également diffusé par les Délégations mer et littoral et le Service social maritime.

L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS RESSORTISSANTS : UNE PRIORITÉ

Intempéries, crise des filières pêche et mytilicole : 2014 a été une année particulièrement sinistrée. Présence auprès des populations touchées, mise en œuvre des dispositifs décidés par l'État : l'Enim a de nouveau affirmé son rôle social.

Fin 2013, les tempêtes s'abattent sur la façade atlantique, contraignant les navires de pêche à rester à quai pendant plusieurs semaines. Le chiffre d'affaires des armements chute, la rémunération des marins aussi. Printemps 2014, la filière mytilicole vit une crise d'une ampleur exceptionnelle. Une bactérie tueuse décime 80 à 100 % des élevages. La perte de production – quelque 15 millions d'euros – touche une soixantaine d'entreprises de Charente-Maritime et de Vendée.

À crises exceptionnelles, mesures exceptionnelles

L'Enim, à la fois régime social des professionnels de la pêche et acteur des décisions gouvernementales, a mis en place des mesures spécifiques pour l'ensemble des populations fragilisées, ainsi que pour les entreprises ayant subi un impact économique significatif.

Au-delà de ces allègements, les employeurs – et plus particulièrement les entreprises de pêche côtière et de petite pêche – avaient la possibilité de demander des remises gracieuses de paiement des cotisations sociales, patronales et salariales.

Être à l'écoute, accompagner

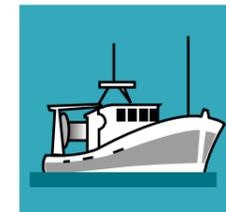
Les deux crises ont dû être gérées simultanément. Elles ont nécessité une forte mobilisation du Centre de cotisations des marins et armateurs (CCMA), responsable du calcul des cotisations sociales patronales et salariales, et du département en charge de leur recouvrement. Ciblage des populations concernées pour estimation des coûts générés par les mesures ; information des dispositifs mis en œuvre auprès des Affaires maritimes et des représentants des professionnels de la mer, relayée par des publications dans *Enim&vous* ainsi que sur le site *enim.eu* ; accueil téléphonique dédié, assuré par les équipes en charge de la taxation trimestrielle au CCMA afin de répondre aux demandes de renseignements sur le dispositif, le département Recouvrement prenant le relais pour préciser les détails de calendrier, de délais selon chaque situation particulière ; examen individuel des dossiers de remise gracieuse du paiement des cotisations sur la base de justificatifs (situation familiale, revenus, charges à caractère obligatoire, crédits en cours, etc.) ; enregistrement des sollicitations sans délai... autant d'actions destinées à fluidifier la mise en œuvre des dispositifs.

En parallèle, les entreprises ayant des difficultés techniques avaient la possibilité de solliciter une aide dans le cadre du chômage partiel. La demande en a été faite par 462 armateurs et 1 929 marins.



Un dispositif d'accompagnement unique

- Report de la date limite de paiement du dernier trimestre 2013 au 5 juin (au lieu du 5 mars), sans mise en demeure et sans intérêts moratoires.
- Décalage de deux mois des émissions des cotisations sociales du premier trimestre 2014 et d'un mois pour celles émises le deuxième trimestre.
- Étalement du paiement des cotisations (jusqu'à six mois pour le dernier trimestre) pour les professionnels de la pêche connaissant des difficultés financières, avec remise gracieuse des intérêts moratoires correspondants (sous réserve du respect de l'échéancier convenu).
- Modification du Règlement d'action sanitaire et sociale 2014 pour ajouter une mesure exceptionnelle d'aide aux pêcheurs à pied.



LA CRISE PÊCHE EN CHIFFRES

- **97** dossiers de **186 023** euros
- Les demandes de remises gracieuses reçues représentent **25 955** euros
- Report de l'émission des titres de cotisations du 1^{er} trimestre 2014 (4109 titres concernés) et du 2^e trimestre 2014 (4187 titres concernés). Ce report a eu une incidence sur l'indicateur 8 de la COG.



LA CRISE MYTILICOLE EN CHIFFRES

- **101** dossiers pour une intervention financière de **966 987** euros
- Les demandes de remises gracieuses reçues en matière de cotisations représentent **247 715** euros
- **36** demandes de délais accordées
- Report de l'émission des titres de cotisations du 1^{er} et 2^e trimestre (124 titres concernés) et du 3^e trimestre 2014 (85 titres concernés). Ce report a eu une incidence sur l'indicateur 8 de la COG.



LES PÊCHEURS À PIED

- **40** demandes
- **21** familles ont pu bénéficier d'une aide exceptionnelle après étude des dossiers par la commission composée de représentants de la direction et de l'agence comptable de l'Enim et du Service social maritime
- **30 750** euros attribués



À L'ÉCOUTE DE NOS PUBLICS

Comment être au plus près des réalités de nos publics ? Une question légitime que se pose chaque régime social qui place ses ressortissants au cœur de ses actions. Afin de poursuivre l'écoute de ses publics déjà entreprise à travers ses enquêtes de satisfaction, l'Enim inscrit, en 2011, dans sa première Convention d'objectifs et de gestion (COG), l'organisation de comités utilisateurs.

Les comités utilisateurs, dispositifs d'écoute qualitative, ont été mis en œuvre en 2014 sous la responsabilité de la mission Communication, en lien avec les services de l'État chargés de la mer. Objectif : organiser des contacts directs et réguliers avec les représentants des affiliés pour mieux connaître les attentes des publics sur le service rendu par l'Enim et identifier les actions ou services à développer.

Comprendre les réalités

Les comités utilisateurs qui ont eu lieu à La Rochelle, à Lorient, au Havre et à Marseille ont réuni quatre-vingts participants parmi lesquels des représentants des employeurs et des salariés des différents secteurs maritimes (commerce, pêche, conchyliculture, plaisance professionnelle), des pensionnés, des fédérations professionnelles et des organisations syndicales. Ont également été représentées les Directions interrégionales de la mer (DIRM) et les Délégations départementales des territoires et de la mer (DDTM) en tant que représentants de l'État et de son administration maritime. Au cours d'un échange de 2 heures 30, mené par Bénédicte Loubaud de la mission Communication, chacun a pu exprimer son avis sur la gestion du régime de protection sociale des marins à travers des thématiques comme l'accueil téléphonique, le site internet, la perception de la qualité de service par métier (taxation, recouvrement, retraite, assurance maladie, aides extra-légales...).

Le premier compte-rendu, présenté en novembre 2014 devant le Conseil supérieur des gens de mer, met en évidence les difficultés des armateurs dans leur rôle d'employeurs, confrontés à un environnement juridique de plus en plus complexe. L'action se poursuivra donc sur 2015 avec des comités utilisateurs consacrés uniquement aux questions des armateurs.



« L'Enim, c'est notre régime de marin »

À l'occasion des comités utilisateurs, l'Enim a intégré pour la première fois la vidéo dans son dispositif communication. Rythmé et sans complaisance, le film de 9 minutes reprend les moments forts des rencontres. L'intérêt ? Partager les interrogations et suggestions des participants avec les agents qui travaillent chaque jour pour eux.

4
comités
utilisateurs

18
représentations
syndicales

13
représentants
des actifs

8
représentations
des pensionnés

25
armateurs

16
partenaires



RÉGLEMENTATION : DE LA PRÉCISION À LA COMMUNICATION

Apporter le meilleur service c'est fournir l'information la plus juste à ses affiliés. Cette préoccupation, bien que portée par l'ensemble des services de l'Enim, est cruciale pour le département des Études juridiques qui œuvre à une réglementation toujours plus précise.



Les chiffres clés du département des études juridiques

8 agents	12 instructions	61 réponses externes	261 notes et analyses
--------------------	---------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

Sa participation à l'élaboration de décrets :

- Conjoints collaborateurs
- Faute inexcusable de l'employeur
- Principe du contradictoire (paru en 2015)
- Gens de mer marins et non marins

Faire évoluer les mesures réglementaires

La Loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) vise, chaque année, à maîtriser les dépenses sociales et de santé. L'Enim, qui participe tous les ans à sa rédaction, est intervenu afin de modifier l'article L. 412-8 8 du Code de la Sécurité sociale, introduisant la reconnaissance de la faute inexcusable de l'employeur pour les marins salariés. Le décret précisant les règles d'indemnisation est paru au *Journal officiel* le 29 mars 2015.

En parallèle, l'Enim a mis en œuvre les nouvelles dispositions applicables aux conjoints collaborateurs des marins dont le statut, reconnu par la loi du 2 août 2005, ouvre des droits. Deux décrets, publiés au *Journal officiel* du 8 novembre 2014, sont venus aménager ce statut. Ainsi, l'allocation de remplacement maternel – prestation destinée à pallier l'absence du conjoint collaborateur durant son congé de maternité – s'est vue augmenter à 90 % du montant brut du salaire du remplaçant ou du salaire conventionnel. La période maximale de sa prise en charge a été allongée à 98 jours. Enfin, la retranscription d'une directive européenne dans le droit français propose désormais la prise en charge d'une couverture minimale de prévoyance pour les conjoints collaborateurs, comprenant la couverture des soins dans le cadre des accidents du travail et de la maladie professionnelle, l'invalidité, la maladie (hors navigation) et une allocation décès. Les prestations seront versées en contrepartie d'une cotisation volontaire du chef d'entreprise du conjoint collaborateur, une couverture qui n'était jusqu'alors pas prise en charge. Ces nouvelles dispositions sont susceptibles de profiter à quelque 700 conjoints collaborateurs actifs.



« La qualité juridique est une préoccupation majeure de l'Enim »

Philippe Hélaine, chef du département des Études juridiques

Publier pour mieux informer

Toujours dans l'objectif de délivrer le meilleur service à ses publics, plusieurs instructions ont fait l'objet d'aménagements. L'une d'elles concerne l'assurance vieillesse des marins : le recueil des textes législatifs et réglementaires, actualisé en décembre 2014, apporte encore plus de précision à leur application. Les collaborateurs de l'Enim y trouvent une ressource de qualité pour apporter la réponse la plus claire possible à ses assurés.

À titre d'exemple : formation initiale, formation continue rémunérée ou non, période payée par l'employeur... Des précisions réglementaires ont été apportées pour chaque période de formation professionnelle, chacune d'elles ayant des conséquences différentes pour la retraite. Un nouveau cadre réglementaire a été défini en matière de modification des déclarations de salaires forfaitaires au regard des règles de prescription. Il doit permettre de fiabiliser les mouvements des marins et, par conséquent, leur carrière ; une nécessité puisque ces salaires servent de base au calcul des contributions des armateurs, des cotisations et des pensions des marins.

Être garant de la qualité de l'information

Dans le cadre tant des dispositions réglementaires que de la recherche d'une qualité de communication vis-à-vis de ses publics, l'Enim publie chaque trimestre un bulletin officiel recensant les actes ou informations prévus par la loi ou la réglementation, les délibérations du conseil d'administration et les décisions du directeur relatives aux missions de service public dont l'établissement a la charge, ainsi que les instructions portées à la connaissance du public ou susceptibles de produire des effets à l'égard des tiers.

L'ensemble des bulletins officiels depuis le changement de statut de l'Enim, en 2010, sont désormais accessibles à tous les acteurs du monde maritime sur le site internet www.enim.eu, rendant ainsi opposables aux tiers les textes qui y figurent.



ENGAGÉS DANS UNE LOGIQUE DE PROFESSIONNALISATION



Fer de lance de nos évolutions, la Convention d'objectifs et de gestion (COG) entre l'État et l'Enim impulse nos actions. Notre objectif : toujours mieux satisfaire nos ressortissants en améliorant nos pratiques. En parallèle, l'Enim s'est engagé à conduire des actions de simplification et de fiabilisation de ses procédures. L'accueil téléphonique unique pour la maladie, qui venait de souffler sa deuxième bougie à Saint-Malo, s'est lancé dans l'aventure.

Point d'entrée de la relation avec les assurés maladie, leurs employeurs et les professionnels de santé, l'accueil téléphonique dédié répond, depuis son lancement en 2012, à 6 000 appels par mois en moyenne et gère les contacts assurés du service internet « Mon compte assuré ». Demandes d'attestation de droits, questions concernant les arrêts de travail, accidents du travail et versement d'indemnités journalières, suivi des remboursements, réédition de décomptes pour les mutuelles... les demandes, variées, exigent une certaine rigueur afin de respecter les règles de confidentialité propres à tout régime de protection sociale. Dans ce contexte, la formalisation des processus s'est imposée comme un facteur essentiel à la professionnalisation des pratiques.

Analyser les risques pour optimiser le service

Le groupe de travail avec, à sa tête, Cécilia Samson, accompagnée, pour la méthode, de Laurent Tallon et Laurent Roulet, représentant la Mission d'accompagnement de la performance (MAP), était constitué pour l'essentiel d'agents dont la mission quotidienne est l'accueil téléphonique.

Une analyse de la gestion des appels a permis d'identifier l'enchaînement des tâches, recensées dans un diagnostic. Cette étape majeure a mis en lumière les forces et les éventuels dysfonctionnements, faisant émerger trois risques majeurs. Le premier concerne les questions de

>>>

L'accueil téléphonique retraite



46 000
appels

traités par le centre des Pensions et des archives, soit une augmentation de près de 20% dus aux questions sur les évolutions fiscales ou réglementaires.

Le droit à l'information retraite



2 500
relevés de services

ont été envoyés à des futurs retraités dans le cadre du dispositif d'information retraite.



2 500
estimations de pension

ou liaisons inter-régime

>>>

confidentialité et de secret professionnel : jusqu'ou aller, par exemple, lorsqu'une épouse de marin demande une attestation de droits en l'absence de son mari, parti en mer ? La formalisation des actes ou propos « autorisés » par téléphone était indispensable.

Le deuxième a identifié le besoin d'organiser la plateforme téléphonique à travers une planification en période de forte affluence. Un système de renfort contribue ainsi à satisfaire la majorité des appels (91 % de taux de décroché en 2014).

Enfin, pour satisfaire le plus rapidement possible les demandes les plus pointues de nos affiliés ou des professionnels de santé, il était indispensable d'organiser de manière optimale les relations avec les services experts.

Des outils de travail au service de la qualité

Le plan d'actions mis en œuvre a permis la création de deux outils essentiels au travail des agents : un guide de confidentialité et une charte d'accueil téléphonique qui aident, notamment, à mieux questionner l'appelant et à lui offrir la meilleure réponse dans un cadre défini et sécurisant pour tous.

Pour autant, le travail d'amélioration continue n'est pas terminé : deux revues de processus sont organisées chaque année afin de faire le point sur les actions engagées et celles à envisager. Mais avec un temps d'attente raccourci oscillant entre 1 minute et 1 minute 30 en heure de pointe, et un taux de décroché toujours plus performant (96 % début 2015), le succès est déjà au rendez-vous.



