

# Feux de route

LA LETTRE D'INFORMATION AUX RETRAITÉS DU RÉGIME SOCIAL DES MARINS - FÉVRIER 2013

10

## Edito



Depuis le changement de statut par le décret d'août 2010 qui fait de l'Enim un Etablissement Public Administratif à part entière, l'établissement a connu d'importants changements tels que l'installation de son conseil d'administration réuni à quatre reprises en 2012, et la préparation d'une 1<sup>ère</sup> convention d'objectifs et de gestion avec l'Etat. **Événement fort de ce début d'année 2013 : la signature de ce document contractuel avec l'Etat où l'amélioration du service rendu à l'utilisateur est mise à l'honneur.** Cette convention fixe des objectifs quantifiés d'amélioration du niveau de service rendu pour chaque année d'ici 2015, information que vous retrouvez dans ce numéro de *Feux de route*. Vous sont également présentées les aides auxquelles vous pouvez prétendre en tant que retraité de l'Enim. Et à lire bien sûr les actualités et informations relatives à vos pensions. Bonne lecture !

**Philippe Illionnet**  
Directeur de l'Enim

## Qualité de service : L'Enim s'engage

Si la signature d'une convention d'objectifs et de gestion (COG) avec l'État est commune aux organismes de sécurité sociale, chacune est élaborée en fonction des spécificités de chaque régime et de ses assurés. L'Enim signe ainsi sa première COG pour la période 2013-2015, un moment fort de l'organisme et pour ses assurés. *A lire pages 2-3*

## Actualités

Calendrier 2013 de versement des pensions. Partage de la pension de réversion dans le cas de plusieurs unions du marin ; création de la contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie ; revalorisation des pensions. *A lire page 4-5*

## Infos retraite

Etudes statistiques sur les retraités en France ; cumul d'une pension de marin avec une activité professionnelle. *A lire page 6*

## Infos action sanitaire et sociale

Une action sanitaire et sociale renouvelée : des aides en faveur des retraités. *A lire page 7*

## Infos Enim

Emménagement réussi du siège à La Rochelle, démarchage abusif au nom de l'Enim ; coordonnées des centres Enim. *A lire pages 8*

### Qualité de service : l'Enim s'engage

L'Enim a signé avec l'Etat une convention d'objectifs et de gestion (COG) en tant qu'organisme de sécurité sociale. Celle-ci a été élaborée en fonction des spécificités du régime et de ses assurés.

La mise en œuvre d'une 1<sup>ère</sup> COG 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 après son changement de statut et de localisation du siège à La Rochelle. Elle permet, de plus, de déterminer une feuille de route des actions définies dans la COG et centrées sur son cœur de métier : la gestion d'un régime social.

#### Des assurés au centre du dispositif COG

L'objectif principal de l'Enim au travers de cette première COG est de maintenir une satisfaction des assurés, déjà grande avec 91 % d'entre vous satisfaits\*. Cet engagement porte notamment sur l'amélioration des délais de traitement des dossiers, la coopération avec les autres organismes sociaux pour une information mutualisée, comme avec la caisse maritime d'allocations familiales (CMAF), et la consolidation du partenariat avec les affaires maritimes, pour un accueil physique amélioré. Ces objectifs ont été détaillés et quantifiés de manière à pouvoir les suivre et les évaluer annuellement. Elle prévoit enfin le développement d'actions de lutte contre la fraude et les abus avec un renforcement du contrôle.

Des axes d'amélioration au service de l'assuré : quelques exemples d'indicateurs

Intitulé	Valeurs de référence	Objectifs		
		2013	2014	2015
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>				
Au téléphone	77%	78%	79%	80%
Visite du site Internet (en nombre de visiteurs uniques par mois)	5 000	5 200 +4%	5 500 +6%	6 000 +8%
Mon compte assuré «maladie» (en nombre de création de compte)	2 106	+10%	+10%	+10%
% des appels aboutis (maladie)	34%	82%	85%	90%
<b>Retraite</b>				
% d'attribution de droits propre mis en paiement dans le délai requis (62 jrs)	96,62%	96,7%	97%	97%
% d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (62 jrs)	96,12%	96,5%	96,6%	96,7%

\* Source enquête satisfaction 2011

Depuis 2012, la COG donne déjà le la à l'amélioration du service rendu, comme le prouve la mise en œuvre de notre nouvel accueil téléphonique maladie en octobre 2012 et la création d'une nouvelle identité visuelle pour le deuxième trimestre 2013.

