

# 2015

## RAPPORT D'ACTIVITÉ

ENIM,

LE RÉGIME SOCIAL

DES MARINS

# SOMMAIRE

L'Enim, un régime spécial

Le régime en quelques chiffres

Édito du Président .....	p. 1
Édito du Directeur .....	p. 3
La gouvernance .....	p. 4
L'Enim dans son écosystème .....	p. 5
Convention d'objectifs et de gestion	
2015 : bilan des actions et perspectives .....	p. 6
Faits marquants 2015 .....	p. 8
Le financement .....	p. 10
Nouvelles directions : l'Agence comptable .....	p. 12
Nouvelles directions : le Service du contrôle médical .....	p. 13

## 1. DES SERVICES ET UN ACCOMPAGNEMENT CLAIRS ET EFFICACES ..... P. 14

Une démarche qualité active .....	p. 15
Les démarches simplifiées, l'information mieux ciblée .....	p. 20
Un accompagnement des assurés .....	p. 22

## 2. DES MISSIONS ET DES PARTENARIATS RENFORCÉS ..... P. 26

Une coopération outre-mer renforcée et active .....	p. 27
La lutte contre la fraude :	
pour une utilisation juste des dépenses de santé .....	p. 28
Prévention, sécurité, action sociale : des partenariats actifs .....	p. 30

## 3. LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE DURABLE CONSOLIDÉES ..... P. 32

Contrôle et maîtrise des risques à chaque palier .....	p. 33
Une professionnalisation interne pour une performance accrue .....	p. 34
Une démarche RSO omniprésente .....	p. 36

  
Rapport d'activité 2015 de l'Enim - 4, avenue Éric Tabarly - 17183 Périgny Cedex

Directeur de la publication : M. Philippe ILLIONNET. Rédaction : Mission communication de l'Enim en collaboration avec les services et partenaires cités dans le rapport. Maquette : BANG. Tiré à 300 exemplaires sur papier certifié PEFC : 10-31-1240. Copyright des photos : Lucas Le Sauce  
IMP : couverture - IStock : pages 2, 14, 17, 24, 26 - Institut maritime de prévention : pages 23, 30 - Thierry Rambaud / PALR : page 32 - Enim : rabat intérieur, pages 1, 3, 6, 7, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 33, 34, 35, 37, 38, 39. Impression : Imprimerie rochelaise.

# L'ENIM UN RÉGIME SPÉCIAL

**L'Enim, aujourd'hui établissement public administratif (EPA), est un des plus anciens régimes de sécurité sociale.**

Le régime trouve ses origines en **1673**, lorsque l'édit de Nancy du 22 septembre 1673 **organise l'enrôlement général des gens de mer dans les ports par classe d'âge**. En contrepartie, un règlement royal crée le **Fonds des invalides de la Marine**, par **prélèvement d'un faible pourcentage sur la solde des marins pour financer des hospices maritimes destinés à héberger et à soigner les marins estropiés**. La **Caisse des invalides de la Marine est née**.

→ **1681** : la grande ordonnance sur la Marine, dite aussi **ordonnance de Colbert**, instaure les **obligations de l'armateur à l'égard des marins blessés ou malades à bord**.

Au fil des siècles, le régime va évoluer. Généralisé à tous les marins au XVIII<sup>e</sup> siècle, institutionnalisé pour les marins civils à partir du XIX<sup>e</sup>, il couvre aujourd'hui les domaines de la **maladie**, de la **retraite**, des **cotisations des marins et des employeurs** et de **l'action sanitaire et sociale**.

→ **2015** : l'Enim est désormais intégré durablement dans la mosaïque de la Sécurité sociale et a participé avec fierté en 2015 à la célébration de ses 70 ans. Un régime spécial, mais partageant les mêmes valeurs et ouvert à l'inter-régime au travers de partenariats et de la mutualisation des pratiques. Son rôle aujourd'hui est d'offrir au marin, qui cumulera plusieurs emplois au cours de sa carrière, le même niveau de qualité de service que les autres régimes.



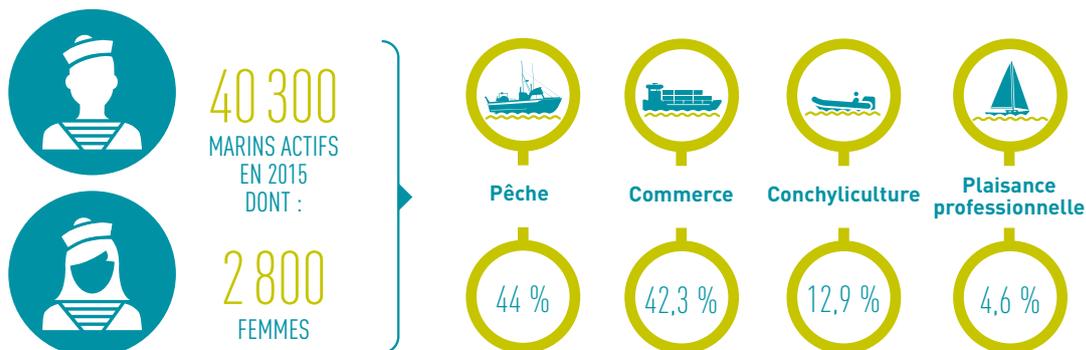
## LES RÔLES D'ALIÉNOR

**Avant Colbert, une femme a joué un rôle important dans la création de l'assurance maladie et ce, dès le XII<sup>e</sup> siècle.**

Alors reine de France puis d'Angleterre, Aliénor d'Aquitaine est touchée par le sort réservé aux marins naufragés sur la côte d'Oléron, tués par les habitants pour récupérer les cargaisons, au nom d'une coutume ancienne appelée « droit d'aubaine » ou « fortune de mer ». La **reine Aliénor d'Aquitaine fait alors rédiger *Les Rôles d'Oléron*, premier recueil de droit maritime**, appliqué sur toute la côte océanique, y compris les côtes anglaises.