« Le process va nous aider à être encore meilleurs : il nous guide et, surtout, il ne doit pas être figé : l'Enim évolue, le régime, la réglementation aussi, la qualité de service doit forcément évoluer en conséquence. »

Cécilia Samson, responsable de l'équipe Accueil téléphonique unique



« Le processus ne va pas tout changer, mais il va viser à valoriser ce qui est déjà fait. En écoutant les agents, en observant les pratiques, on acquiert le réflexe de l'amélioration. »

Laurent Roulet, responsable qualité à la Mission d'accompagnement de la performance



2

RENFORCER LES MISSIONS ET LE POSITIONNEMENT DE L'ENIM

Pour donner de l'ampleur à son action, l'Enim doit veiller à toujours entretenir les coopérations essentielles à ses activités, tant en matière de lutte contre la fraude que de prévention ou d'action sociale. Mais si l'Enim s'affirme tel un acteur de référence de la sécurité sociale des marins, sa politique de communication, elle, est bien au service de l'utilisateur...

LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UNE POLITIQUE VOLONTARISTE, UNE ACTION COORDONNÉE

Dans un contexte de maîtrise des dépenses publiques et parce que la fraude est une atteinte à la solidarité, l'Enim a fait de la lutte contre les activités illicites un axe prioritaire de ses actions.

2014 a vu, grâce à une professionnalisation de ses pratiques et des relations partenariales renforcées, les actions de lutte contre la fraude, les fautes et les abus s'intensifier à l'Enim.

Informers, dissuader... et prévenir !

Prévenir la fraude passe par une meilleure information des bénéficiaires. La communication participe à la prévention de la fraude, tant en informant les agents acteurs de la lutte qu'en dissuadant les éventuels fraudeurs. L'analyse des résultats d'enquête a permis de cibler cette communication autour des risques majeurs et, notamment, ceux concernant les pensions de réversion. Par omission ou par négligence, leurs bénéficiaires peuvent ne pas signaler les évolutions concernant leur situation personnelle – remariage, Pacs, concubinage –, ces changements conditionnant le versement des sommes. L'information a ciblé 1 806 bénéficiaires à travers un courrier détaillant les règles de droit et les sanctions éventuelles.

Exploiter les signalements, explorer les bases de données... pour mieux détecter

Plus le ciblage des contrôles sera efficace, plus la détection des actes frauduleux pour en limiter les conséquences sera rapide. L'information dispensée aux référents fraude – réseau créé en 2013 – effectuée dans le souci de la sécurité juridique, l'optimisation des procédures de travail avec un système de remontées d'information pour une exploitation des signalements dans les plus brefs délais a contribué à cet objectif.

En parallèle, le traitement des signalements externes s'est intensifié grâce à la dynamique de coopération instituée entre l'Enim et les administrations de l'État – organismes de protection sociale, services de police, de gendarmerie et des douanes. Objectif : mieux se connaître, échanger nos informations et surtout agir de façon coordonnée.

Ainsi, une cartographie des risques établie par chaque organisme de Sécurité sociale de Bretagne

permet d'obtenir la typologie des fraudes décelées dans tous les organismes.

La Mission de Lutte contre la fraude a également intégré les Comités opérationnels départementaux anti-fraude (Codaf) de Charente-Maritime, d'Ille-et-Vilaine et des Côtes-d'Armor. Enfin, plusieurs schémas de coopération sont expérimentés, dans les Côtes d'Armor avec la Direction interrégionale de la mer Nord-Atlantique – Manche Ouest et la Direction de la mer et du littoral, ou en Charente-Maritime avec la création d'un groupe de travail dédié à la lutte contre le travail dissimulé réunissant la Caisse maritime d'allocations familiales (CMAF), la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte), la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) et les différentes brigades nautiques de la côte atlantique.



« L'information a un effet dissuasif, mais nous avons également le devoir d'aviser nos pensionnés des risques encourus en cas de fausse déclaration. »

Vincent Marchive, responsable de la mission de Lutte contre la fraude

Pour mieux combattre la fraude, il faut la connaître. L'exploration des bases de données informatiques, cœur de notre plan annuel de contrôle contentieux, s'est articulée autour de requêtes et de traitements statistiques de situations atypiques, potentiellement frauduleuses.

Se doter des bons outils pour parfaire nos investigations

L'investigation, qui confirme ou infirme les suspicions de fraude détectée, constitue le cœur de métier de la mission de Lutte contre la fraude. Encore faut-il se doter des bons outils. Outre la mise en œuvre du droit de communication prévu par l'article L. 114-19 du Code de la Sécurité sociale, la consultation du Répertoire national commun de protection sociale (RNCPS) – répertoire unique pour la protection sociale institué par l'article L.114-12-1 du Code de la Sécurité sociale – contribue à l'atteinte de cet objectif en permettant d'accéder aux données de chaque bénéficiaire de prestations sociales, quel que soit son régime d'affiliation.

Mettre en place les processus de répression

Le volet répressif de la Mission de lutte contre la fraude a vu le jour en 2014 avec la création de la Commission des fraudes. La pluralité des membres de cette instance, en charge d'examiner les cas et de se prononcer sur leur caractère frauduleux pour mise en œuvre des sanctions, est l'assurance d'un jugement objectif. Le dispositif de sanctions prévoit l'envoi d'une lettre d'avertissement, la saisine d'une juridiction ordinaire ou judiciaire.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN CHIFFRES

 **3** commissions

 **63** dossiers examinés | dont **47** dossiers qualifiés de frauduleux

 **3** dépôts de plainte


157 000 €
montant des fraudes constatées en 2014

UNE COMMUNICATION ORIENTÉE USAGER

Positionner les bénéficiaires au centre de ses préoccupations, c'est ce que prouve chaque jour l'Enim à travers ses actions, ses services... et sa communication.

Du site internet aux dépliants d'information, l'Enim a poursuivi sa démarche de refonte de sa communication, portant une attention particulière à ses destinataires.

Un site ergonomique ouvert... pour demain !

Faciliter l'accès à l'information de nos publics, répondre aux besoins d'accès à une offre de services en ligne élargie, optimiser les échanges avec les ressortissants : tels sont les objectifs du nouveau site de l'Enim. L'ergonomie, repensée, replace l'utilisateur au cœur du dispositif : quatre portes d'entrée sur les quatre grands besoins – Santé, Retraite, Action sociale, Employeur – lui facilitent l'accès à l'information ou au service en ligne souhaité.

Chaque étape de la visite invite l'usager à se positionner selon son profil (futur retraité, pensionné, professionnel de santé...), son besoin (être bien remboursé, prendre soin de sa santé, faciliter un maintien à domicile...). Les textes ont été réécrits afin d'offrir une plus grande lisibilité et une plus grande proximité.

Reposant sur les technologies les plus avancées, le site www.enim.eu est désormais adapté à tous les terminaux de lecture, offrant une lisibilité aussi fluide sur les tablettes et smartphones que sur un écran d'ordinateur. Parce qu'ils sont aujourd'hui l'une des raisons principales des visites sur le site, les services en ligne – compte assuré en partenariat avec l'Assurance maladie, relevé individuel de carrière – sont désormais mieux identifiés.

Mis en ligne à la fin de l'année 2014, ce nouveau site constitue la première étape de la stratégie digitale de l'Enim qui poursuivra son déploiement dès cette année.



« Ce n'est plus l'Enim qui parle à l'Enim et à ses tutelles, mais l'Enim qui parle à ses bénéficiaires. »

Bénédicte Loubaud, responsable de la mission Communication

NOS DOCUMENTS DE COMMUNICATION



• Une campagne spécifique

Pour faire connaître notre nouveau site et donner envie à nos bénéficiaires, armateurs et partenaires de le découvrir, un plan de communication a été déployé, s'appuyant sur deux visuels originaux dont l'un destiné à séduire les plus jeunes.



• Feux de route

Diffusé une fois par an aux pensionnés de l'Enim. Nouvelle maquette adaptée à la charte graphique de l'Enim.



• Dépliants

Cinq nouveaux dépliants par type de besoin disponibles auprès des accueils partenaires.

- « Je demande une aide pour mes dépenses de santé »
- « J'ai besoin d'une aide supplémentaire pour mes dépenses de santé »
- « Je suis en arrêt de travail »
- « M'informer sur ma future retraite »
- « Les aides en cas de décès d'un marin ».



• Le Marin

Publication 10 fois par an d'une page – l'une destinée aux assurés, l'autre aux armateurs – en partenariat avec l'hebdomadaire du groupe Ouest-France.



• Journal de bord

Six numéros, dont trois éditions spéciales, ont été diffusés auprès de 400 contacts partenaires.



• Mémo Actions et prestations sociales

Mémo 2015 des aides et de leurs conditions d'obtention destiné aux bénéficiaires, ayants droit, pensionnés ou actifs. Une mise à jour par an.



• Guide de la protection sociale des étudiants de l'ENSM

Guide de la protection sociale d'un élève de l'enseignement maritime du second degré.



• Guide d'accompagnement pour l'affiliation des jeunes lycéens et étudiants à l'Enim



• Rapport d'activité

RENFORCER NOS COOPÉRATIONS OUTRE-MER

L'Enim développe sa politique volontariste de coopération en confiant par convention la gestion des prestations des bénéficiaires résidant en outre-mer.



Saint-Pierre-et-Miquelon



À Saint-Pierre-et-Miquelon, le régime de protection sociale, similaire au régime métropolitain, est géré par la Caisse de prévoyance sociale (CPS) qui a en charge toutes les branches de la Sécurité sociale pour les quelque 6 000 habitants. Seuls les 273 marins de Saint-Pierre-et-Miquelon restent gérés par l'Enim. Une convention de tiers payant signée le 6 juin 2007 pour trois ans entre la CPS et l'Enim permettait à ses ressortissants résidant sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon de bénéficier du tiers payant pour tous les soins courants dispensés par le Centre de santé. Afin d'assurer leurs évacuations sanitaires ou médicales (Evasan) en cas de problème de santé nécessitant des soins spécialisés en métropole ou au Canada, une convention Evasan a également été signée le 1^{er} juin 2006 pour trois ans. Grâce à ces accords, la CPS assure l'avance des frais dûs aux professionnels de santé ou établissements de soins. À charge pour l'Enim de les lui rembourser au vu des justificatifs de dépenses. Afin d'assurer un service continu, et dans l'attente de la signature d'une nouvelle convention de tiers payant, la CPS prenait en charge, depuis le 1^{er} janvier 2010, les assurés Enim. Il en était de même concernant les rapatriements sanitaires. De nombreux dossiers étant en souffrance et afin de régler le différend lié au règlement de ces soins, une délégation représentée par l'agence comptable et le centre de prestations maladie a été missionnée à la CPS de Saint-Pierre-et-Miquelon. Outre le fait de trouver un terrain d'entente concernant les contentieux, et de favoriser l'émergence d'un accord transactionnel destiné à régler le passif, la rencontre a permis d'échanger sur les pratiques respectives – tant de la caisse de prévoyance que de l'Enim – afin de bâtir les bases d'une nouvelle convention « gagnant-gagnant », c'est-à-dire intégrant les méthodes de travail, les contraintes des deux parties en présence tout en optimisant le processus de traitement ordonnateur et comptable. L'objectif final : offrir aux assurés de l'Enim une qualité de traitement des prestations aux mêmes niveaux que ceux des assurés de la CPS. D'ores et déjà, un nouveau projet de convention générale est en cours de rédaction, pour être présenté au conseil d'administration de l'Enim le 8 juillet 2015.



« Le dispositif de textes local, l'éloignement, la différence de culture, les outils informatiques... nécessitaient une rencontre avec la CPS pour une meilleure compréhension de nos problématiques respectives. Depuis, le relationnel est là : nous sommes devenus collègues de proximité, nous sommes dans le partage d'expériences. »

Marie-Agnès Habbouche,
chef du département Dépenses



« Seule une convention gagnant-gagnant adaptée aux différences et contraintes de chacun peut nous permettre de travailler ensemble et sécuriser au mieux la chaîne de traitement. »

Dominique Pérouchet,
adjoite au chef du centre
de prestations de Saint-Malo

UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE GUIDÉE PAR LES VALEURS DE SOLIDARITÉ

Informers les futurs affiliés, prévenir les problèmes de santé ou les accidents de travail, être présent dans les moments difficiles... afin d'être au plus près des besoins des ressortissants, l'Enim s'entoure de partenariats associatifs dont le rôle est précieux pour notre engagement.

Chaque année, une convention est conclue entre l'Enim et chacun de ses partenaires, permettant de tracer une feuille de route annuelle de leurs missions. À travers cette dimension plus humaine, l'Enim offre ainsi l'opportunité de montrer sa proximité et son adaptabilité à toute situation, même la plus difficile.

ACCÈS AU DROIT, ACTION SOCIALE, PRÉVENTION : LE SERVICE SOCIAL MARITIME AGIT

Le Service social maritime (SSM) assure le service social de l'Enim, de la Caisse maritime des allocations familiales (CMAF), des organisations d'armateurs et des syndicats de marins qui contribuent à son financement. Son rôle : accompagner nos assurés – des lycéens aux pensionnés – en difficulté passagère ou en recherche d'informations et de conseils. Le champ de ses interventions couvre tant l'accès aux droits, que l'action sociale ou la prévention.

Un véritable relais d'information pour l'accès aux droits

En tout début d'année scolaire ou au gré des sollicitations, le SSM intervient dans les lycées professionnels maritimes, les écoles de pêche, les écoles de formation professionnelle maritime et aquacole, ainsi que l'École nationale supérieure maritime pour y présenter les spécificités du régime social des marins.

Lors des crises « intempéries » et de la pêche à pied, le SSM s'est positionné tel un partenaire social à l'écoute, en vue d'éclairer les demandes de remise gracieuse des armateurs et, par là même, de connaître l'impact social des difficultés économiques générées par ces crises.

Acteur de l'action sociale de l'Enim

Le SSM est un des acteurs majeurs des dispositifs spécifiques réservés aux marins déclarés en inaptitude et visant à prévenir la désinsertion professionnelle. Les marins s'interrogeant sur leur avenir professionnel se retrouvent dans un groupe où les échanges les aident à réfléchir à un nouveau projet professionnel. Objectif : pouvoir s'orienter sur un autre métier ou suivre une formation à l'issue de ce programme de six semaines.