### Une refonte de l'identité visuelle

L'Enim réalise la refonte de son identité visuelle pour accompagner ses évolutions. Son nouveau logo est simple, clair et exprime sa modernisation et son ancrage maritime grâce à l'utilisation de forme souple et vivante comme l'eau de la mer. La finalisation de l'ensemble de la nouvelle charte graphique est attendue pour mars 2013, suivront les phases de déploiement. En avant première, *Feux de route* est le premier à utiliser ce nouveau logo.



**Un numéro unique pour la maladie : 0 811 701 703\***

Désormais, les assurés maladie affiliés à l'Enim n'ont qu'un seul numéro de téléphone à composer pour joindre leur centre : le 0 811 701 703\*. Ce nouvel accueil téléphonique est accessible de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi. Ce sont huit téléconseillers qui composent cette nouvelle plate-forme téléphonique, implantée sur le site de Saint-Malo, et dont la création s'inscrit dans la volonté de l'Enim d'améliorer son service aux assurés. Depuis son ouverture, le taux de décroché est supérieur à 90%. En ce qui concerne vos demandes relatives aux pensions, votre contact reste le centre des pensions et des archives joignable au 02 96 55 32 32 les jours ouvrables de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00.

*\* Prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine.*

« La première COG de l'Enim c'est 400 agents mobilisés pour assurer une qualité de service auprès de 180 000 assurés. »

# Le calendrier de paiement des pensions 2013

Le calendrier annuel des paiements est planifié au début de chaque année en tenant compte des jours non travaillés. L'Enim vous versera le montant des pensions selon le calendrier 2013 prévisionnel indiqué ci-dessous. Il est conseillé de garder ce calendrier pour pouvoir le consulter tout au long de l'année en cas de besoin.

L'enregistrement effectif de son montant sur votre compte peut varier de 1 à 4 jours à partir de cette date, selon les délais de traitement de votre banque.

En cas de retard de paiement, vous devez d'abord contacter votre banque pour vérifier que ce retard n'est pas dû à des effets de « date de valeurs » propres à l'établissement avant d'appeler le centre des pensions et des archives de l'Enim.

**A noter : le centre n'adresse pas d'avis de paiement mensuel.**

Si vous changez de banque ou de coordonnées bancaires, vous devez envoyer votre nouveau relevé d'identité bancaire ou postal au centre des pensions et des archives avec un courrier d'accompagnement indiquant votre ou vos numéros de pension (coordonnées à retrouver en dernière page de ce *Feux de route*).

### Mise en paiement des pensions en 2013

Vendredi 25 janvier

Lundi 25 février

Lundi 25 mars

Jeudi 25 avril

Vendredi 24 mai

Mardi 25 juin

Jeudi 25 juillet

Lundi 26 août

Mercredi 25 septembre

Vendredi 25 octobre

Lundi 25 novembre

Vendredi 20 décembre

### Nouvelle répartition des pensions d'orphelins issus de plusieurs lits

**La loi de financement de la sécurité sociale pour 2013 introduit depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 une nouvelle répartition de la pension de réversion d'un marin entre ses différents ayants droit (conjoint survivant, ancien conjoint, enfants) quand il a eu plusieurs unions.**

Jusqu'à présent, la règle en vigueur établissait que, selon le nombre d'enfants issus de chaque lit, les orphelins ne percevaient pas le même montant de pension de réversion (54% de la pension du marin).

#### Quand le droit passe aux enfants

Le nouveau dispositif prévoit que, d'une manière générale, dans le cas où le marin a eu plusieurs unions, la pension de réversion est partagée entre son conjoint survivant et anciens conjoints réunissant les conditions légales. Quand le parent survivant n'a pas ou plus de droits, les droits passent aux enfants, à parts égales entre eux.

Les orphelins issus de fratries différentes percevront donc la même part de la pension de réversion du marin quand leur parent survivant n'a pas droit à la pension de réversion. Cette part sera versée à chaque orphelin jusqu'à un âge limite (16 ans, 18 ans en apprentissage, 21 ans en cas de poursuite d'études ou sans limite s'il est infirme).