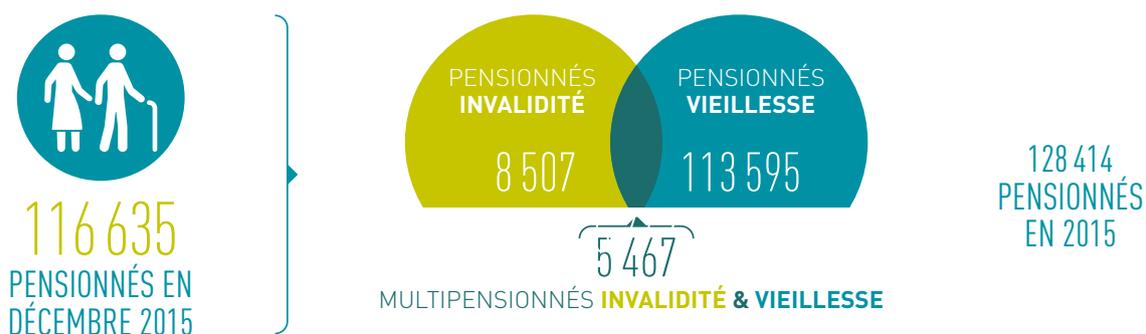
[Source : Jean-Pierre REY, *Bulletin d'histoire de la Sécurité sociale*, n° 49 (janvier 2004), Comité d'histoire de la Sécurité sociale et Association pour l'étude de l'histoire de la Sécurité sociale, 2004, p. 48-56]

# LE RÉGIME EN QUELQUES CHIFFRES



→ Aujourd'hui, un marin actif a en moyenne **42 ans**, un retraité **74 ans**, un pensionné d'invalidité **67 ans**.

Source : D-SID lignes de service BDA, traitements Enim MAP, 13 mai 2016.



Source : D-SID référentiel des pensions et paiements pensions, traitements Enim MAP, avril 2016.



→ 384 646 960 € de prestations servies en 2015

Source : Sirepa.

Source : Erasme, traitements Enim MAP, avril 2016.



Plus de **9 100** armateurs cotisent à l'Enim en 2015 dans les secteurs du commerce, de la conchyliculture et des cultures marines, de la pêche, de la plaisance professionnelle.

## ET AUSSI

**9 528 visites** en moyenne sur le site internet enim.eu, **74 985 appels** reçus à la plate-forme de services pour un **taux de décrochés à 96 %**, **380 agents** au service des ressortissants de l'Enim, **96 % de bénéficiaires satisfaits** de la qualité de service.

# ÉDITO du Président

---

Le rapport d'activité qui vous est présenté ici est l'occasion de dresser le bilan de la dernière année de la première convention d'objectifs et de gestion (COG) de l'Enim et plus globalement sur l'ensemble de la période de cette convention.

Les principaux objectifs ont été atteints voire dépassés pour certains. Au nom des membres du Conseil d'administration, je félicite l'ensemble des personnels de l'Établissement pour son investissement.

Notre régime - totalement ancré dans la sphère de la Sécurité sociale - repose sur des principes différents de ceux qui régissent les autres régimes. Sans fragiliser la cohérence sur laquelle il est construit, des évolutions nécessaires sont en cours : le permis d'armement, la déclaration sociale nominative, les téléservices, ... autant de chantiers auxquels nous participons.

Les relations avec nos partenaires changent, clarifiant ainsi nos rôles respectifs. Mettre en œuvre les droits sociaux des marins et de leurs familles est le cœur de notre responsabilité.

L'Enim doit également s'intégrer dans les grands projets de l'État : le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) qui permettra à l'assuré d'obtenir une vision globale de sa carrière, le Tiers-payant généralisé, le Prélèvement à la source, et d'autres encore. Les réflexions qui vont s'engager dans le cadre de la loi sur l'économie bleue ainsi que les objectifs qui nous seront fixés dans la deuxième COG constitueront les prochains défis à relever pour rendre un service encore plus efficient à nos assurés et, plus globalement, au monde maritime.



**Patrick Quinqueton**  
Président du CA de l'Enim



# ÉDITO du Directeur

---

L'année 2015 aura permis à l'Enim de poursuivre sa mutation dans la continuité des actions engagées au bénéfice de ses « publics », assurés ou armateurs, comme de ses partenaires :

- en assurant la meilleure réponse téléphonique via sa plate-forme, maladie ou retraite.
- en développant le droit à l'information retraite d'autant plus important que les marins, comme d'autres, sont affiliés à plusieurs régimes de sécurité sociale au cours de leur carrière.
- en modernisant ses procédures : c'est ainsi que la gestion directe des accidents du travail par nos centres maladie a pour ambition de réduire encore les délais d'instruction et de garantir à tous une meilleure égalité de traitement.
- en prenant mieux en compte les problématiques des départements comme des collectivités territoriales outre-mer.

2015 aura aussi été marquée par la traduction concrète de modifications réglementaires :

- procédure dite du contradictoire pour les accidents, désormais déclarables en ligne, mettant sur un pied d'égalité employeurs et salariés,
- alignement du marin sur les salariés du régime général en matière de faute inexcusable de l'employeur.
- enfin, avancée majeure attendue depuis longtemps, les femmes marins enceintes bénéficient désormais des mêmes droits et indemnités que les autres salariés.

Au-delà du bilan qu'il dresse, ce rapport s'inscrit dans un objectif de transparence du fonctionnement de l'Établissement. Il complète les informations que vous pouvez trouver sur le site [www.enim.eu](http://www.enim.eu), les lettres d'informations ciblées « l'Enim et vous ». Il rappelle aussi dans sa seconde partie des éléments chiffrés toujours utiles.

Il témoigne surtout de l'implication de tous les collaborateurs de l'Établissement, essentielle à la qualité de service qui vous est due et à l'efficacité qui est souhaitée par l'État.

Bonne lecture



**Philippe Illionnet**  
Directeur de l'Enim

# LA GOUVERNANCE

## COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ENIM AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2016



**M. QUINQUETON Patrick**  
Président  
Conseiller d'État



**M. MORIN Yves**  
Inspecteur général  
de l'administration  
du développement durable  
CGEDD



**M<sup>me</sup> SIMON-ROVETTO  
Marie-Françoise**  
Présidente du Conseil supérieur  
de la marine marchande (CSMM)



**M. VIAUD Gérald**  
Président du Comité national  
de la conchyliculture (CNC)



**M. BERNICOT Jean-François**  
Vice-Président conseiller maître  
honoraire à la Cour des comptes



**M. COURCOL Laurent**  
Inspecteur général des affaires  
maritimes (IGAM)



**M. ROMITI Gérard**  
Président du Comité national  
des pêches maritimes et des  
élevages marins (CNP MEM)



**En cours de nomination**  
Président du Conseil supérieur  
de la navigation de plaisance  
et des sports nautiques (CSNPSN)

L'Enim est un **établissement public administratif** créé par un décret du 30 août 2010.