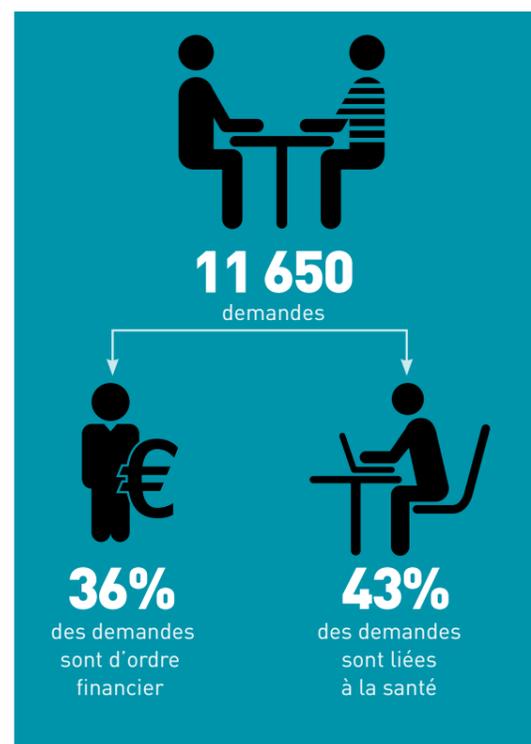
Cette aide à la remobilisation, qui existe depuis ses origines dans le Morbihan, a été développée en Bretagne et en Pays de Loire et a vocation à être déployée sur tout le territoire. Les marins sont également accompagnés individuellement, les mises à disposition auprès des marins en arrêt de travail sont systématisées.

La prévention au cœur des enjeux de l'Enim

Le SSM participe à des programmes autour du « bien vieillir », des actions ciblées de prévention sur le maintien de l'autonomie en direction des ressortissants retraités, et initiées par des acteurs locaux (CLIC, Carsat, CCAS...). Grâce à ce partenariat, le SSM peut identifier les bénéficiaires susceptibles de solliciter les différentes aides de l'Enim et mieux anticiper les situations de perte d'autonomie.

Les employeurs se trouvent souvent démunis face aux consommations d'alcool, de drogue. Des conduites à risque, génératrices d'accidents du travail chez les armateurs et les marins. Le SSM est le relais d'information de la campagne de prévention, initiée par les régions, les Directions interrégionales de l'emploi et du travail (Dirrecte), auprès des lycées et de l'École supérieure nationale maritime.

Le SSM participe aux actions de prévention pour tous les sujets liés à la santé et au bien vieillir. Il s'implique avec les acteurs locaux dans les diagnostics, l'évaluation et propose des accompagnements adaptés.



Source : Rapport d'activité 2014 du Service social maritime

LE SSM EN BREF

- **106 salariés**
Siège social : **Nantes**
- **38 bureaux** implantés sur l'ensemble du littoral métropolitain et DOM
- Statut : association **loi 1901**
- **www.ssm-mer.fr**

L'IMP ACTEUR DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Formation, accompagnement pour la construction de navires, conseils pour les équipements... L'Institut maritime de prévention (IMP), financé à 60 % par l'Enim, est une association dont la mission principale est la prévention des risques professionnels et la préservation de la sécurité et de la santé des gens de mer.

Mieux connaître pour prévenir

L'IMP élabore des statistiques sur les circonstances des accidents du travail maritime permettant d'orienter les actions de prévention de l'IMP. Cette base de données est enrichie par les questionnaires sur les circonstances des accidents du travail maritime (QCATM), pour les secteurs pêche, commerce et cultures marines. Sur demande de l'Enim, deux segments particuliers - les accidents à quai des professionnels de la pêche de l'ensemble de la façade maritime et le métier du remorquage - ont fait l'objet d'études plus poussées et de préconisations en 2014.

Promouvoir la prévention des risques professionnels

Grâce au partenariat avec l'Enim, l'IMP intervient dans les lycées maritimes ou les écoles nationales de la marine marchande afin de délivrer un message général sur les risques professionnels. L'objectif : sensibiliser le plus tôt possible aux messages de prévention et de sécurité les jeunes élèves, mais aussi les plus âgés, dans le cas de la formation continue des professionnels. Exercices pratiques, démonstrations, vidéos... Les cycles de conférence organisés dans les établissements d'enseignement maritime sont rythmés autour de messages de prévention ciblés concernant les accidents les plus fréquents (lésions aux mains, problèmes de dos, troubles musculo-squelettiques) mais aussi autour de l'évaluation des risques professionnels.

Accompagner les professionnels dans leur démarche de prévention

L'IMP accompagne les professionnels et acteurs du monde maritime dans leur démarche de prévention des risques au travers de l'évaluation des risques, la mise en place de plans de prévention ou même la création de programmes de formation abordant les bonnes pratiques en matière de sécurité. Après analyse des situations de travail et évaluation des risques, des diagnostics sont effectués afin de proposer des évolutions dans les pratiques, les procédures, ou dans les documents uniques de l'évaluation des risques.

Aménagement de postes de travail, construction de navires, l'IMP propose un accompagnement ergonomique des projets afin de remettre des préconisations dès l'initiation du projet. En 2014, l'IMP a notamment participé à un programme de construction d'un navire du futur (programme Mégaptère).

Informier et transmettre

Brochures sur les équipements de protection individuelle, classeurs pédagogiques, guides d'achat... à l'IMP, chaque expertise, chaque recherche sur les équipements, chaque donnée issue de la veille réglementaire est exploitée pour être vulgarisée et partagée avec le plus grand nombre. En parallèle, l'IMP alimente sa plate-forme vidéo sur sa Web TV, accessible à partir du site de l'IMP.



• 1 350 élèves ont assisté aux conférences de l'IMP

• Plus de 20 entreprises de cultures marines et 85 salariés ont participé à 9 sessions de formation à la sécurité

L'IMP EN BREF

• 8 personnes dont 2 techniciens en hygiène, sécurité, environnement et 2 ingénieurs ergonomes

• Siège social : Lorient

• www.imp-lorient.com

• Statut : association loi 1901

UNE ÉCOUTE AU SERVICE DE LA RELATION ASSURÉS

Apparu en 2012 à l'Enim, le dispositif de conciliation offre une écoute aux usagers et le moyen de régler à l'amiable une contestation totalement gratuitement. À travers cette mission, l'Enim vise l'amélioration de la qualité des relations avec ses assurés, pensionnés et professionnels de santé.

La conciliation gagne en notoriété

Le nombre de dossiers communiqués à la mission de Conciliation et du précontentieux a fortement augmenté en 2014, concernant 120 requêtes contre 50 l'année précédente. L'instruction des dossiers, qui s'effectue tant en lien avec les centres de production qu'avec les organismes externes, a permis de débloquer les situations dans environ un quart des cas, soit parce que la décision initiale de la caisse avait été modifiée, soit parce qu'une réponse plus détaillée avait été apportée au marin. Le nombre de recours contentieux a donc diminué d'autant.

Prévenir pour éviter les conflits

La mission de Conciliation et du précontentieux a accru son rôle préventif dans la gestion des litiges en identifiant les possibilités d'évolution réglementaire ou organisationnelle, prévenant ainsi les éventuels recours. Cela a notamment été le cas lors de problématiques liées à l'affiliation des marins calédoniens. Cela le sera également en matière de secours pour frais d'obsèques lors de la prochaine modification du règlement d'action sanitaire et sociale.

L'intensification des partenariats avec les autres acteurs du secteur social participe à l'évolution de la mission. Journée nationale de la conciliation au siège de la CPAM, échange avec le service contentieux de la CPAM 17 chargé de la recherche de l'accord amiable dans la procédure de reconnaissance de la faute inexcusable de l'employeur sont autant d'opportunités pour la prise de hauteur sur le métier.

Des projets à venir

L'instauration d'une commission de recours amiable devrait permettre d'examiner les dossiers avant saisine du tribunal des Affaires de sécurité sociale en cas de poursuite de la contestation. Dès publication du décret définissant la composition de cette commission de recours amiable, la mission de Conciliation et du précontentieux en assurera la mise en place.

En sus de ces missions, il a été envisagé en 2014 de confier également la recherche d'accord amiable dans le cadre de la faute inexcusable de l'employeur à la mission de Conciliation et du précontentieux, ce qui sera effectif au printemps 2015.



«Ni juge, ni arbitre, la mission réexamine les droits des demandeurs dans un esprit d'indépendance et de neutralité.»

Sabine Bonnet (à gauche), chargée greffe Contentieux et précontentieux et Christelle Guernalec, responsable de la mission de Conciliation et du précontentieux

3

CONSOLIDER LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE GLOBALE

Amélioration du service rendu à l'assuré, développement de partenariats, mise en œuvre des politiques générales de l'État : les orientations de la première Convention d'objectifs et de gestion (COG) signée avec l'État nécessitent la mise en place de moyens humains et techniques adaptés. De l'amélioration de la qualité de vie au travail à la modernisation des outils informatiques, en passant par la mise à plat de ses processus opérationnels ou une politique d'achat maîtrisée, les activités de l'Enim contribuent à l'atteinte des objectifs fixés par la COG.

MODERNISER NOS OUTILS POUR RESTER EFFICIENTS

Pour mener à bien ses missions, l'Enim doit veiller à toujours se doter des outils les plus performants. L'enjeu majeur ? Assurer une continuité de services, optimiser nos échanges... Et améliorer la qualité et la performance globale de l'Enim.



« La méthode itérative appliquée aux tests d'intégration et de cohérence a permis de faire évoluer l'outil et d'affiner l'expression des besoins. »

Serge Guillaume, chef du département des Opérations et de la maîtrise d'ouvrage

Économie, sécurité, fiabilisation... des atouts essentiels pour l'Enim

La gestion informatique des règlements d'indemnités journalières, auparavant exploitée par le système GCOS (General Comprehensive Operating System), était devenue un centre de coût trop important, car il fallait maintenir une application sur un système d'exploitation obsolète avec les compétences et les maintenances associées. L'objectif : basculer vers des outils ouverts pour « *demain* », offrant une meilleure rationalité fonctionnelle et financière, tout en sécurisant les flux. Engagé depuis 2008 dans un partenariat d'infogérance avec la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (Cnam TS) pour les traitements informatiques de la partie assurance maladie et maternité, ainsi que le traitement des prestations en nature (actes médicaux, séjours hospitaliers, transports sanitaires...), c'est en toute logique que l'Enim a souhaité poursuivre sa collaboration avec la Cnam TS en l'étendant aux prestations en espèces (indemnités journalières).

Toutefois, les spécificités du régime des marins n'ont pas permis à la Cnam TS de développer la partie paiement-mandatement techniquement complexe. Ainsi, le développement de l'application PE a donc été pris en main directement par les équipes de l'établissement et a débuté fin 2013. Conduit par Serge Guillaume, chef du département des Opérations et de la maîtrise d'ouvrage, puis depuis octobre 2014 par Marc Hentgen, chef du centre des prestations maladie de Lorient, ce projet technique a fédéré plusieurs services de l'Enim en utilisant les méthodes agiles pour sa mise en œuvre. Le principe : associer des groupes d'utilisateurs au développement de l'application. Ainsi, une équipe formée d'experts métiers ordonnateurs et comptables (Lorient) et une cellule d'appui (Saint-Malo) en charge de faire remonter les anomalies rencontrées lors des tests ont été réunies au cours d'une dizaine d'ateliers. Ce premier travail a permis de réaliser un cahier des charges servant de base à un important développement

>>>



« Cela confère de l'intérêt au décisionnel. On passe de requêtes qui s'étaient sur plusieurs semaines à des réponses en temps réel. »

Marie-Laure Robo, directrice adjointe de la sous-direction des Systèmes d'information

>>>

informatique. La première version de l'outil, livrée en mai 2014, qui offre une plus grande ergonomie, diminue les risques d'erreurs grâce à un moteur de règles guidant la saisie, les informations contenues dans les rapports détaillés des arrêts de travail étant automatiquement transférées dans l'outil. La meilleure gestion des données élargit le champ des possibilités pour la gestion de la relation client. L'objectif étant, à échéance 2016, de basculer l'outil PE sur le système d'information de la Cnam TS et ainsi, de mettre à disposition de nos assurés l'ensemble de leurs informations personnelles – remboursement de soins, indemnités journalières – visibles sur un espace web sécurisé.

Connaître pour mieux décider

96 835 assurés maladie, 30 045 marins actifs, 23 548 ayants droit, 117 830 retraités assurés... Autant de profils, autant de besoins de consommation de santé différents, de prestations variées. La connaissance de nos assurés repose sur la gestion de bases de données fiables et performantes. Le système d'information (SI), véritable outil de la mise en œuvre de la stratégie de l'Enim, est construit à partir des exigences des métiers, des processus de l'établissement, et est constitué de l'ensemble des moyens permettant de collecter et de traiter les informations. La refonte de notre outil décisionnel contribue ainsi à faciliter la mise en œuvre de ses stratégies, le pilotage de ses actions – de la prévision au suivi. Pour l'alimenter, un long travail de recensement de données et de leur mise en forme a débuté – la construction de ce décisionnel se poursuivra sur plusieurs années – afin d'automatiser certains indicateurs dont, notamment, les indicateurs COG, traités en priorité pour fiabiliser leur suivi. Les services des pensions, en charge des cotisations... ont été formés à l'utilisation des requêtes.

plus de **2 878 000**
feuilles de soins traitées

Anticiper le pire et préserver la continuité de services

Incendie, inondation, tremblement de terre... autant de menaces pour le système informatique de l'Enim et, par conséquent, pour ses données autant que pour son image. Le plan de reprise d'activité (PRA), identifié comme un enjeu majeur pour l'Enim, car essentiel à la sécurisation du paiement des pensions et des prestations, apporte une solution pour compenser l'éventuelle perte matérielle résultant de ces événements. La remise aux normes de l'ancienne salle, située dans les locaux de l'Enim à Lorient, générant des coûts plus élevés que l'hébergement chez un prestataire, c'est cette deuxième solution qui a été choisie. Un site principal hébergé à Saint-Herblain, équipé de nouvelles machines, et un site de secours situé à La Roche-sur-Yon, tous deux dotés de normes strictes, permettent désormais d'assurer l'intégrité des données et de préserver la continuité de services.

Le projet se prolongera par la mise en œuvre d'un plan de continuité d'activité (PCA), projet organisationnel, permettant d'assurer la continuité des activités humaines de l'établissement.

À l'heure pour la norme européenne !

Le projet Sepa (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros), projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage aux pièces et billets en euros, est entré en vigueur dans toute l'Europe en février 2014. La collaboration des agents de la sous-direction des systèmes d'information avec l'agence comptable et la maîtrise d'ouvrage a permis de passer, aux dates imposées, les flux financiers générés par les prestations en espèces, les professionnels de santé ou les établissements financiers à la nouvelle norme, en toute transparence pour ces bénéficiaires.

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE À CHAQUE MAILLON DE LA CHAÎNE

Parce qu'engager une politique de pilotage des risques est un enjeu majeur pour la qualité des services rendus, l'Enim a choisi d'optimiser et de sécuriser les processus de production, des fonctions supports et de pilotage.

Pour se doter d'une politique de contrôle des risques orientée vers ses assurés, professionnels de santé et partenaires, l'Enim doit veiller à maîtriser les risques de sa chaîne de production. L'optimisation de ses processus permet de passer d'une maîtrise des risques à une maîtrise de la qualité.

Une feuille de route respectée

Le déploiement du calendrier formalisé par la COG a débuté en 2013 avec le processus de la paie - première cartographie réalisée impactant l'ordonnateur et l'agence comptable et concernant l'ensemble des agents de l'Enim -, de l'accueil téléphonique et de la gestion des prestations maladie (feuilles de soins papier, feuilles de soins électroniques, gestion des droits et des bénéficiaires, affiliations, carte vitale).