#### Pour plus de précisions

Il est conseillé de prendre contact avec le centre des pensions et des archives de l'Enim afin de vérifier si vous êtes concernés par cette modification à l'adresse suivante : Enim, centre des pensions et des archives (CPA), 1 bis rue Pierre Loti - BP 240 - 22505 Paimpol cedex ou par courriel : [cdp.enim@enim.eu](mailto:cdp.enim@enim.eu).

#### Création de la contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie (CASA)

Dans le cadre de la loi de Financement de la sécurité sociale pour 2013, une contribution additionnelle sur les pensions de retraite et d'invalidité va être prélevée sur certaines pensions au profit de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

L'objectif de cette taxation est de faire participer les retraités au financement de la politique de prise en charge de la dépendance, financée jusqu'à présent par les seuls salariés et les revenus du capital. Cette contribution a été également étendue aux professions indépendantes.

#### Suis-je concerné(e) ?

Si vous êtes retraité ou pensionné soumis au taux de CSG de 6,6%, une contribution de 0,30% sera prélevée à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013 (pension versée fin avril). Ces informations sont présentes sur votre relevé d'imposition.

### Revalorisation des pensions

Les retraites et pensions seront revalorisées au 1<sup>er</sup> avril 2013. Le montant de votre pension sera modifié en conséquence. Le bulletin annuel envoyé au 1<sup>er</sup> trimestre par l'Enim vous indique les éléments de calcul de votre pension ainsi que son montant net mensuel du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 mars 2013. Attention : il ne vous sera pas délivré un nouveau bulletin de pension à la date de la revalorisation du 1<sup>er</sup> avril 2013.



## Etudes statistiques sur les retraités en France

**Au 31 décembre 2010, 15,1 millions de personnes sont retraitées de droit direct. Leur nombre augmente à un rythme soutenu, de 2,3% sur un an et de 2,6% par an en moyenne depuis 2004, en raison de l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nombreuses de l'après-guerre.**

Les femmes représentent une part grandissante des retraités car elles sont de plus en plus nombreuses au fil des générations à avoir participé au marché du travail. Elles sont désormais 7,8 millions parmi les retraités de droit direct, contre 7,3 millions pour les hommes.

### Un échantillon représentatif

Ces chiffres proviennent de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) du ministère des affaires sociales et de la santé. A des fins

statistiques, elle a ainsi élaboré un outil d'étude des pensions de retraite nommé Échantillon inter-régimes de retraités (EIR). Il lui permet d'observer l'évolution du nombre et de la composition des retraités, de décrire les conditions de départ à la retraite et de reconstituer le montant moyen de pension par retraité tous régimes confondus. La campagne d'étude 2012 est la septième depuis 1988, date de son lancement.

### Des études publiques

La Drees collecte auprès des organismes gestionnaires des régimes de retraite, dont l'Enim qui compte près de 118 000 bénéficiaires de pensions de retraite, les données anonymes qui lui permettent de réaliser ses études. Les résultats de ses recherches donnent lieu à des publications disponibles sur son site [www.drees.sante.gouv.fr](http://www.drees.sante.gouv.fr). Plus d'informations également sur [www.enim.eu](http://www.enim.eu).

## Cumul d'une pension de marin avec une activité professionnelle

Vous êtes titulaire d'une pension de retraite de l'Enim et vous reprenez ou envisagez de reprendre une activité professionnelle. Dans les trois cas suivants, votre pension peut être réduite ou suspendue :

- 1/ Vous exercez une activité du secteur public.
- 2/ Vous exercez une activité entraînant une affiliation à l'Enim avant l'âge de 55 ans (reprise de la navigation, emploi à terre cotisant à l'Enim...).
- 3/ Vous exercez une activité à terre dans une société d'armement, de classification agréée ou dans un foyer, dépôt ou maison de marins après 55 ans dans le cadre d'un maintien d'affiliation à l'Enim.

En cas de reprise d'activité, dans ces trois cas, vous devez en faire la déclaration au centre des pensions et des archives. Celui-ci réalise régulièrement des contrôles en lien avec les services fiscaux et si vous continuez à percevoir votre pension alors que votre situation professionnelle ne l'y autorise plus, les sommes versées seront à rembourser à l'Enim.