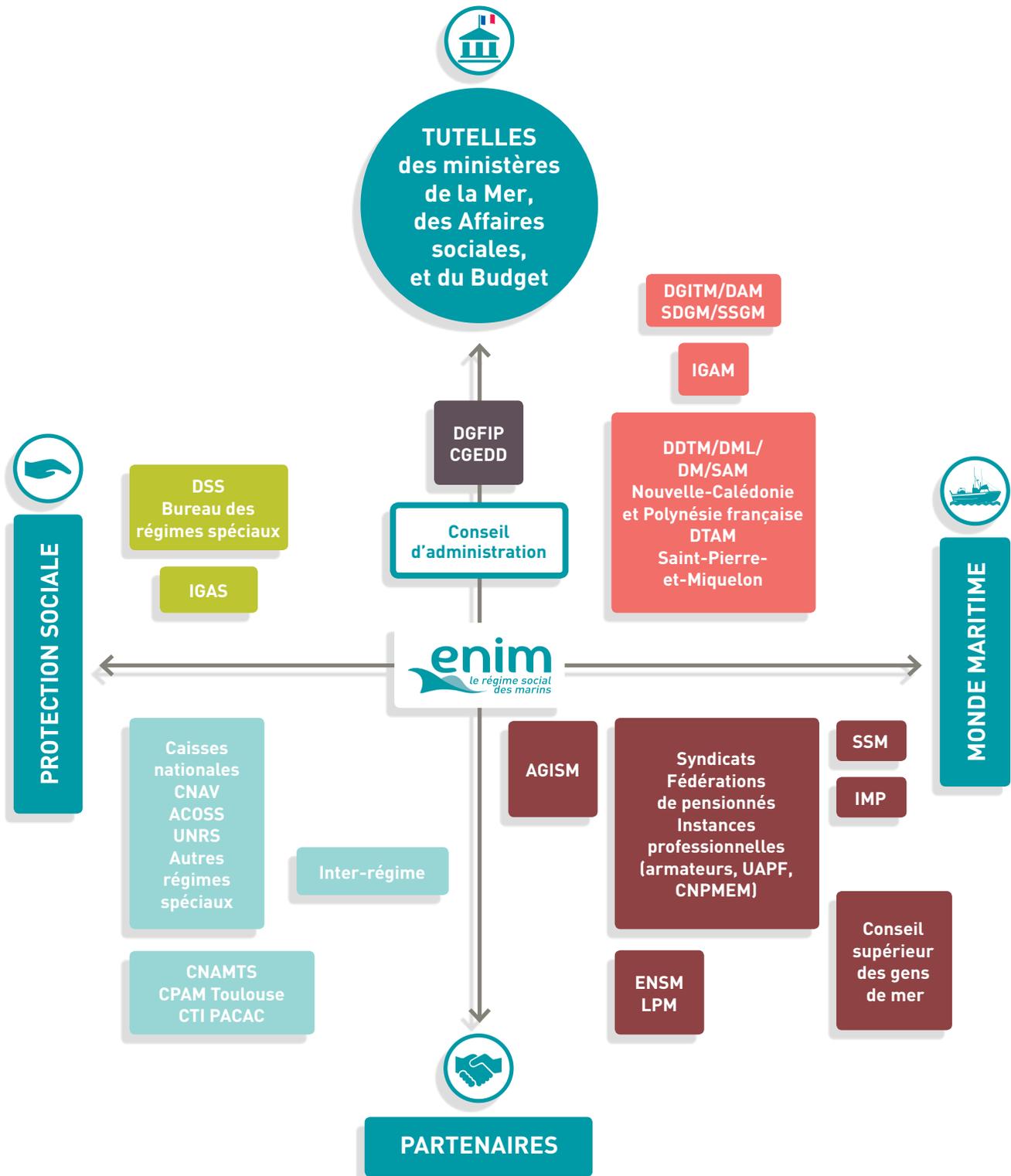
Le mandat social de l'Enim est exercé par un conseil d'administration de huit membres ayant voix délibérative, auquel sont associés les représentants du personnel de l'Établissement, les commissaires du gouvernement des trois ministres de tutelle chargés de la Mer, des Affaires sociales et du Budget, ainsi que le contrôleur général économique et financier.

Parmi les principaux sujets traités en 2015 : le compte financier de l'exercice précédent, le budget de l'exercice suivant, la délégation au Directeur pour conclure les marchés d'un montant supérieur à 90 k€ hors taxes et aussi l'avancement de la COG avec les indicateurs de performance. Également étudiés en 2015, les affaires de gestion du personnel, avec des approfondissements sur des sujets d'orientation de la politique générale comme la politique d'action sanitaire et sociale, l'AGISM et l'immobilier, les départements et régions d'outre-mer, le contrôle interne, le recouvrement des créances et l'approbation de ce rapport d'activité.

La participation moyenne sur l'année des huit membres a été de 75 %, en considérant le report du Conseil d'administration de début d'année par défaut de quorum, ainsi que l'absence de président du Conseil supérieur de la navigation de plaisance et des sports nautiques (CSNPSN), en attente de nomination depuis le dernier CA de 2014. La composition du conseil d'administration et la représentation des institutions pourraient être réexaminées au cours de la prochaine COG.

Ils ont rejoint l'Enim en 2015 : M<sup>me</sup> Marie-Françoise Simon-Rovetto, Présidente du CSMM (Conseil supérieur de la marine marchande) remplace M. Michel Quimbert, dont le travail à la tête du Conseil supérieur de la marine marchande (CSMM) a été salué par M. Alain Vidalies, Secrétaire d'État chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche ; M. Yves Morin, représentant le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), remplace M. Jean-Claude Diquet admis à faire valoir ses droits à la retraite.

# L'ENIM DANS SON ÉCOSYSTÈME



# CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2015 : BILAN DES ACTIONS ET PERSPECTIVES

## COG 2013-2015 : L'HEURE DU BILAN

L'année 2015 a conclu la première convention d'objectifs et de gestion (COG) de l'Enim. Signée fin 2012, paramètre important de stabilité et de perspectives pour l'Enim en tant qu'organisme de sécurité sociale, la première COG a permis de déterminer une feuille de route des actions d'amélioration de la gestion et de la qualité de service pour la période 2013-2015.

L'ensemble des résultats constatés au travers des indicateurs et des actions programmées dans la COG confirme l'implication de tous les agents dans toutes les branches d'activité de l'Enim : maladie, retraite, cotisation et action sociale.

**La gestion du risque au travers d'un contrôle interne renforcé et la politique de lutte contre la fraude structurée sont le fruit d'une politique dynamique et volontariste de l'Établissement.**

La performance économique s'est confirmée par la diminution régulière des dépenses de fonctionnement sur toute la période pour atteindre le niveau des organismes du même domaine d'activité.

## 12 CHANTIERS INTERMÉDIAIRES PRIORITAIRES

Au regard de la richesse des propositions des ateliers, le comité de direction a planifié les actions prioritaires. Pour répondre à des obligations réglementaires ou poursuivre des actions engagées, une première série de douze projets a été planifiée pour un lancement dès 2016.