Une méthodologie rythmée pour plus de transversalité

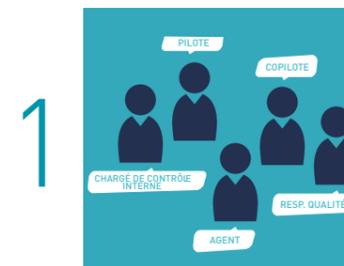
Si la méthodologie vise à identifier les freins à notre qualité de service - risque de double paiement des feuilles de soins, erreur de saisie pour les feuilles de paie des agents -, elle est un atout majeur pour décloisonner et harmoniser les dispositifs existants. Il a été par exemple décelé que l'hétérogénéité des pratiques entre les centres de gestion des prestations maladie avait pour conséquence des différences de traitement pour les assurés et les professionnels de santé selon leur centre d'affiliation. En favorisant des visions plus transverses, elle amène chaque acteur de chaque entité qui se partage le service à s'interroger sur la question du risque dans l'enchaînement des actions. Par exemple, le règlement d'une feuille de soins concerne aussi bien l'agent comptable que l'ordonnateur. Autant de facteurs essentiels à une vision à long terme de la qualité de service.



« Le pilotage bouscule les pratiques : sans pour autant être le responsable d'un service, le pilote a la vision de ce qui s'est passé tout au long de la chaîne de traitement. Il est responsable des indicateurs qu'il suit et doit pour cela solliciter les services. L'idée est d'avoir un collectif capable de répondre à des dysfonctionnements. »

Laurent Tallon, responsable Contrôle interne et Laurent Roulet, responsable Qualité

Le déploiement de la démarche s'effectue en quatre étapes majeures



CRÉATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL

- Le groupe de travail est composé du pilote, d'un copilote et d'agents concernés par le processus, et animé par la mission Accompagnement de la performance, Laurent Roulet et Laurent Tallon apportant la méthode et accompagnant les pilotes et copilotes à chaque étape. Le groupe doit préciser le périmètre du processus : activités, services concernés, clients finaux, rappeler ou proposer des objectifs du processus (délais, fiabilité...), en spécifiant des indicateurs de suivi mesurables (le délai entre la réception d'une feuille de soins et son paiement, par exemple).



DIAGNOSTIC

- La mission Accompagnement de la performance va à la rencontre des agents afin d'observer les pratiques. À l'issue de cette rencontre, chaque service établit un constat sur l'enchaînement des tâches qui forment le processus. Cette rencontre permet d'identifier les interactions, les forces et les éventuels dysfonctionnements.



ANALYSE DES RISQUES

- Réglementaires, financiers, organisationnels, liés à la satisfaction de l'usager... tous les types de risques sont identifiés. L'objectif est de les prioriser à travers une notation et une pondération selon leur fréquence et leur gravité, afin de cibler ceux nécessitant une attention particulière. L'ensemble de ces étapes est recensé dans un plan de maîtrise, véritable référentiel d'organisation et de pratiques.



PLAN D'ACTION

- Il rassemble les actions qui vont contribuer à l'amélioration des processus et à une plus grande couverture des risques majeurs. Il est présenté au comité de pilotage pour validation.

Il n'existe aucune dernière étape, le processus étant itératif. Une fois le plan d'action déployé, le groupe de travail se réunit deux fois par an pour des revues de processus au cours desquelles l'évolution de l'atteinte des objectifs et les réadaptations nécessaires seront évoquées. Un tableau de bord contribue à faire le point, offrant un suivi des indicateurs et de leurs résultats.

36
processus
identifiés
à l'Enim

7
processus
validés
en 2014

4
concernent
la production
(gestion des
prestations
maladie)

3
concernent
les services
supports (paiement
des rémunérations,
accueil
téléphonique)

4
revues
de processus

13
processus
sont en cours
d'étude fin 2014

ACCOMPAGNER ET DÉVELOPPER NOS RESSOURCES HUMAINES

**Les ressources humaines ?
Un véritable levier pour la mise en œuvre des axes de la COG et l'atteinte de ses objectifs.**
L'Enim a poursuivi son accompagnement des agents visant notamment à faciliter leur bien-être au travail.



71%

agents de l'Enim ont participé aux élections (53 % au niveau de la fonction publique)



36

recrutements



43

semaines de stages



1

contrat d'apprentissage

Un enjeu majeur pour le dialogue social

Le 4 décembre 2014, l'ensemble de la fonction publique (État, collectivités territoriales, fonction publique hospitalière, opérateurs publics) a voté pour élire ses représentants du personnel. À l'Enim, ces élus sont amenés à siéger, pour les quatre ans à venir, au sein du comité technique (en charge des dispositions régulant l'organisation de l'établissement), du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, de la commission consultative paritaire pour les agents non titulaires, des commissions diverses (GPEC, action sociale et handicap) et deux d'entre eux représenteront le personnel au conseil d'administration. Compte tenu de ces champs de compétences, ces élections représentent un enjeu majeur pour le dialogue social et la vie de l'établissement. Elles ont d'ailleurs modifié le paysage de la représentativité syndicale puisque six des dix sièges du Comité technique ont été attribués à l'Unsa-CFDT, quatre à la CGT-FSU.

Une politique d'action sociale opérationnelle

Le statut d'établissement public de plein exercice permet à l'Enim d'envisager une politique d'action sociale spécifique. Restauration, enfance, loisirs, le Comité d'action sociale (CAS) offre des prestations particulières visant à améliorer les conditions de vie des agents et de leurs familles tout en prenant en compte les situations de chaque agent (difficultés personnelles, financières, situations de handicap). Il a également en charge les actions collectives au sein de l'établissement – arbre de Noël, par exemple – ainsi que la protection complémentaire des agents. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2015, les agents de l'Enim, actifs ou retraités, et leurs ayants droit peuvent bénéficier d'une mutuelle complémentaire et d'une couverture prévoyance... une démarche encore innovante dans la fonction publique. À l'issue d'un appel d'offres plaçant en concurrence trois candidats, Harmonie fonction publique a été désigné partenaire de l'Enim. Les taux de cotisation et la participation de l'établissement confèrent un attrait supplémentaire à l'offre.

>>>

L'Enim a conclu un accord avec l'Agence nationale des chèques-vacances et Docapost afin de permettre à ses agents d'accéder à des séjours-vacances à tarif attractif.

Depuis le 1^{er} avril 2014, ces chèques-vacances ANCV sont traités par Docapost, proposant un traitement des demandes en ligne considérablement simplifié.

Enfin, de nouvelles conventions repas ont été signées afin d'offrir un plus large choix de restaurants aux agents de l'Enim. En parallèle, l'établissement a augmenté à 50 % sa participation pour la prise en charge des repas des agents.

Prévenir les risques psychosociaux

Septembre 2013 : un groupe d'observation, avec en tête de file le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), se crée afin d'étudier un plan d'action pour la prévention des risques psychosociaux de l'établissement. Fin 2013, des questionnaires sont envoyés aux agents, des groupes d'écoute se forment... La conclusion des travaux ? Un plan de prévention des risques psychosociaux formalisé fin 2014. Ce document regroupe les actions à entreprendre pour l'établissement et définit quatre axes prioritaires en 2015 afin de prévenir les risques psychosociaux. Ainsi, le département des Ressources humaines, pilote du projet, œuvre à l'organisation des axes retenus : la définition d'un processus d'alerte des risques psychosociaux, la création d'une charte des bonnes pratiques managériales, l'accès facilité à la connaissance des services et des métiers, la définition et la mise en œuvre d'une culture commune de gestion de projet. Le plan de prévention des risques psychosociaux sera mis en œuvre au sein de l'établissement courant 2015, et inséré dans le document unique de l'évaluation des risques professionnels.

Optimiser l'intégration et les compétences des agents

La compréhension du milieu professionnel est l'un des facteurs déterminants pour le bon déroulement de la prise de poste d'un agent. La journée d'accueil facilite l'intégration des personnels nouvellement recrutés au sein de l'établissement, et permet de développer une culture commune centrée sur les trois piliers fondateurs de l'établissement : la protection sociale, la fonction publique et le monde maritime. Visite des ports de pêche et de commerce, prise de connaissance de l'organisation de l'Enim, présentation du monde marin par la Délégation à la mer et au littoral de Charente-Maritime et du monde de la protection sociale... Une journée dense qui a accueilli seize participants en 2014.

La formation continue est un outil stratégique de gestion de ressources humaines, qui contribue à l'accompagnement des changements s'opérant dans un environnement mouvant et complexe. C'est aussi, par son action visant à optimiser les compétences des agents ou leur adaptation aux emplois, une composante essentielle pour l'établissement.

Conçu à partir des orientations stratégiques de l'établissement et de l'analyse des besoins de formation exprimés lors des entretiens professionnels et de formation en fin d'année, le plan de formation, chevauchant auparavant deux années civiles, débute désormais au 1^{er} janvier de chaque année. Une évolution essentielle qui permet d'intégrer les besoins de formation exprimés lors de ces entretiens et de coller au plus près au plan triennal de la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), défini dans le cadre de la COG.



>>>

FIABILISER POUR UN ACHAT EFFICIENT

Dans un contexte de maîtrise des finances des organismes publics, l'Enim se doit d'être attentif à la gestion de ses ressources. Garant du pilotage de la politique d'achat de l'établissement, le département des Achats et des moyens généraux qui, après une année de mise en place de son organisation, a vu sa fonction monter en puissance en 2014.



« Le département utilise tous les leviers qui lui sont offerts afin de mener nos achats de la manière la plus efficace. »

Caroline Foedit, chef du département des Achats et des moyens généraux

La COG, l'entrée en vigueur du décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique impliquent une administration encore plus précise de la ressource financière. Celle-ci passe par une visibilité budgétaire et une qualité comptable accrues, grâce notamment à la mutualisation des moyens et une traçabilité améliorée.

Mutualiser et se positionner tel un acheteur professionnel

L'Enim s'est appuyé sur son double statut d'établissement public en charge d'un régime spécial de sécurité sociale pour engager des mutualisations. L'objectif : proposer des solutions aux besoins exprimés tout en contribuant à la réduction des coûts et en maintenant une qualité de service optimum. Des mutualisations ont été entreprises avec la Caisse de retraite de la SNCF, ainsi que dans le cadre de marchés interministériels, concernant notamment les photocopieurs multifonctions. L'Enim a par ailleurs rejoint le projet Aida, initié par le service des achats de l'État visant à moderniser les achats en matière d'aménagement et d'entretien immobilier. Si les bénéficiaires sont financiers, l'objectif avoué de ces participations est de gagner en efficacité.

En parallèle, l'Enim s'est attaché à se faire identifier tel un acheteur professionnel qui participe à tous les efforts d'économie entrepris par le ministère du Budget, tant auprès du service des achats de l'État et ses relais en région (Secrétariats généraux pour les affaires régionales), que des services prescripteurs de l'Enim. En 2014, ce positionnement a été plus particulièrement renforcé auprès de l'Union des groupements d'achats publics (Ugap), de l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss), de la Cnam TS.



Les outils d'un pilotage budgétaire renforcé

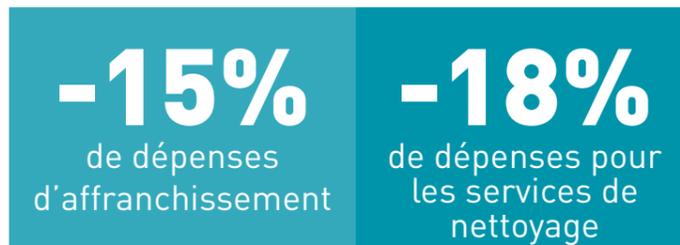
Le vade-mecum de la commande publique, publié en début d'année, répond aux enjeux de modernisation des achats publics et contribue à la maîtrise des dépenses publiques. Destiné à l'ensemble des acteurs de la chaîne de la dépense, il aborde les marchés sous un angle juridique et économique, précise les processus de chacune de leurs étapes – préparation, rédaction, passation et exécution – et s'enrichit au fil des besoins exprimés.

Le développement des outils et des méthodes s'est poursuivi en 2014 avec la mise en place d'un tableau de bord apportant une vision globale du suivi des marchés et contrats pour l'ensemble de l'établissement. L'Enim, qui s'est assigné les contraintes procédurales les plus précises afin de démontrer son professionnalisme, a mis en place son plan d'action achats, recensant toutes les procédures adaptées. Un véritable outil d'aide à l'identification de gains, qui plus est soumis tous les ans au conseil d'administration pour les procédures d'achat de plus de 90 000 euros hors taxes.

Ces outils permettent également d'anticiper la prochaine mise en œuvre du décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP), qui exige notamment une vision pluriannuelle de nos achats. Dans ce cadre, les fiches d'expression des besoins invitent l'acheteur à s'interroger sur sa demande et à un meilleur suivi du pilotage budgétaire.

Afin d'avoir une vision consolidée de l'ensemble de ses achats, le recensement des conventions de partenariats et des subventions a été effectué. Ce travail devrait permettre à l'établissement de mieux mesurer la portée de ses conventions, et plus généralement de sa politique de conventionnement.

Ces outils, outre le fait de professionnaliser l'acte d'achat au sein de l'établissement, ont vocation à partager une culture commune de l'achat. Le processus d'appropriation par l'ensemble des acteurs de l'achat public à l'Enim, qui a débuté en 2014, s'intensifiera en 2015. Une année qui verra également l'opération d'amélioration énergétique des sites de l'Enim, orientée « qualité de vie au travail », se concrétiser.





4 CHIFFRES CLÉS & STATISTIQUES

PROFILS

Le marin pensionné

En 2014, un marin qui fait valoir ses droits à pension de vieillesse jouit de sa retraite à partir de 58 ans en moyenne.

Dans le cas général, il perçoit une pension basée sur 18 annuités d'activité et sur la 7^e catégorie ; il bénéficie de sa pension pendant 23 ans :

- s'il dispose de moins de 15 ans d'activité validés, sa catégorie est la 5^e ; il bénéficie de sa retraite pendant 17 ans.
- s'il dispose de plus de 15 ans d'activité validés, sa catégorie est la 9^e ; il bénéficie de sa retraite pendant 27 ans.