# Une action sanitaire et sociale renouvelée : des aides en faveur des retraités

En complément du versement des prestations légales, l'Enim déploie un plan d'action sanitaire et social afin d'offrir à ses assurés actifs et pensionnés différentes aides en cas de nécessité, dans la limite des crédits ouverts : longue maladie, handicap, secours... Vous pouvez, en tant que retraité de l'Enim, bénéficier de ces aides sous certaines conditions d'âge et de ressources.

En 2011 par exemple, plus de 1 600 personnes ont bénéficié de l'assistance d'une aide-ménagère à domicile. En vue de favoriser le maintien à domicile, la garde permet de pallier des difficultés ponctuelles et urgentes afin d'éviter une hospitalisation, d'assurer la sortie d'un établissement de soins en cas de maladie, etc.

### Aides au chauffage ou à l'habitat

D'autres aides sont destinées à l'amélioration des conditions de vie. Chaque hiver, l'Enim peut ainsi contribuer au financement des frais de chauffage. Et, une fois tous les deux ans, des aides peuvent être attribuées pour aider à l'amélioration de l'habitat, notamment pour financer l'entretien, la restauration ou l'équipement d'un logement.

### La création du pôle solidarité et prévention

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, ce dispositif d'aides est géré par le pôle solidarité et prévention de l'Enim. Celui-ci vise à regrouper la gestion des aides sociales individuelles et collectives ainsi que la gestion des dossiers de couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et d'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS). **L'objectif est de déployer une approche plus globale des aides aux assurés.** Le pôle comprend également la mise en place d'actions de prévention (lutte contre le cancer...), des actions spécifiques envers les personnes âgées (prévention des chutes, sensibilisation aux déplacements, etc.) et des campagnes spécifiques aux professions maritimes.

### Contact

Pour connaître les conditions et obtenir des informations sur les aides sociales proposées par l'Enim, merci de contacter le 0 811 701 703\*, la délégation mer et littoral ou le service social maritime le plus proche de votre domicile.

*\* Prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine*



### Emménagement réussi du siège à La Rochelle

Moins d'un an après la pose de la première pierre du futur siège de l'Enim, les presque cent agents concernés se sont installés dans un nouvel immeuble situé à Périgny, en périphérie immédiate de La Rochelle, le 3 octobre 2012.

A noter que les pensions restent gérées par le centre des pensions et des archives situé à Paimpol et les prestations maladies par les centres de prestation maladie à Lorient et Saint-Malo.

### Coordonnées des centres Enim

Vous devez signaler impérativement tout changement vous concernant (adresse, situation familiale...) par écrit au centre de prestations maladie dont vous dépendez et au centre des pensions en précisant votre ou vos numéros de pension.

#### Assurance Maladie

Accueil téléphonique unique  
au 0 811 701 703\*

Du lundi au vendredi  
de 9h à 17h

Ou par courrier et courriel  
auprès de votre centre  
de prestations :

> centre des prestations  
maladie 1 (CPM 1)

Quai Solidor  
35 407 Saint-Malo Cedex  
clpsm.enim@enim.eu

> centre des prestations  
maladie 2 (CPM 2)

33, boulevard Cosmao-  
Dumanoir  
56 327 Lorient Cedex  
clplo.enim@enim.eu

*\* Prix d'un appel local depuis un  
poste fixe en France métropolitaine*

#### Retraite

Accueil téléphonique  
au 02 96 55 32 32  
les jours ouvrables  
de 9h à 12h et de 14h à 16h

ou par courriel  
cdp.enim@enim.eu  
ou par courrier

Centre des pensions  
et des archives  
1 bis, rue Pierre Loti  
BP 240  
22 505 Paimpol Cedex

#### RAPPEL

Dans le cadre du transfert des activités de couverture maladie du centre de Bordeaux, les assurés des départements d'Outre-Mer sont depuis avril 2012 rattachés au centre de Saint-Malo (CPM 1). Ceux des départements 17, 33, 44 et 64 sont rattachés au centre de Lorient (CPM 2).



### ATTENTION DÉMARCHAGE ABUSIF AU NOM DE L'ENIM

Il a été constaté que, au nom de l'Enim, certaines sociétés privées d'assurance démarchent au domicile des assurés et pensionnés afin de placer des contrats d'assurance, et plus précisément des mutuelles complémentaires.

Face à ces pratiques nous vous rappelons que l'Enim ne pratique et ne cautionne aucune de ces opérations commerciales. En cas de doute, nous vous invitons à apporter des éléments d'information aux Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (<http://direccte.gouv.fr/>).