Parmi ces projets, on retient :

### → Poursuivre le développement des téléservices via un portail Enim

À terme, un espace personnel sécurisé sera mis à disposition des bénéficiaires au sens large, des employeurs et des armateurs pour leur permettre d'accéder à un bouquet de services et à leurs données personnelles en toute sécurité. Ce portail sera accessible sur internet (ordinateur classique), mais également sur les tablettes et les mobiles.



« La force de proposition des agents lors des ateliers participatifs démontre la volonté de l'Enim de servir au mieux ses ressortissants et partenaires. »

**Julien Duhaud**

Contrôleur de gestion à la mission d'Accompagnement à la performance



La préparation de la deuxième COG se construit en mode participatif. Baptisé « Objectif COG » par les agents, ce projet de nouvelle convention se veut résolument concerté et servira de base à la négociation formelle avec les tutelles.

→ Préparer la déclaration sociale nominative (DSN)

La déclaration sociale nominative repose sur la mise en œuvre d'une nouvelle logique déclarative pour les entreprises. Elle remplace et simplifie la majorité des déclarations sociales en automatisant leur transmission à partir des données de paie et interviendra pour l'Enim le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Un déploiement progressif est prévu pour l'ensemble des régimes de sécurité sociale.

→ Évaluer les incidences de la protection universelle maladie (PUMA)

Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la PUMA est entrée en application. Cette réforme garantit à toute personne, qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière, un droit à la prise en charge de ses frais de santé à titre personnel et de manière continue tout au long de la vie.

→ Mettre en œuvre le schéma directeur des systèmes d'information (ndlr : voir à droite)

 ZOOM SUR



Schéma directeur des systèmes d'information : pilier de la COG

Ronald UBRIG, Sous-Directeur des systèmes d'information (SDSI)

Anticipant le lancement de la deuxième COG, la SDSI prépare les travaux du nouveau projet de schéma directeur, qui y sera annexé après négociation et validation.

Une démarche participative constituée de plusieurs phases impliquant les principales parties prenantes (direction, SDSI, métiers) pour construire un ensemble cohérent a donc été privilégiée. Découpée en trois grandes phases, cette démarche donnera lieu à plusieurs livraisons intermédiaires avant le rapport final.

- Phase 1 : diagnostic et recensement des besoins
- Phase 2 : construction de la cible
- Phase 3 : construction du plan d'actions
- Ce schéma définitif sera arrêté à l'issue de l'audit IGAS/CGEDD/IGAM

CHIFFRES CLÉS

12

CHANTIERS  
PRIORITAIRES

3

AXES  
STRATÉGIQUES  
POSSIBLES

15

OBJECTIFS  
VISÉS

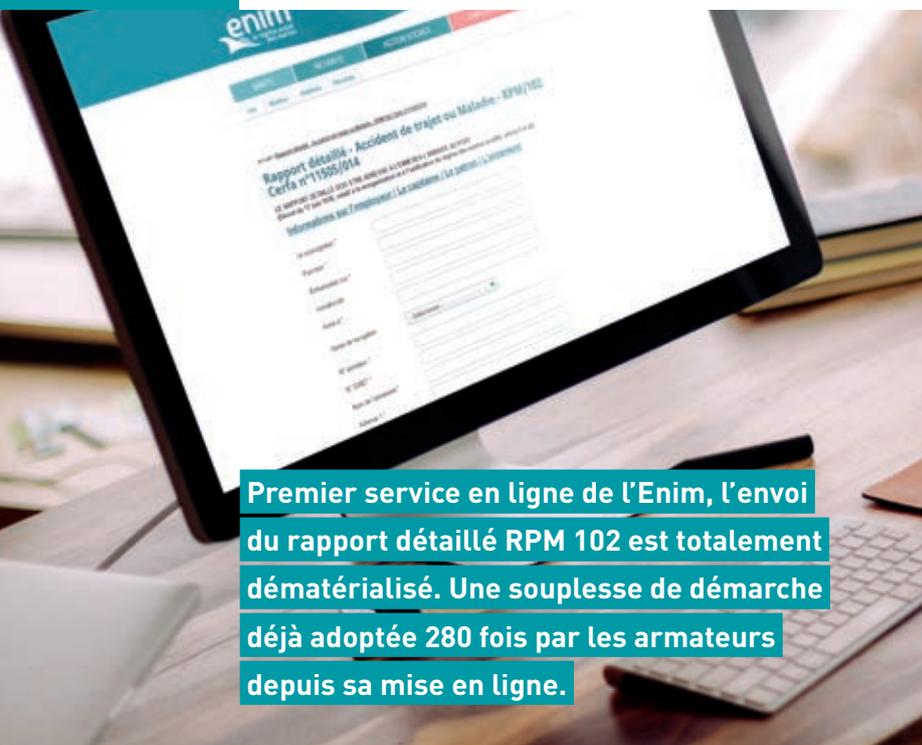
50

ACTIONS  
PRÉCONISÉES

# FAITS MARQUANTS 2015

## CONVENTION DAM/ENIM : DES MISSIONS CLARIFIÉES

Historiquement, les services de l'État chargés de la Mer réalisaient pour l'Enim plusieurs missions à destination du public maritime. La direction des Affaires maritimes (DAM) et l'Enim ayant connu d'importants changements structurels et réglementaires, une nouvelle convention a été élaborée avec le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE), avec comme point de départ la précédente convention datant de 2010.



**Premier service en ligne de l'Enim, l'envoi du rapport détaillé RPM 102 est totalement dématérialisé. Une souplesse de démarche déjà adoptée 280 fois par les armateurs depuis sa mise en ligne.**

« Cette convention, en modernisant, en clarifiant les circuits et en limitant le nombre des intervenants, a un impact très positif sur l'égalité de traitement de nos ressortissants, tant dans l'instruction que dans les délais de traitement des dossiers. Cette optimisation a été rendue possible par la capacité des agents de l'Enim à s'adapter, sans omettre le rôle des services déconcentrés de l'État chargés de la Mer de métropole, qui ont contribué à la réussite de cette réforme et poursuivent leurs missions d'information. »

**Anne Morellet**  
Chargée de mission auprès de la direction

**L'objectif ? Préciser le rôle de chaque partie, simplifier les démarches des assurés ou des employeurs et acter les procédures déjà en œuvre.**

**Repensés et optimisés, les circuits des démarches sont maintenant réduits, les délais de traitement des dossiers raccourcis et les missions des interlocuteurs clarifiées.**

Par exemple, en cas d'accident, de maladie ou de décès survenu à bord de son bateau, un employeur peut désormais **adresser directement le rapport détaillé à l'Enim ; les conjoints collaborateurs peuvent s'adresser directement au Centre des cotisations des marins et des armateurs (CCMA)** pour ouvrir leurs dossiers ; les ressortissants contactent directement le Centre des pensions et des archives (CPA) pour **calculer leurs droits et constituer leurs dossiers de pensions.**

Le nouvel imprimé RPM 111, remis par l'employeur après la déclaration d'accident, **donne droit au tiers-payant pour tous les frais médicaux liés**, rétablissant ainsi une égalité de traitement des marins **sur tout le territoire métropolitain.**

**Le processus de qualification des risques a lui aussi été clarifié et modernisé. Le dispositif d'information de l'employeur et du marin pour pouvoir à la garantie du contradictoire** devient une démarche préalable à l'intervention de la décision statuant sur le caractère professionnel de l'accident du travail maritime (ATM).