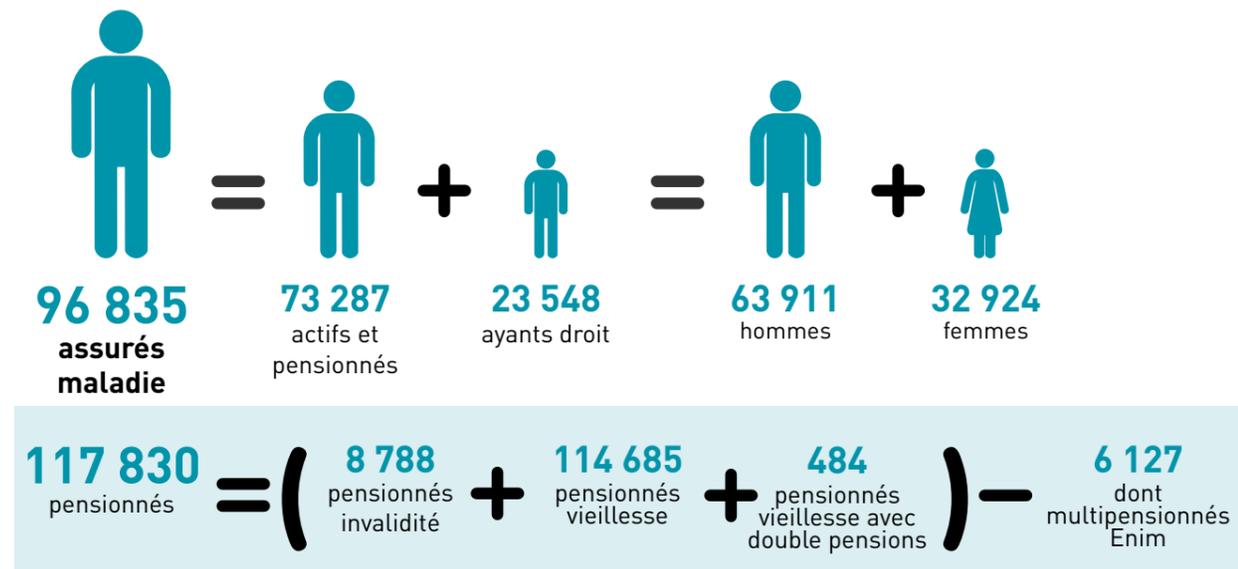
Le titulaire d'une pension de réversion a, en moyenne, 75 ans et dispose de sa pension pendant 20 ans.

Le marin actif

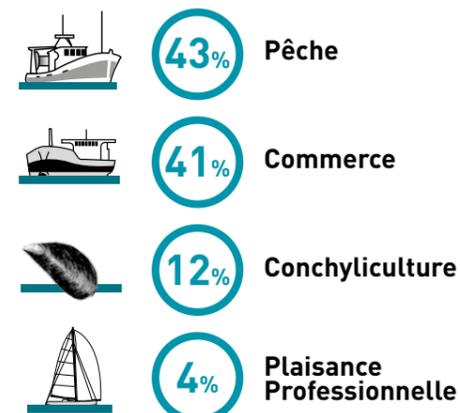
En moyenne en décembre 2014, le marin actif cotisant est âgé de 41 ans et travaille en 7^e catégorie. 37 % des actifs cotisants de l'année 2014 assurés pour la maladie assurent également leurs ayants droit. On dénombre 77 ayants droit pour 100 actifs cotisants assurés pour la maladie à l'Enim.

La moyenne des cotisations recouvrées par marin soumis au moins une fois en 2014 à cotisations se chiffre à 5 481 euros, dont 2 532 euros de contribution patronale (hors arrêts maladie) et 2 949 euros de contribution salariale.

LA POPULATION PROTÉGÉE



RÉPARTITION DES 30 045 MARINS ACTIFS PAR GENRE DE NAVIGATION



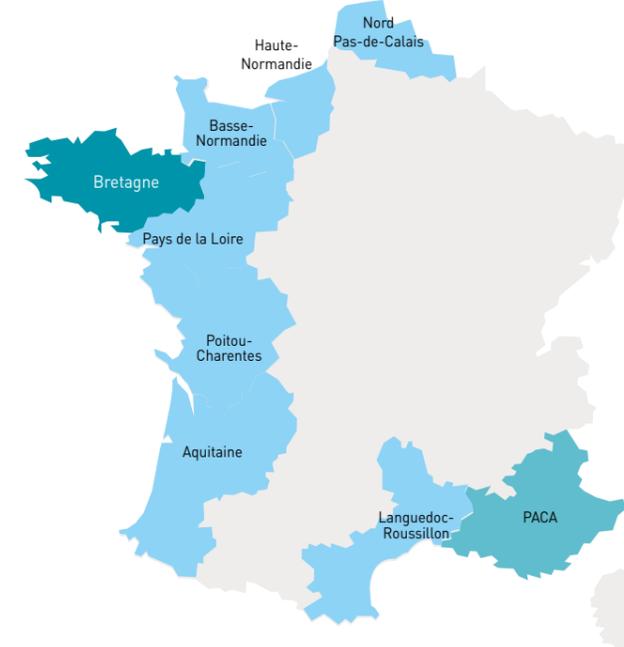
Pour mieux comprendre

Un bénéficiaire est multipensionné lorsqu'il perçoit plusieurs pensions (retraite et invalidité) de l'Enim.

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

Source : SIAM Erasme VBEN_BDO-VFAM

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

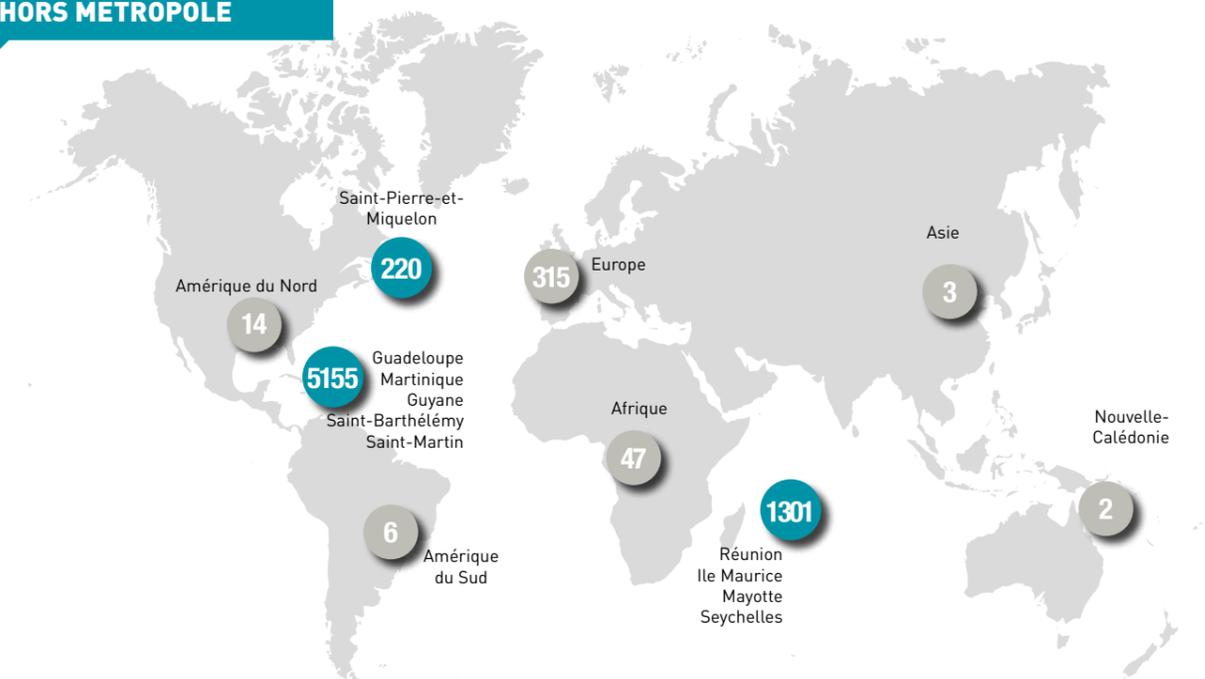


NOMBRE D'ASSURÉS MALADIE VIVANT DANS LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER EN 2014

Guadeloupe	2 539
Martinique	1 830
Réunion	1 813
Guyane	546
Saint-Pierre-et-Miquelon	130
Saint-Barthélemy	2 508
Saint-Martin	88
Mayotte	16
Nouvelle-Calédonie	1
Total	9 471

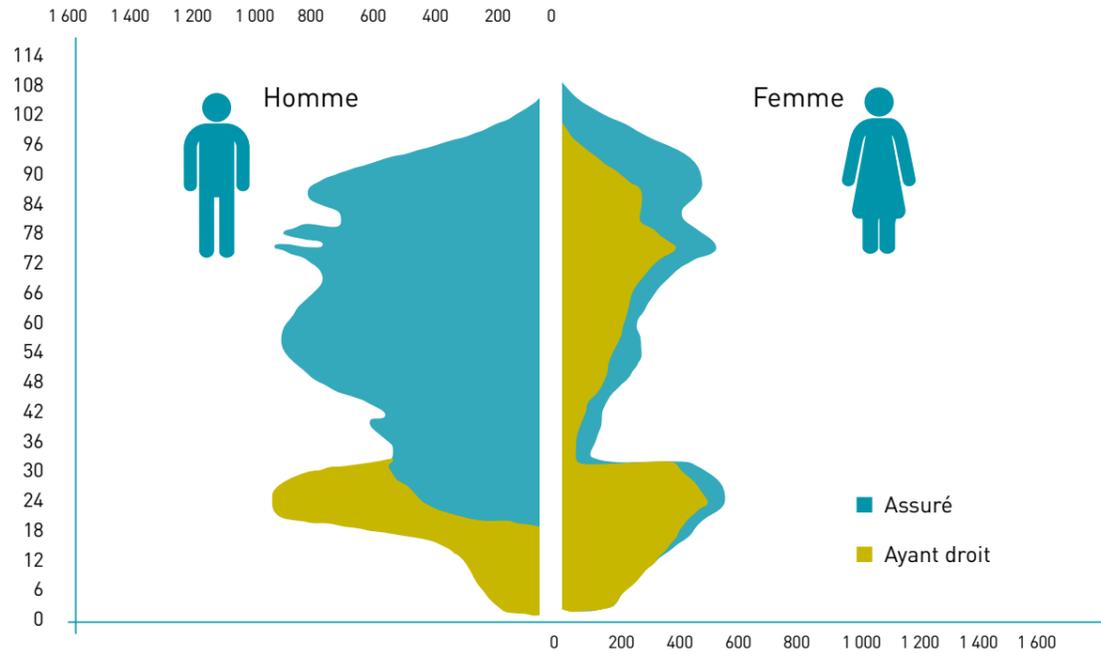
Source : Enim/Erasme

BÉNÉFICIAIRES MALADIE HORS MÉTROPOLE



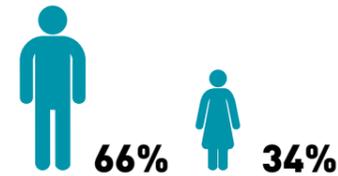
NOS BÉNÉFICIAIRES

PYRAMIDE DES ÂGES DES ASSURÉS MALADIE EN 2014



La population affiliée au régime maladie

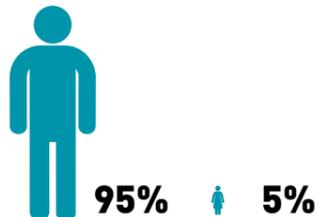
52 ans
âge moyen



Source : Référentiel des pensions et paiement pensions, population de décembre 2014

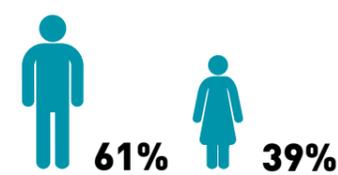
La population active

41 ans
âge moyen



La population retraitée

74 ans
âge moyen



Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité

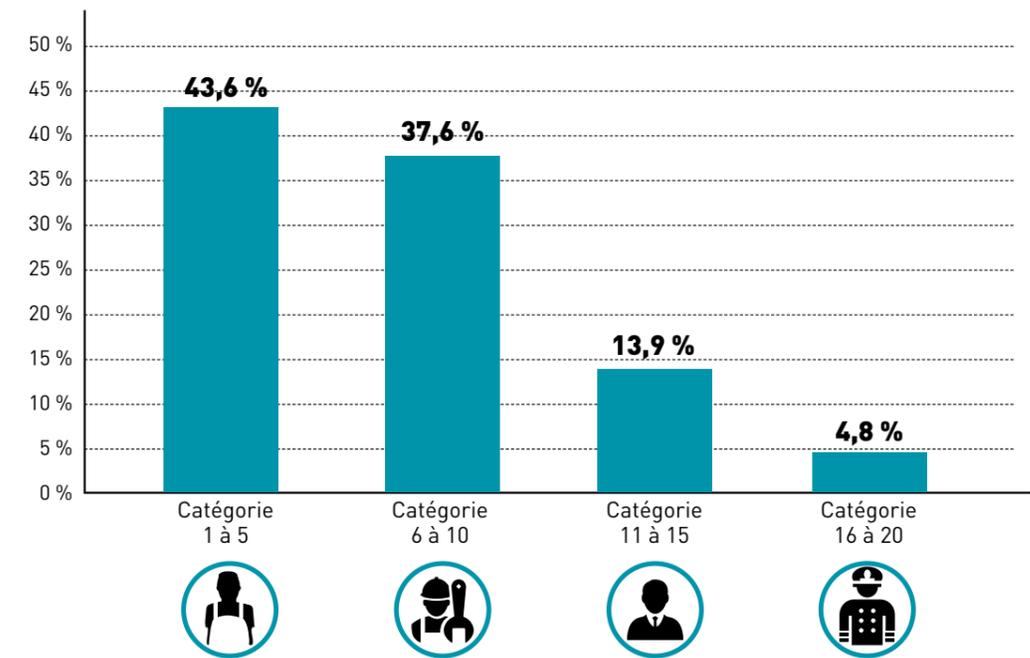
67 ans
âge moyen



Source : Enim/référentiel des pensions et paiement pensions

RÉPARTITION DES MARINS ACTIFS PAR CATÉGORIE

En moyenne en 2014, plus de 70% des actifs sont classés entre la catégorie 3 et 8

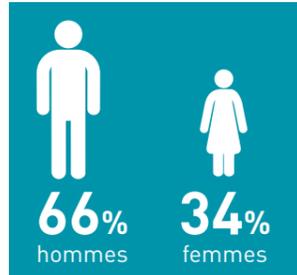


% DES MARINS ACTIFS PAR CATÉGORIE ET SALAIRES FORFAITAIRES EN EUROS

Catégories	% des marins actifs par catégorie	2014		Rappel 2013	
		Taux annuel	Taux journalier	Taux annuel	Taux journalier
1	0,6 %	12 603,60	35,01	12 528,00	34,8
2	0,4 %	15 674,40	43,54	15 580,80	43,28
3	15,5 %	18 745,20	52,07	18 633,60	51,76
4	14,7 %	20 678,40	57,44	20 556,00	57,1
5	10,3 %	22 071,60	61,31	21 938,40	60,94
6	11,9 %	22 838,40	63,44	22 701,60	63,06
7	9,6 %	24 256,80	67,38	24 109,20	66,97
8	9,7 %	25 527,60	70,91	25 376,40	70,49
9	4,3 %	26 679,60	74,11	26 521,20	73,67
10	4,2 %	28 353,60	78,76	28 184,40	78,29
11	1,7 %	31 413,60	87,26	31 222,80	86,73
12	7,0 %	33 418,80	92,83	33 217,20	92,27
13	1,5 %	36 151,20	100,42	35 935,20	99,82
14	0,6 %	38 883,60	108,01	38 649,60	107,36
15	3,2 %	41 911,20	116,42	41 662,80	115,73
16	1,1 %	45 122,40	125,34	44 852,40	124,59
17	1,1 %	49 042,80	136,23	48 751,20	135,42
18	0,4 %	54 046,80	150,13	53 722,80	149,23
19	1,0 %	59 493,60	165,26	59 137,20	164,27
20	1,0 %	65 365,20	181,57	64 976,40	180,49

Source : Enim/Naiade- LS-BDA

NOMBRE D'ASSURÉS MALADIE AU COURS DE L'ANNÉE 2014



Un consommant est un assuré qui, sur la période regardée, a eu au moins une dépense de santé en tout ou partie remboursée.

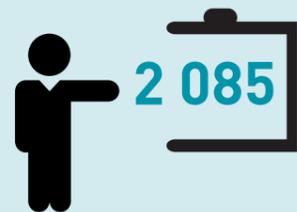


Source : SIAM Erasme VBEN_BDO-VFAM Traitement du 18/03/2015

BÉNÉFICIAIRES DE LA CMUC

Couverture maladie universelle complémentaire

31 décembre 2013



+11%

31 décembre 2014

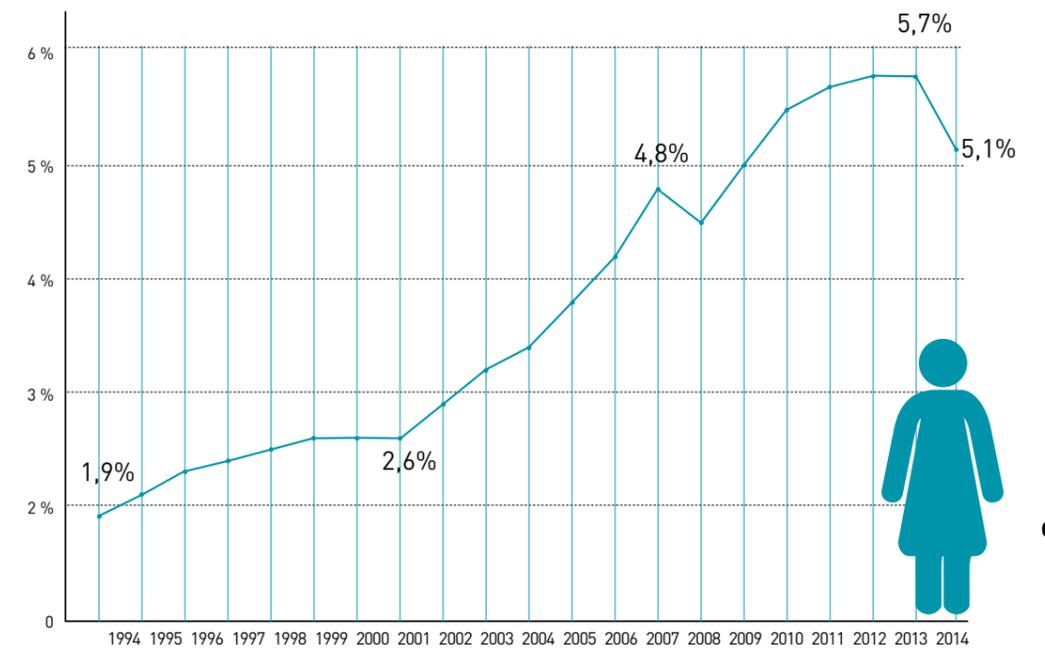


Au niveau national, la croissance des effectifs de la CMUC est de 6,3 % en un an, dont 6,4 % en métropole et 5,9 % dans les DOM. Cette progression intègre la mise en application de la mesure de relèvement du plafond CMUC de 8,3 % au 1^{er} juillet 2013.

Source : la lettre du Fonds de financement de la CMU avril 2015

1 406 bénéficiaires de l'ACS (Aide pour une complémentaire santé)

TAUX DE FÉMINISATION DES MARINS ACTIFS



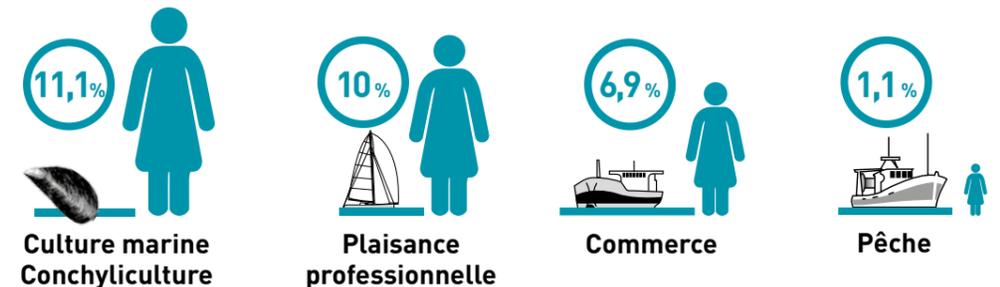
Évolution du taux de féminisation au mois de septembre de chaque année

Source : Enim/SIDécisionnel BDR Marsit

1 604 femmes ont cotisé en 2015

LES FEMMES MARINS

En 2015, 1 604 femmes ont cotisé au titre de leur activité du mois de septembre. L'année précédente, sur la même période, elles étaient 1 899. Leur nombre a donc diminué de 11,8 %. Par ailleurs, la part des femmes parmi les marins ayant cotisé au titre de leur activité du mois de septembre 2014 est légèrement inférieure à celle de 2013. En effet, elle a perdu 0,6 point.



LES EMPLOYEURS

Le Centre de 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 2014, l'Enim a émis plus de 43 000 titres de cotisations.

COTISATIONS EN CHIFFRES

43 527 titres de cotisation émis

1 366 déclarations mensuelles

34 781 déclarations trimestrielles

2 364 redressements

2 834 décisions de surclassement

744 décisions de reclassement

STATUTS SPÉCIFIQUES

676

conjoint collaborateurs en 2014 dont :

37

nouvelles adhésions

588

étudiants à l'École nationale supérieure maritime (ENSM)

1 760

élèves en lycées professionnels maritimes

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



63%

Pêche



23%

Culture marine
Conchyliculture



7%

Commerce



7%

Plaisance professionnelle

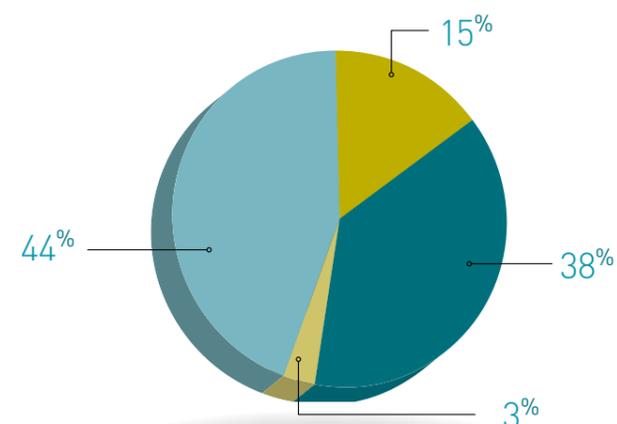
Source : Enim/SID Recouvrement

PRESTATIONS MALADIE

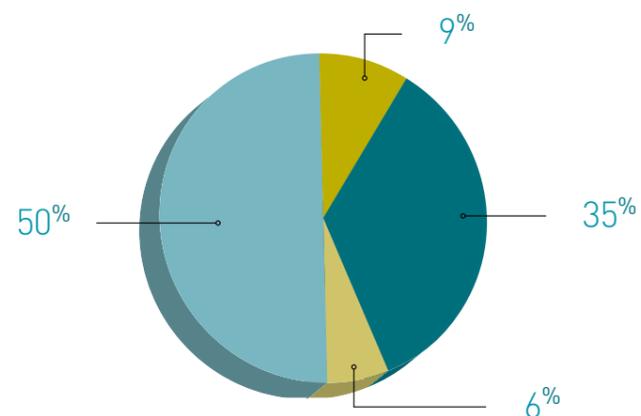
Les centres de prestations maladie, situés à Lorient et Saint-Malo, assurent la prise en charge des remboursements des soins et des indemnités journalières versées en cas de maladie, maternité, accident du travail ou maladie professionnelle. En 2013, l'Enim a remboursé en moyenne 3 017 euros par bénéficiaire.

RÉPARTITION DES PRESTATIONS MALADIE PAR TYPE DE REMBOURSEMENT ET COMPARAISON AVEC LA CNAM TS

Enim



CNAM-TS



LES DEUX GRANDS TYPES DE REMBOURSEMENT

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

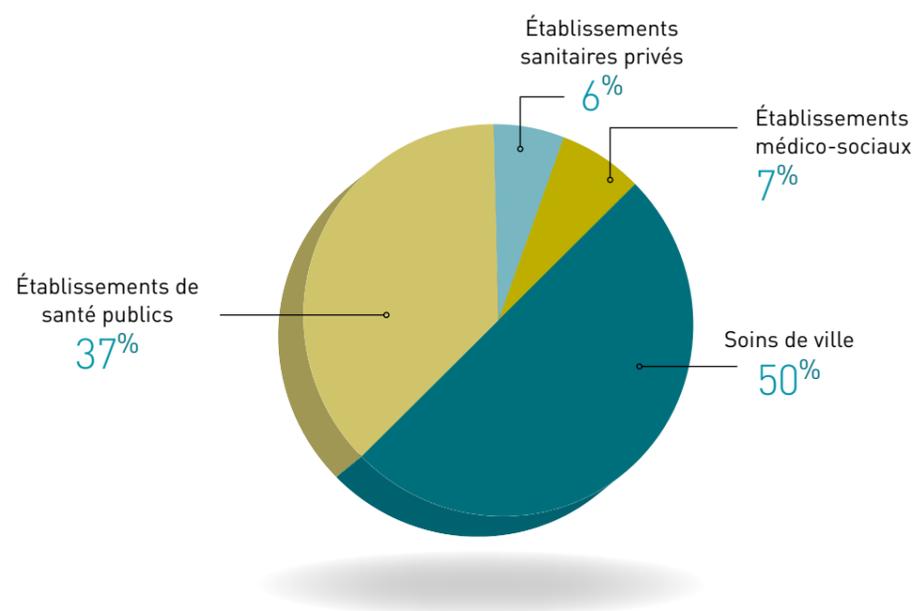
→ Les prestations en espèces correspondent à un revenu de substitution servi à un assuré qui se trouve privé de son revenu professionnel du fait de la maladie, la maternité, l'invalidité, l'accident de travail, la maladie professionnelle.

RÉPARTITION DES AFFILIÉS MALADIE ET DES CONSOMMANTS PAR TRANCHE D'ÂGE

DÉPENSES DE SANTÉ

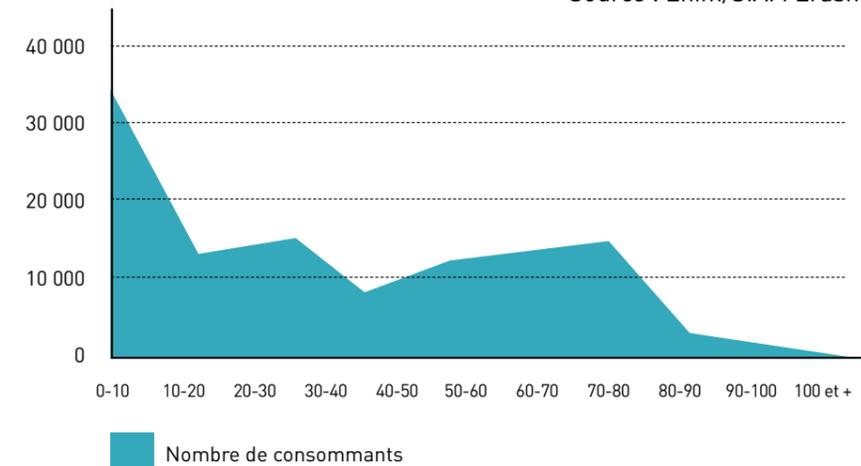
Prestations	2014	2013	2012	Évolution en %
Soins de ville	187 099 783	180 149 905	178 975 766	+1 %
Soins en établissement de santé	929 646	187 584 771	150 869 894	+24 %
Indemnités journalières congé maternité		801 153	795 108	+1 %
Soins à l'étranger	96 393	156 253	109 348	+43 %
Total prestations maladie	376 450 204	368 692 082	330 750 116	+11%

RÉPARTITION DES PRESTATIONS MALADIE PAR NATURE DE SOINS



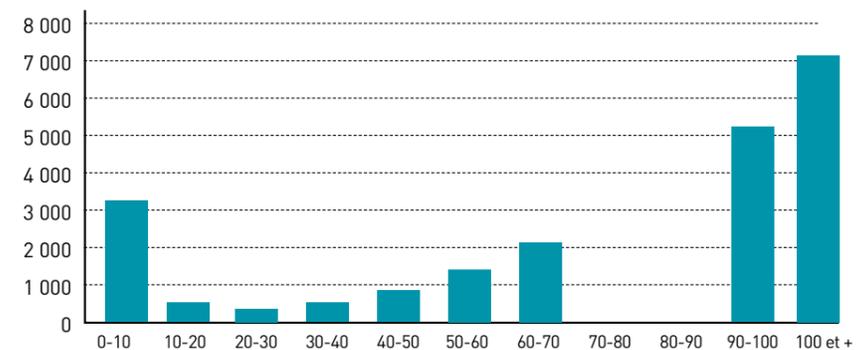
RÉPARTITION DES AFFILIÉS CONSOMMANT PAR TRANCHE D'ÂGE

Source : Enim/SIAM Erasme



Rapport entre les assurés maladie et les montants remboursés
90 % des assurés ont perçu 29 % des remboursements de soins
91 % des affiliés maladie âgés de 60 ans et plus ont perçu des remboursements de soins.
40 % des affiliés maladie âgés de 20 à 30 ans ont perçu des remboursements de soins.

MONTANT MOYEN REMBOURSÉ PAR TRANCHE D'ÂGE



La dépense moyenne par assuré en 2014 de :
2 911 € pour la maladie ;
10 € pour la maternité ;
95 € pour le risque accident du travail.