## LE STATUT DES FEMMES MARINS ENCEINTES AU DIAPASON DU RÉGIME GÉNÉRAL

**2015 a été marquée par une avancée majeure à l'égard des femmes marins.** Quand une femme enceinte est reconnue inapte à la navigation, **elle bénéficie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 d'une indemnité journalière**, quand autrefois, elle bénéficiait seulement d'une prestation extralégale.

De la même manière qu'au régime général, les marins enceintes bénéficient à présent de la comptabilisation de cette période liée à leur grossesse pour leur retraite.

La charge financière liée à l'indemnisation a ainsi été transférée du budget de l'action sociale de l'Enim, qui versait une indemnité journalière égale à 90 % du salaire forfaitaire de sa catégorie,

vers **l'assurance maladie qui verse maintenant une allocation journalière, au titre des prestations légales maladie.**

Le département des Études juridiques de l'Enim a largement contribué à l'écriture des deux décrets instituant cette nouvelle mesure (décrets n° 2015-1203 et n° 2015-1202 du 29 septembre 2015).

### CHIFFRES CLÉS

En 2015, **293 247 €** ont été versés à **36** femmes marins enceintes reconnues temporairement inaptes à la navigation, au titre des prestations extralégales.



## LA FAUTE INEXCUSABLE DE L'EMPLOYEUR ET LA PROCÉDURE DU CONTRADICTOIRE : EMPLOYEURS ET EMPLOYÉS MIEUX INFORMÉS

**La faute inexcusable est reconnue lorsqu'il est établi que l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger** auquel le salarié était exposé et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver. Il appartient au salarié de prouver la faute inexcusable de son employeur.

**Pour plus de clarté et de transparence, à la fois pour le marin et pour l'employeur, l'Enim a mis en place en 2015 deux nouvelles procédures :**

**La reconnaissance et l'indemnisation de la faute inexcusable de l'employeur (FIE) pour un marin accidenté à l'occasion de son travail**

**Les avantages :**

→ **Le marin bénéficie des mêmes dispositions du régime général** (articles R. 441-10 à R. 441-14 du code de la Sécurité sociale).

→ La procédure de reconnaissance du caractère professionnel de l'accident est sécurisée.

→ Un complément d'indemnisation est ainsi possible pour les victimes et leurs familles.

**La procédure du contradictoire lors de la reconnaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles (décret n° 2015-356 du 27 mars 2015)**

**Les avantages :**

→ **Elle met sur un pied d'égalité l'employeur et le marin.**

→ Dès le début de la procédure, les deux parties ont accès au dossier et peuvent suivre son évolution.

→ Les différentes pièces sont mises à disposition des parties concernées par le Centre de prestations maladie de l'Enim.

→ Lors de la déclaration d'accident, l'employeur peut émettre des réserves sur le caractère professionnel de l'accident. Cette mesure de transparence n'existait pas auparavant pour les marins. Ainsi, les droits du marin, mais également ceux de l'employeur, sont préservés.

# LE FINANCEMENT

Le compte financier de l'Enim adopté le 24 mars 2016 par le conseil d'administration comprend les autorisations d'emplois, le fonctionnement, l'investissement, le recouvrement ainsi que la partie action sanitaire et sociale de l'Établissement. Les comptes de l'Enim font l'objet, chaque année, d'une certification par un commissaire aux comptes, désigné par un marché, en l'état actuel le Cabinet Mazars. Au terme de la première COG 2013-2015, les objectifs ont été atteints voire dépassés, notamment pour l'exécution budgétaire.

## LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

### 1. Les charges de fonctionnement technique

Le montant des dépenses techniques de la branche « régime de retraite des marins » s'établit à 1 098,41 M€ soit 65,75 % des dépenses totales de l'Établissement exécutées en 2015.

→ La somme des versements effectués au titre des pensions de retraite est de 1 067 M€. Le nombre de pensions à fin 2015 est de 114 119.

2 224 nouvelles pensions ont été liquidées en droit direct et 2 306 en réversion. L'extinction de 2 962 pensions en droit direct et 2 220 en droit dérivé a également été constatée.

→ Les participations et contributions ou régularisations représentent 12,41 M€. Elles correspondent, pour 7 M€, à la régularisation de la compensation généralisée vieillesse.

→ Par ailleurs, s'ajoutent 4,3 M€ consacrés à l'action sanitaire et sociale pour la branche « vieillesse » répartis pour 3,3 M€ en prestations individuelles et près de 1 M€ en subventions à des associations.

→ La hausse sensible des dépenses techniques de la branche « assurance maladie » sur l'exercice 2015, qui représentent dorénavant 538,7 M€ contre 510,5 M€ l'année précédente, résulte, pour partie, des facturations notifiées par la CNAMTS pour les établissements hospitaliers publics (+ 14 M€).

Les dépenses dédiées à l'action sanitaire et sociale pour cette branche se chiffrent à près de 2,3 M€ dont 1,6 M€ d'aides individuelles.

### 2. Le coût du fonctionnement courant

Il s'élève à 28,1 M€ (hors dotations aux amortissements et aux provisions) pour une prévision au budget initial de 30,1 M€, montant également en deçà de la prévision COG.

→ Les dépenses exécutées représentent près de 2 % (1,68 % hors dotations aux amortissements et provisions) des dépenses totales de l'Enim (98 % des charges correspondent à des dépenses techniques). Elles sont très proches de celles de l'exercice précédent (27,96 M€).

→ La masse salariale s'établit à 21,72 M€, soit 77,3 % des dépenses de fonctionnement courant de l'Établissement.

→ Les autres frais généraux et ceux liés au fonctionnement de l'informatique se montent à 5,87 M€ contre 6,11 M€ en 2014. Cette diminution est la traduction de la mise en œuvre du plan d'actions achats.



## LES PRODUITS DE FONCTIONNEMENT

→ La subvention versée par l'État pour la branche « régime de retraite des marins » s'élève à **852,95 M€** (contre 820,21 M€ l'année précédente).

→ La branche « assurance maladie » bénéficie d'une contribution d'équilibre versée par la CNAMTS afin de couvrir le déficit de l'exercice. Le montant de la contribution se monte à 313,8 M€ soit 19 % des produits (il était de 296,97 M€ en 2014).

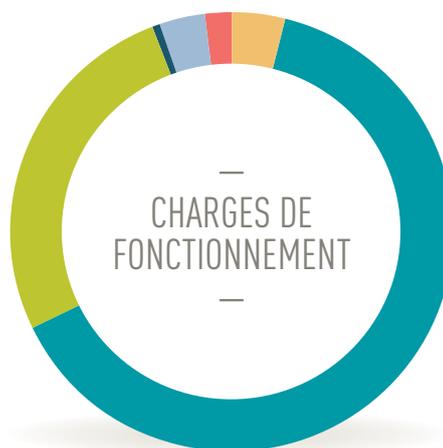
→ La part de la subvention de l'État et celle de la contribution d'équilibre de la CNAMTS représentent 70 % des produits enregistrés en 2015, part sans évolution sensible au regard de l'exercice antérieur.

→ Les ressources propres de l'Enim proviennent essentiellement des cotisations des armateurs qui se chiffrent à 155,74 M€ (9 % des produits).

→ Les compensations et transferts sont de 266,63 M€, les autres produits de 9,5 M€.

## LES RÉSULTATS DE L'EXERCICE

Le résultat de la branche « assurance maladie » étant nécessairement à l'équilibre, le déficit résiduel constaté concerne uniquement la branche « régime de retraite des marins ». Il s'agit d'un déficit de 6,99 M€ qui sera pris sur les fonds propres de l'Enim.



## LES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

Le montant des dépenses d'investissement est de 4,3 M€. Près de 86 % (3,7 M€) d'entre elles correspondent à des dépenses d'investissement informatique, le reliquat étant notamment constitué de travaux de rénovation thermique et d'amélioration ou de maintenance des centres de prestations (0,466 M€), de l'acquisition de mobilier (changement des mobiliers obsolètes, achat de fauteuils ergonomiques, aménagement de salles de réunion) et du remplacement de trois véhicules.

# NOUVELLES DIRECTIONS

# L'AGENCE COMPTABLE

## MADAME ISABELLE GERVAL

Nouvel Agent comptable

## MADAME ANNIE LEFLOT

Nouvelle Fondée de pouvoir

La direction de l'Agence comptable, renouvelée le 1<sup>er</sup> août 2015, s'est attachée en priorité à redynamiser la démarche de maîtrise des risques en étroite collaboration avec les équipes de la mission d'Accompagnement à la performance et de la sous-direction de la Production et des Opérations. L'actualisation et l'évolution du dispositif de contrôle interne au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2015 ont non seulement permis de sécuriser un certain nombre de processus, notamment dans le domaine des dépenses de maladie (contrôle des paiements multiples et de la présence des pièces justificatives), mais aussi d'améliorer la qualité comptable et d'identifier des voies d'amélioration de la performance.

En effet, les revues de processus sont à l'origine de gains d'efficacité bénéfiques à l'Établissement et aux usagers (simplifications, gains de productivité, qualité de service...).

« Des priorités ont été définies, particulièrement dans la mise en place de nouvelles applications informatiques et des procédures associées, en coordination avec les services de l'ordonnateur, dans la mesure où elles constituent un levier permettant de faire évoluer les pratiques et d'améliorer la performance. »

Isabelle Gerval  
Agent comptable



## NOUVELLES DIRECTIONS

# LE SERVICE DU CONTRÔLE MÉDICAL

### DOCTEUR DANIEL LEGEAY

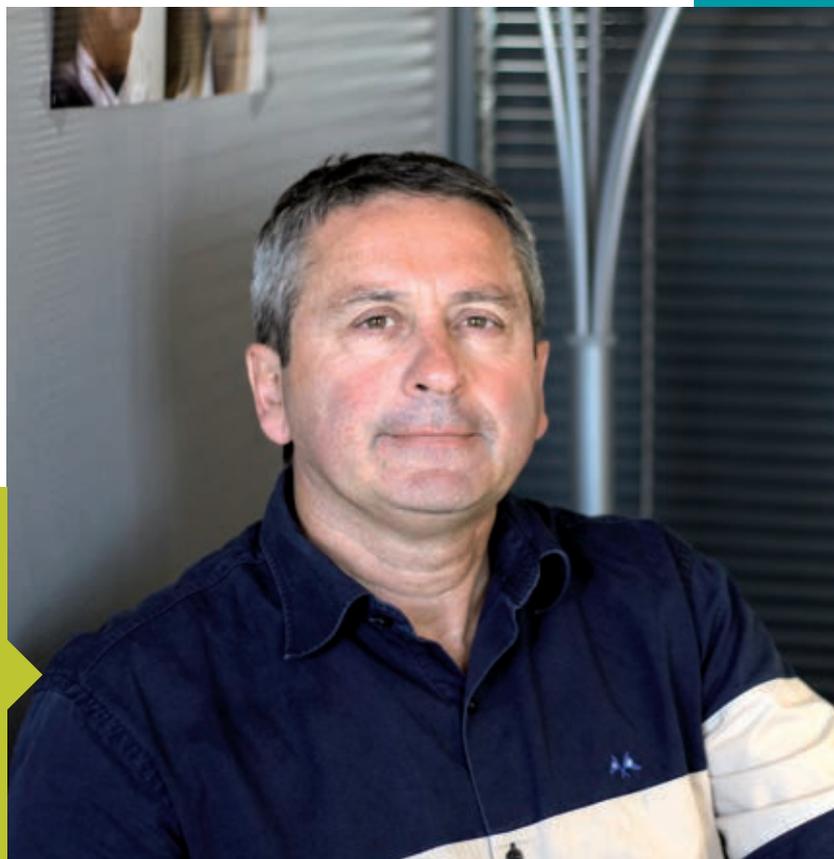
Nouveau chef du Service du contrôle médical depuis janvier 2015

Dans le cadre de ses missions, le Service du contrôle médical (SCM) de l'Enim contrôle les prescriptions d'arrêts de travail et de soins, la bonne application de la tarification des actes et prestations des professionnels de santé, ainsi que leur activité. Si l'action du SCM reste stable avec 60 000 avis donnés en 2015, il a dû revoir son organisation en fonction d'un effectif en diminution pour maintenir et améliorer sa qualité de service.