VOLUME FEUILLES DE SOINS



2 635 538
Feuilles de soins électroniques

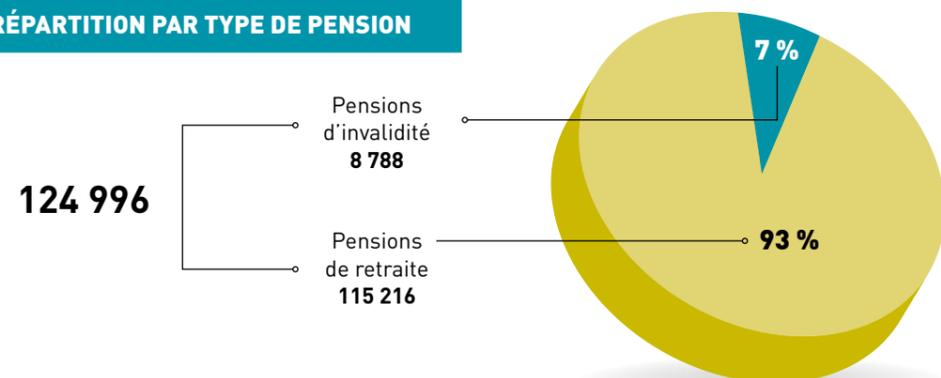


243 298
Feuilles de soins papier

PENSIONS DE RETRAITE ET D'INVALIDITÉ

Le centre des pensions et des archives, situé à Paimpol, assure le calcul et les versements des pensions de retraite et d'invalidité. Concernant la retraite, quatre types de pensions sont calculés dont les conditions d'attribution varient en fonction de plusieurs critères. Il s'agit de la pension d'ancienneté, la pension proportionnelle, la pension spéciale et la pension anticipée. En 2014, l'Enim a servi un volume de 124 004 pensions à 117 830 bénéficiaires (6 127 d'entre eux cumulant des pensions vieillesse et invalidité).

RÉPARTITION PAR TYPE DE PENSION



Pensions de retraite

	ENSEMBLE	DROIT PROPRE (droits des marins)	DROIT DÉRIVÉ (ayants droit)
2013	115 991	70 714	45 277
Nombre de pensions concédées	4 609	2 122	2 487
Nombre de pensions éteintes*	5 760	2 880	2 116
2014	115 216	69 937	45 279

Pensions d'invalidité

	ENSEMBLE	DROIT PROPRE (droits des marins)	DROIT DÉRIVÉ (ayants droit)
2013	9 004	5 933	3 071
Nombre de pensions concédées	266	2 21	45
Nombre de pensions éteintes*	438	320	118
2014	8 788	5 833	2 955

DÉLAIS DE VERSEMENT DES PENSIONS

POURCENTAGE D'ATTRIBUTIONS DE PENSIONS MISES EN PAIEMENT DANS LES DÉLAIS (-31 jours)

DROIT PROPRE (droits des marins)	91,26%	-31 jours
DROIT DÉRIVÉ (ayants droit)	93,35%	

POURCENTAGE D'ATTRIBUTIONS DE PENSIONS MISES EN PAIEMENT DANS LES DÉLAIS (-62 jours)

DROIT PROPRE (droits des marins)	97,39%	-62 jours
DROIT DÉRIVÉ (ayants droit)	99,00%	

RÉPARTITION ET NOMBRE DE PENSIONNÉS PAR TYPE DE PENSION

	AAP	ATM	AVM	C3A	PIM	PIMP
Autre	216	2 409	44 153	—	39	556
Marin	—	5 039	70 692	28	460	405
Orphelin	—	54	656	—	2	8
	216	7 502	115 501	28	501	969
Autre	213	2 294	44 164	—	37	557
Marin	—	4 936	69 913	28	454	414
Orphelin	—	53	642	—	2	9
	213	7 283	114 719	28	493	980

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

		2013	2014	Évolution entre 2013 et 2014
Assurance vieillesse des marins	Droit direct	2 246	2 122	-6 %
	Droit dérivé	2 263	2 487	10 %
Total		4 509	4 609	2 %
Régime de prévoyance des marins	Droit direct	249	221	-11 %
	Droit dérivé	51	45	-12 %
Total		300	266	-11 %

Source : Enim/MAP SID Référentiel pensions

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.

60 000 avis donnés dont **24 897** suite à des examens sur pièces et **2 094** suite à des examens sur personne (+ 5 % par rapport à 2013)

9 914 demandes d'exonération du ticket modérateur dans le cas d'affections de longue durée (**10 205** en 2013)

565 demandes de reconnaissance de maladie professionnelle (**439** pour 2013)

77 instructions de pensions d'invalidité (**95** en 2013)

62 demandes de dossiers médicaux pour le Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante (**68** en 2013)

140 instructions de pensions de retraite anticipée (**133** en 2013)

19 dossiers soumis à l'avis des médecins conseils dans le cadre de contentieux (**65** en 2013)

Nombre d'arrêts de travail traités par le Service du contrôle médical (hors accident du travail ou maladie cours navigation inférieurs à 30 jours)

	Lorient	Bordeaux	Saint-Malo	Marseille	Total 2014	Total 2013	Total 2012
Maladie ordinaire	1 691	490	2 781	729	5 691	5 472	5 388
Accident du travail	590	188	1 159	281	2 218	2 498	2 481
Maladie professionnelle	81	31	74	6	192	(*)	(*)
TOTAL	2 362	709	4 014	1 016	8 101	7 970	7 869

Le Conseil de santé

En 2014, le Conseil de santé s'est réuni 6 fois pour examiner 57 dossiers. Une réorganisation a recentré son activité principalement sur les maladies professionnelles, les autres dossiers sont désormais gérés par les médecins conseils. Cette réorganisation amène une baisse structurelle des dossiers examinés par le Conseil de santé. Ainsi en 2013, il avait examiné 115 dossiers.

LE CONTENTIEUX

En 2014, le département du Contentieux a géré **1 517** dossiers dont **553** ont reçu une solution au terme d'accords amiables ou jugements prononcés.

Les chiffres

391 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 3 885 331 euros (contre 2 011 431,60 euros en 2013).

133 litiges relatifs à la réglementation des branches maladie et 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, 17 dossiers ont été ouverts en 2014 en première instance. Sur les 15 décisions rendues, 11 ont été favorables à l'Enim. Pour 4 d'entre elles, l'Enim a fait l'objet d'une condamnation à faire l'avance des sommes, sans qu'il soit privé cependant d'une action récursoire contre l'employeur ou son assureur. Sur les 12 dossiers qui ont fait l'objet d'un appel, 5 affaires ont été gagnées.

53 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 29 affaires terminées, l'Enim en a gagné 17.

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 239 497,23 euros.



L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

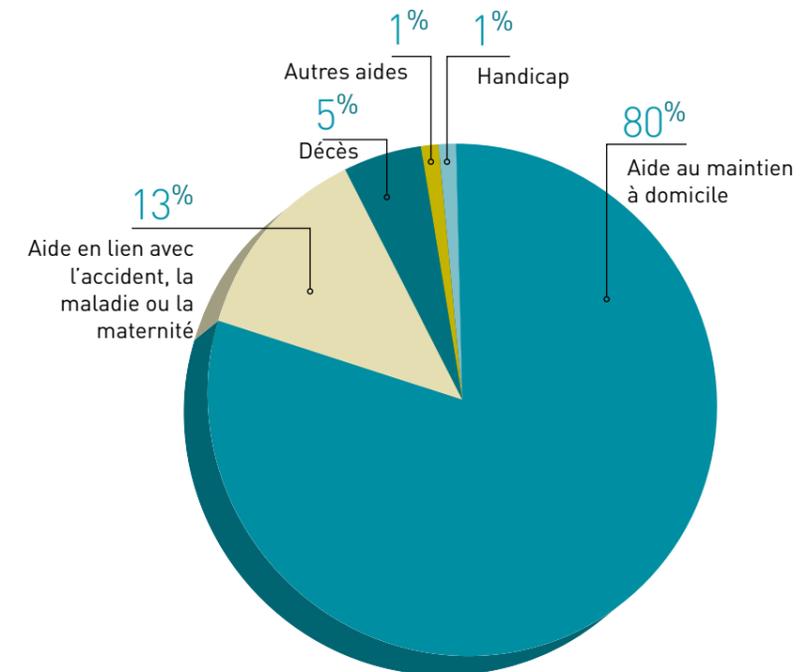
Le budget de l'action sociale en 2014 est en hausse de 9 % par rapport à celui de 2013. Cela est dû principalement aux subventions accordées aux Établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (Ehpad) pour un montant de 648 750 euros.

En 2014, les dépenses d'action sanitaire et sociale de l'Enim s'établissent globalement à 7 164 218 euros et se répartissent de la façon suivante :

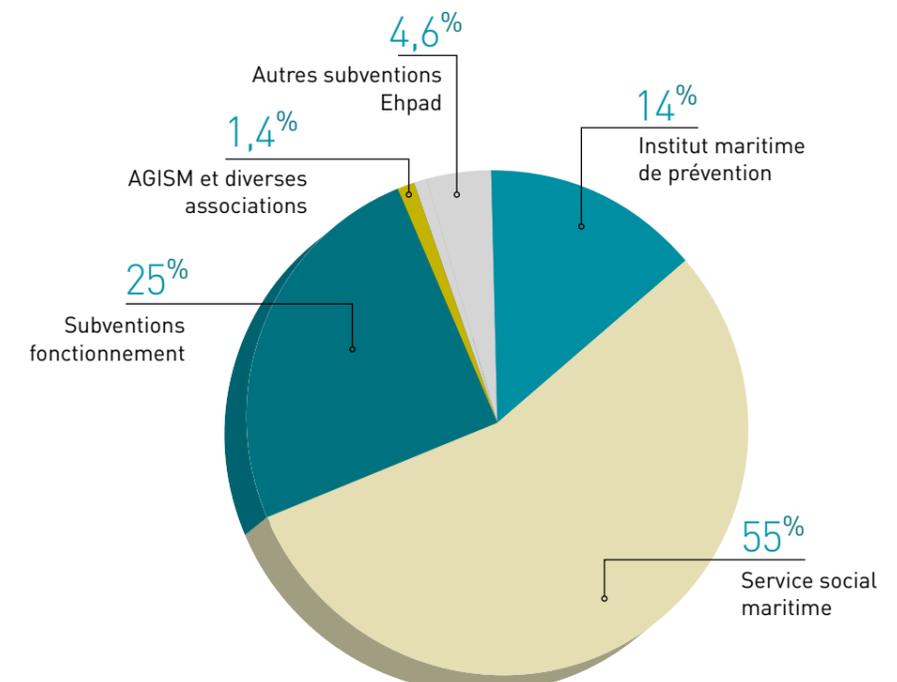
Nature des prestations	2014	2013	2012
Aides en lien avec l'accident, la maladie, la maternité	543 947 €	449 088 €	540 798 €
Secours Maladie hors navigation	107 762 €	149 744 €	177 974 €
Secours Accident et maladie professionnelle	25 627 €	32 766 €	27 528 €
Indemnités maternité	347 843 €	248 607 €	323 116 €
Fournitures et prestations supplémentaires	62 715 €	17 971 €	12 180 €
Aides favorisant le maintien à domicile	3 292 575 €	3 494 502 €	3 650 269 €
Aide aux personnes âgées	3 265 174 €	3 453 414 €	3 602 892 €
Aide ménagère aux actifs	11 587 €	21 815 €	26 856 €
Aide ménagère aux familles	15 814 €	19 273 €	20 521 €
Aides au titre du handicap	18 553 €	43 087 €	33 148 €
Aides en lien avec le décès	218 420 €	287 157 €	294 181 €
Aides liées à la prévention de la désinsertion professionnelle	15 441 €	11 228 €	6 358 €
Autres aides	36 455 €	45 778 €	55 057 €
Actions individuelles	4 125 391 €	4 330 840 €	4 579 811 €
Dépenses de subventions :			
Service social maritime	1 410 000 €	1 440 000 €	1 500 000 €
Institut maritime de prévention	364 000 €	370 000 €	370 000 €
AGISM	19 790 €	39 948 €	496 307 €
Diverses associations	15 900 €	20 300 €	0 €
Ehpad	648 750 €	0 €	0 €
Autres	118 509 €		
Actions collectives	2 576 949 €	1 870 248 €	2 366 307 €
Prévention maladie	420 402 €	313 178 €	344 158 €
Prestations légales	41 476 €	33 361 €	30 622 €
Budget global	7 164 218 €	6 547 627 €	7 386 211 €

RÉPARTITION DES ACTIONS COLLECTIVES

Budget prestations extralégales individuelles par thème en 2014

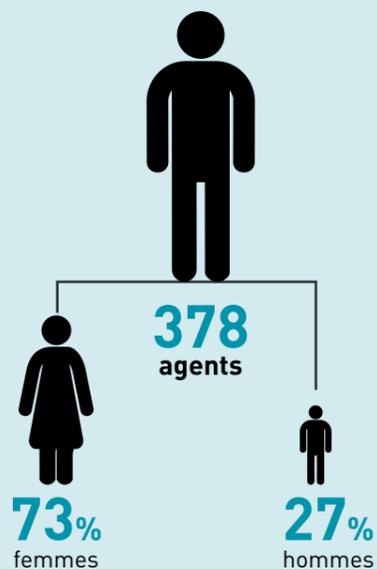


Budget actions collectives en 2014

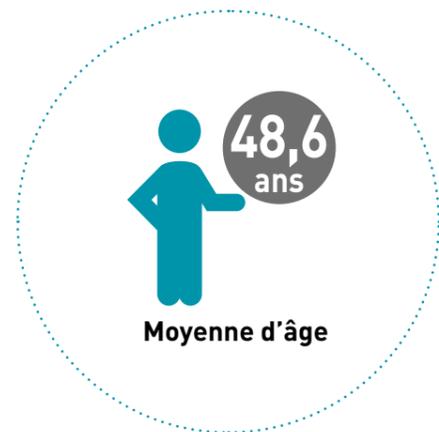
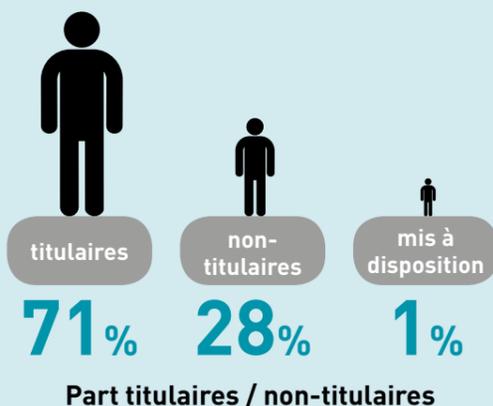