Le Service du contrôle médical s'est donc organisé en spécialisant ses antennes sur différents champs d'activité, tout en préservant le maillage sur le territoire métropolitain, nécessaire au contrôle de la justification des prestations.

Une démarche d'amélioration de la qualité des avis, dont l'objectif est de garantir l'égalité de traitement, a été également mise en place sous forme de revues de dossiers et réunions de services complétées d'une supervision médicale.

Le SCM a développé d'étroites collaborations avec les autres services de l'Enim (groupes de travail, colloques, journées d'échanges inter-services) ainsi qu'avec le Service de santé des gens de mer (SSGM) sous forme de rencontres annuelles.



« Amorcé en 2015, le projet de spécialisation des centres maladie a eu un impact sur les décisions stratégiques quant à l'activité du contrôle médical et son interaction efficace avec les services de l'Enim. »

**Dr Daniel Legeay**

Chef du Service du contrôle médical



1

DES SERVICES  
ET UN ACCOMPAGNEMENT  
CLAIRS ET EFFICACES

# LA PLATE-FORME DE SERVICES (PFS) AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

Point d'entrée de l'Enim dans la relation avec ses ressortissants, la plate-forme de services continue sur sa lancée et a poursuivi, en 2015, la logique de professionnalisation de ses pratiques. La plate-forme participe chaque jour, grâce à une analyse de ses contacts, à améliorer la pertinence de ses réponses pour servir au mieux les usagers.

Appels téléphoniques, contacts par e-mails, réception de courriers : la plate-forme de services répond aux demandes multicanales des usagers. Grâce à l'outil de gestion relation client « Médialog », la traçabilité des contacts, quel que soit le canal de communication utilisé, permet de suivre le parcours d'un dossier ou d'une demande et d'y répondre rapidement et efficacement.

Tous ressortissants confondus, 20 % des appels concernent des demandes de cartes Vitale et cartes européennes d'assurance maladie ou attestations de droits, 12 % concernent les prestations en nature, 12 % les changements de situation (actualisation de droits, première affiliation, changement de complémentaire santé) et 11 % l'affiliation. Les professionnels de santé représentent 16 % des appelants : ils sont 63 % à solliciter la PFS pour des questions liées aux paiements et 28 % concernant la situation de leurs patients (droits, carte Vitale...).

En 2015, les téléconseillers de la PFS ont répondu à 74 985 appels, soit un taux de décrochés de 96 %. 18 % de ces appels ont généré des demandes de niveau 2, c'est-à-dire l'orientation vers un service spécialisé de l'Enim (soit 13 739 demandes toutes branches confondues, dont 11 851 uniquement pour la branche maladie).

Depuis sa création en 2012, la montée en compétence des téléconseillers permet de traiter le plus grand nombre des demandes de premier niveau (82 %) et de diminuer les transferts vers le niveau supérieur (18 %).



## CHIFFRES CLÉS

**3 528** ouvertures de « mon compte Ameli », l'objectif étant de **2 800** pour 2015.

**6 250** appels moyens par mois.



Les demandes et les comportements changent. L'utilisation grandissante des nouvelles technologies et des télé-services fait évoluer le métier de téléconseiller. L'Enim s'y adapte et ouvre ses compétences aux activités de traitement de données en *back office*. »

**Cécilia Samson**

Responsable de la plate-forme de services



## LA SATISFACTION MESURÉE

Baromètre 2015 :

(étude NXA 2015)

Bénéficiaires

→ **96 %** de satisfaits de la qualité de service  
= **+ 2 points** en 4 ans

# LA BONNE PENSION, À LA BONNE PERSONNE, AU BON MOMENT

Le Centre des pensions et des archives (CPA) de l'Enim gère les retraites et veille quotidiennement à respecter et faire valoir le droit à l'information dans ce domaine.



## 50 AGENTS AU SERVICE DES PENSIONNÉS

Actuellement, **99,32 %** des ressortissants perçoivent leur tout premier versement de pension de retraite ou d'invalidité dans un délai inférieur à **62 jours**, résultat dépassant l'objectif de la première convention d'objectifs et de gestion (COG) fixé à **97 %**.

Au cœur de ces bons résultats, ce sont 50 agents qui traitent au quotidien les droits à pension assurance vieillesse des marins (AVM) et régime de prévoyance des marins (RPM). Ils se chargent du versement des retraites et procèdent également à des contrôles dans ce domaine.

Le droit à l'information (DAI) retraite engage le CPA dans une évolution de ses métiers vers du conseil afin de permettre aux ressortissants de l'Établissement d'accéder équitablement aux droits qui leur sont ouverts tout au long des étapes de leur vie. Par exemple, des entretiens sont réalisés pour les futurs pensionnés âgés de 45 ans qui en ont fait la demande. Le site [www.enim.eu](http://www.enim.eu) constitue également une source précieuse d'informations, par la publication d'actualités dédiées aux pensionnés et la mise à jour régulière de la rubrique « Retraite ».

Les agents gèrent aussi l'archivage des documents de l'Enim et leur communication aux services demandeurs, voire aux pensionnés directement.

Très proche des fédérations de pensionnés, le CPA s'attache à entretenir des échanges nourris et participe activement aux assemblées générales et diverses réunions.

## INTER-RÉGIME ET MUTUALISATION

Dans le cadre de l'inter-régime, de multiples mutualisations ont été réalisées ou sont en cours de réalisation et impactent également le CPA. Il s'agit notamment :

→ du **RIS-e** (relevé individuel de situation électronique) et **EVA** (évaluation avec variantes), en collaboration avec la **Caisse de prévoyance et de retraite des personnels de la SNCF (CPRPSNCF)** ;