LES AGENTS

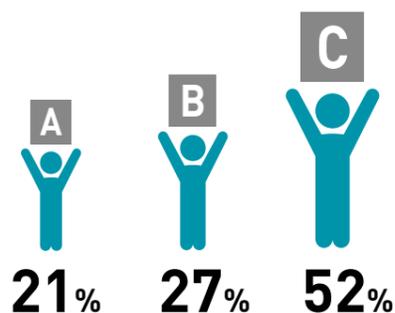
STATUTS SPÉCIFIQUES



STATUTS SPÉCIFIQUES



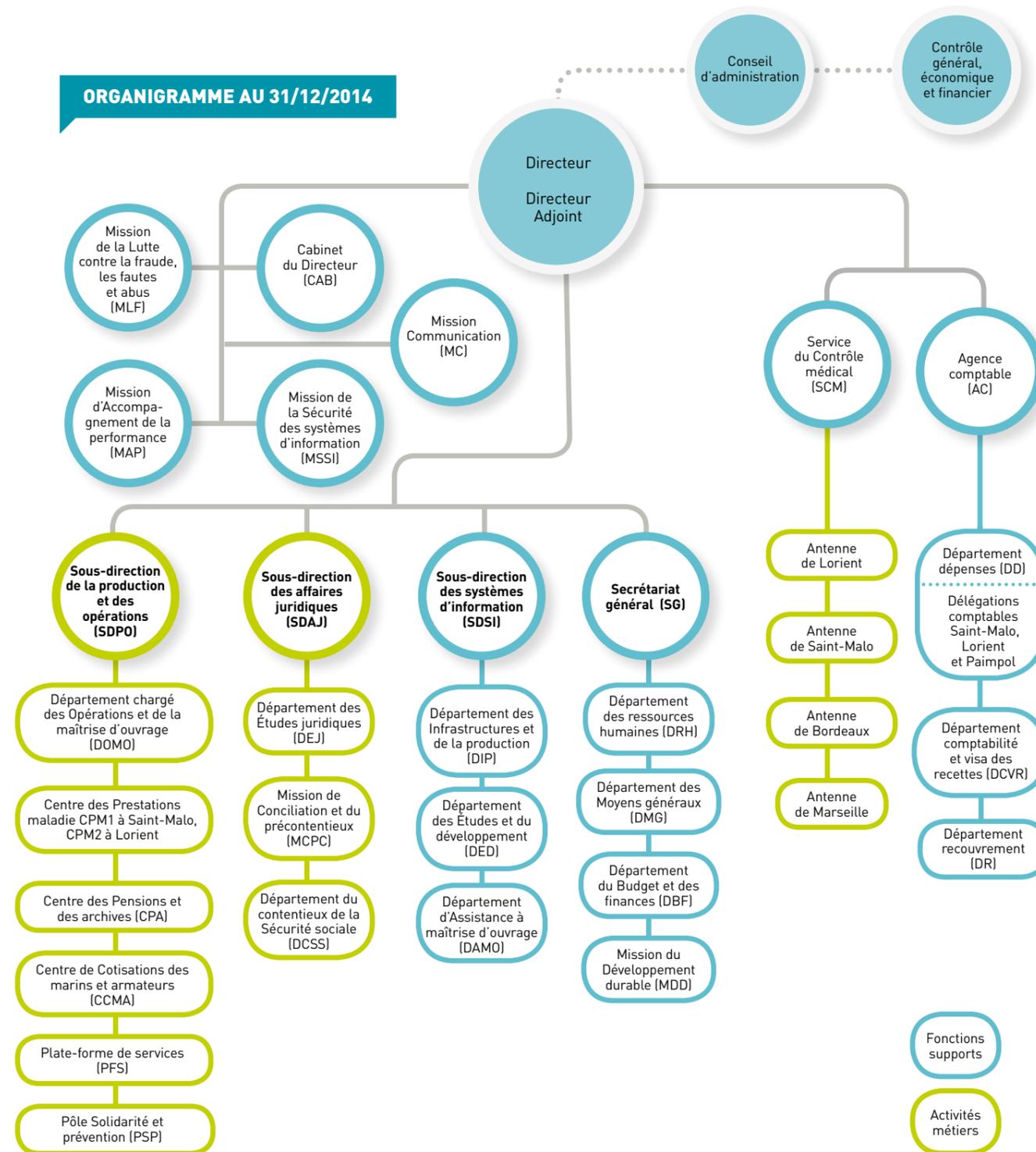
RÉPARTITION PAR CATÉGORIE



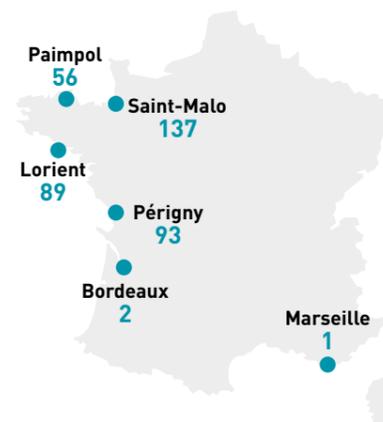
RECRUTEMENT

37 recrutements dont
 23 sur des emplois pérennes et
 14 contrats à durée déterminée
 23 départs dont
 18 fin de contrats à durée déterminée
 17 départs en retraite
 8 mobilités internes

ORGANIGRAMME AU 31/12/2014



Répartition par site



Périgny 93 agents

Le siège

Paimpol 56 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 2 agents

- Une antenne du service du contrôle médical

Saint-Malo 137 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
- la plate-forme de services

Marseille 1 agent

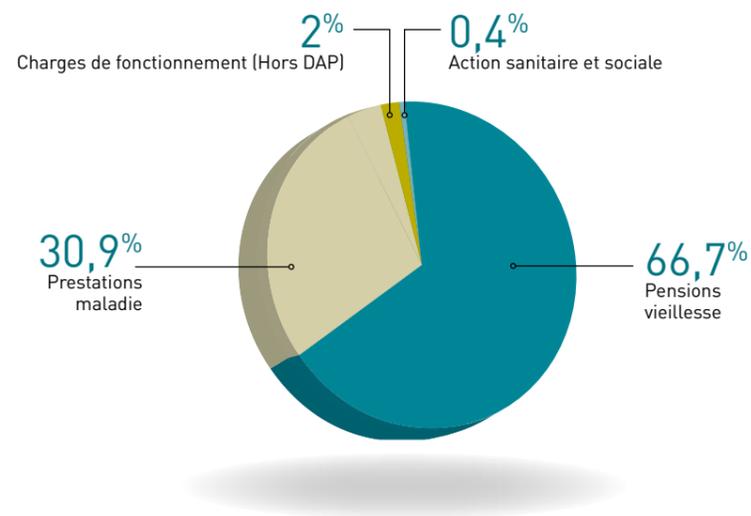
- Une antenne du service du contrôle médical

LE COMPTE FINANCIER

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

Les dépenses exécutées de l'exercice 2014 se s'élèvent à 1 643 M€. Leur répartition par grandes masses est la suivante :



→ Les charges de fonctionnement technique : 1 610 M€ (amortissements et provisions inclus)

- Les dépenses liées aux pensions vieillesse (1 099 M€) : leur montant représente 67 % des dépenses totales exécutées en 2014 par l'Enim.
- Les prestations maladie (510 M€) : leur part est en légère baisse (1,9%) par comparaison avec l'exercice précédent ainsi que leur montant (521 M€ en 2013). Cette différence est imputable à des régularisations notifiées par la Cnam TS sur les exercices antérieurs, de moindre importance par rapport à l'année précédente.
- Les dépenses d'action sanitaire et sociale : leur montant total (7 M€) est en augmentation de 9 % par comparaison avec l'exercice 2013. Cette situation s'explique par le montant des subventions destinées aux Ephad.

→ Les charges de fonctionnement courant : 32,58 M€ (provisions et amortissements compris)

Hors charges calculées, leur montant est de 27,95 M€ pour une prévision COG de 32,24 M€ et un vote du conseil d'administration en novembre 2013 à 31,17 M€.

Pour l'exercice 2014, elles se décomposent de la façon suivante :

- les charges de personnel représentent près de 78 % des dépenses de fonctionnement courant (hors amortissements et provisions). Ces charges diminuent, par rapport à 2013, du fait essentiellement 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, l'effort de réduction de nos dépenses se poursuivant. Les baisses les plus significatives concernent, entre autres, les dépenses d'affranchissement (-15 % en 2014) et la révision des marchés de nettoyage (-18 % en 2014).

Les dépenses de fonctionnement informatique (2,83 M€) sont également en nette diminution par rapport à la prévision COG 2014 (3,3 M€) : - 14 %. Certaines prestations confiées à des prestataires ont été internalisées avec des économies importantes (help desk, ingénieur

système, notamment). Par ailleurs, une partie des dépenses d'études et développement sont rattachées aux investissements, minorant les dépenses de prestations externes antérieurement comptabilisées en dépenses de fonctionnement. Les dépenses globales d'informatique se montent à 7,3 M€ en 2014 contre 6 M€ en 2013.

Toutes ces mesures sont accompagnées d'un suivi précis et régulier des différentes dépenses sur toute l'année, d'un reporting vers la direction et d'une présentation mensuelle en comité de direction.

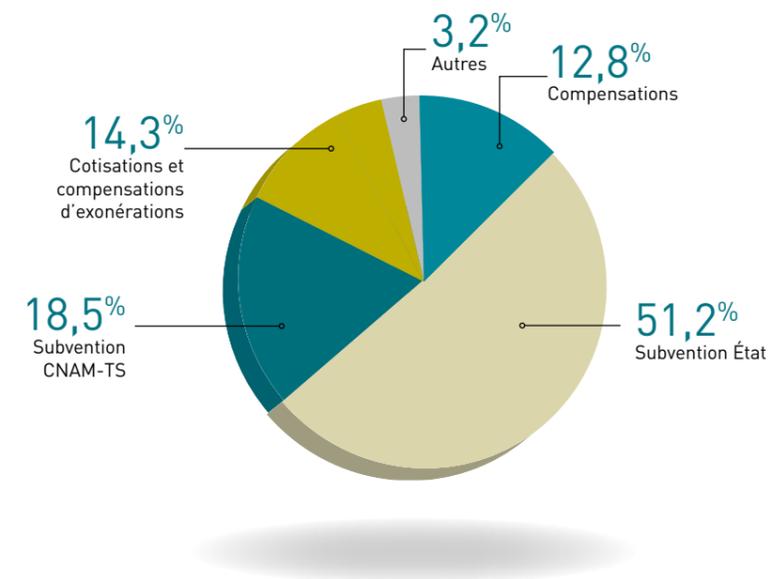
Produits de fonctionnement

Pour l'exercice 2014, les produits se sont établis à 1 601 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 2014, la part des subventions État 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.



LES INDICATEURS DE LA COG

N°	Intitulé	Valeurs de référence	Objectifs			Réf. Benchmark	Résultats 2014
			2013	2014	2015		

QUALITÉ DE SERVICE

Fonctions transverses							
1	Enquête de satisfaction	21 %	88 %	88 %	88 %	FT 400	-
2	Au téléphone	77 %	78 %	79 %	80 %	FT 415	-
3	Visite du site internet (en nombre de visiteurs unique par mois)	5 000	5 200 +4 %	5 500 +6 %	6 000 +8 %	-	8 882
4	Mon compte assuré « maladie » (en nombre de création de comptes)	2 106	+10 %	+10 %	+10 %	-	3 374
5	Appels aboutis (maladie)	34 %	82 %	85 %	90 %	FT 200	90,53 %
Retraite							
6	Attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis (62 jours)	96,62 %	96,7 %	97 %	97 %	RE 400	97,39 %
7	Attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (62 jours)	96,12 %	96,5 %	96,6 %	96,7 %	RE 500	99 %
Cotisations							
8	Taux d'émission des DTA	90 %	90 %	90 %	90 %	-	77,72 %
9	Taux d'émission des DMIST initiales déposées dans les délais	96,4 %	96 %	96 %	96 %	-	99,19 %
10	Taux de reste à recouvrer (en Métropole)	2,54 %	2 %	2 %	2 %	REMPUB 100	5,74 %
11	Taux de reste à recouvrer (en DOM)	51 %	50 %	48 %	46 %	-	39,66 %
Maladie							
12	Délai moyen de paiement des FSE	6,14 jours	3,7 jours	3,4 jours	2,8 jours	MA 201	3,75
13	Délai moyen de paiement des FSP	13,36 jours	10 jours	9 jours	8 jours	MA 101	8,74
14	Délai moyen de 1 ^{er} paiement des prestations IJ	8 jours	7 jours	6 jours	5 jours	-	-
15	Délai de traitement des ALD	(8 jours)	80 % des dossiers traités dans les 25 jours			-	99 %
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			-	99 %
18	Délai de reconnaissance des maladies professionnelles	4 mois	60 % dans les 4 mois	70 % dans les 4 mois	75 % dans les 4 mois	-	96 %

N°	Intitulé	Valeurs de référence	Objectifs			Réf. Benchmark	Résultats 2014
			2013	2014	2015		

QUALITÉ DE SERVICE

Actions sociales et prévention							
19	Taux d'occupation des structures pour personnes âgées	65 %	70 %	75 %	80 %	-	-
20	Délai d'ouverture des droits santé : CMUC, ACS	21 jours	20 jours	20 jours	20 jours	-	10.24
Performance économique							
21	Coût de gestion par métier : maladie (coût de gestion par bénéficiaire consommant) Vieillesse (coût unitaire d'une primo-liquidation)	244 €	243 €	238 €	229 €	-	212 €
22	Part des coûts d'externalisation dans les coûts informatiques	43 %	40 %	35 %	30 %	PI 3003	32 %
23	Coût informatique des applicatifs métier	83 %	80 % au minimum			PI 4001/PI4004/PI 4005	96 %
24	Absentéisme maladie courte durée	0,93 %	0,83 %	0,80 %	0,78 %	FT 500	0,70 %
Gestion des risques, lutte contre la fraude et contrôle interne							
25	Nombre d'arrêts de travail → à 45 jours contrôlés avant le 120 ^e jour	50 %	55 %	60 %	65 %	-	91 %
26	Volume de contrôle des soins dentaires	150	150	180	200	-	147 contrôles
Développement durable							
27	Réduction de la consommation d'énergie (KW/H)	271	-3 %	-10 %	-10 %	FT 702	- 5 %
28	Réduction de la consommation d'eau (m³)	9,96	-2 %	-2 %	-2 %	FT 703	-
29	Volume de papier par agent en kg	81,48	-5 %	-5 %	-5 %	-	-8 %

La mise en œuvre d'une première convention d'objectifs et gestion pour la période 2013 - 2015 est une opportunité pour l'Enim.

Elle constitue un facteur à la fois de stabilité et de perspectives pour l'Établissement. Elle permet de déterminer une feuille de route des objectifs à atteindre centrés sur son cœur de métier. Les indicateurs présentés ici marquent l'ambition, raisonnée, d'une amélioration du niveau de gestion de l'Établissement.

Pour en savoir plus sur notre engagement pour la qualité de service : www.enim.eu, rubrique l'Enim

LE 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 retraite 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 : Équivalent temps plein
ETPT : Équivalent 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

Rapport d'activité 2014 de l'Enim élaboré par le service Communication de l'Enim en collaboration avec le comité de rédaction et les services cités dans le Rapport.

Rédaction : Sylvie Marteau de Plume de comm. Maquette : RC2C.

Copyright photos : IStock couverture et page 13 - Institut maritime de prévention pages 4, 6, 8-9, 15, 20-21, 32-33 -

Enim pages 3, 5, 14, 19, 23, 24, 27, 31, 34, 35, 36, 40 - Droits réservés page 16

Impression : Imprimerie Rochelaise sur papier PEFC.