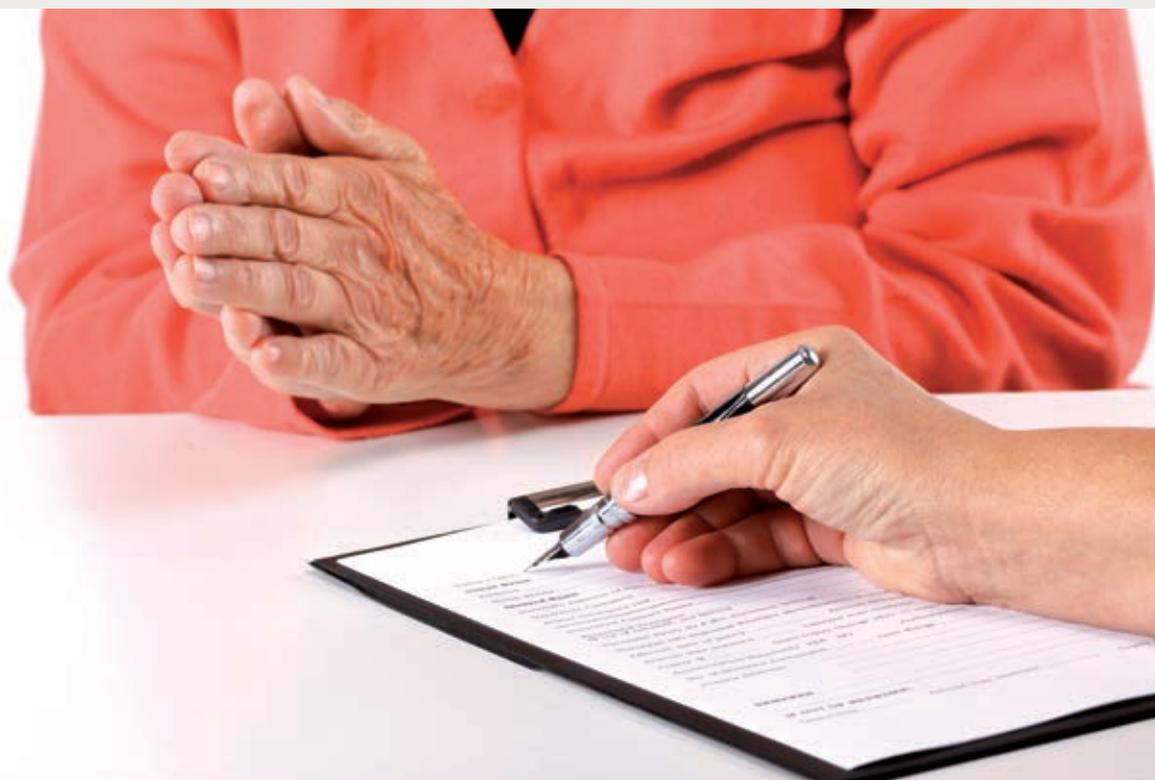
→ mais aussi du **RGCU** (répertoire de gestion des carrières unique) en collaboration avec le **GIP-Union retraite**.

Enfin, une mutualisation de moyens et d'accueil est mise en place avec la **CARSAT** de Bretagne par la mise à disposition d'un bureau d'accueil aménagé au sein du CPA pour la réception de leurs ressortissants, et par un entretien commun pour les usagers futurs polypensionnés des deux régimes.

## CHIFFRES CLÉS

En moyenne,

le marin pensionné vieillesse a **72 ans**, perçoit une pension basée sur **18 annuités** d'activité, calculée sur la 7<sup>e</sup> catégorie et bénéficie de sa pension pendant **23 ans environ**.



## PÔLE ACCUEIL DU CPA

NOMBRE  
D'APPELS  
REÇUS

37 879

ANNÉE 2013

46 099

ANNÉE 2014

47 916

ANNÉE 2015

→ En 2015, le CPA a atteint **80,58 %** d'efficacité concernant l'accueil téléphonique.



« Le Centre des pensions et des archives s'inscrit dans une dynamique de modernisation et de mutualisation de ses outils, avec toujours le même leitmotiv : servir la bonne pension, à la bonne personne, au bon moment. »

**Alain Herzog**

Chef du centre des pensions et archives  
Adjoint du sous-directeur de la production  
et des opérations

# DES ACTIONS DE PROXIMITÉ AVEC LES ARMATEURS

L'Enim, et plus particulièrement le Centre des cotisations des marins et des armateurs (CCMA), s'est attaché cette année encore à multiplier ses échanges avec les employeurs.

## DES RELATIONS DIRECTES ET SIMPLIFIÉES ENTRE LE CCMA ET LES EMPLOYEURS

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, l'information sur la carrière du marin s'est perfectionnée. Employeurs et marins reçoivent par courrier postal les décisions de surclassement et de reclassement. Cet envoi est automatisé et permet une **prise en compte immédiate des décisions d'amélioration de classement catégoriel**.

## UNE VEILLE RÉGULIÈRE POUR UNE INFORMATION JUSTE

Les pages du site **www.enim.eu réservées aux employeurs** font l'objet d'une veille régulière et sont actualisées en continu afin de toujours fournir l'information la plus juste : nouvelle réglementation sur le calcul des charges, présentation de l'actualisation des process, coordonnées des services de contact...

## DES RENCONTRES ENTRE LES ARMATEURS ET LES EXPERTS

Organisés en septembre et en juin 2015, des **comités utilisateurs** ont réuni juristes, responsables de ressources humaines de compagnies d'armateurs de métropole et d'outre-mer à Paris, lors de questions-réponses concrètes en présence d'experts de l'Enim. **L'objectif de ces rencontres ? Proposer un moment d'échange sur des problématiques spécifiques aux métiers des publics de l'Enim et offrir des éclairages tant juridiques que techniques sur des dossiers ciblés.**



# DES OUTILS OPTIMISÉS POUR DES SERVICES DE QUALITÉ

S'inscrivant résolument dans une volonté de modernisation rationalisée, l'Enim, en adoptant les outils et les process qui ont fait leurs preuves auprès des autres organismes d'assurance maladie, s'engage à aborder sa deuxième COG dans un souci permanent de sécurisation de ses processus et de qualité.

## DOMAINE DE LA MALADIE : SÉCURISER LES DONNÉES ET AMÉLIORER LE SUIVI

De nouveaux systèmes plus performants ont été intégrés afin **d'améliorer le traitement et la sécurisation des données de nos assurés**. Pour illustration, l'Enim s'est ainsi doté en 2015 – pour le traitement des feuilles de soins papier (FSP) – de la dernière génération de l'application « Système de numérisation et de reconnaissance pour la gestion des informations électroniques » (SYNERGIE).

L'adoption de l'application FLUX TIERS permet **d'optimiser le gain en productivité en assurant une maîtrise des risques, au travers d'une meilleure gestion du suivi de la réception des pièces justificatives**.

Quant aux prestations en espèces de l'assurance maladie, accident et maternité, la nouvelle application « PE » (prestations en espèces), mise en place initialement en juin 2014, est devenue pleinement opérationnelle en 2015. **« PE » permet ainsi d'améliorer le niveau de traçabilité des actions à mener grâce aux tableaux de bord de suivi de travail.**

## DOMAINE DE LA RETRAITE : UN OUTIL DE CALCUL PLUS PERFORMANT

**La mise en service du logiciel « Penhir » programmée en 2016 a conjointement mobilisé les agents du Centre des pensions et des archives, de l'Agence comptable et de la sous-direction des Affaires juridiques en 2015.**

Cette nouvelle application de calcul et de paiement des retraites vient remplacer un outil devenu obsolète. **De futurs utilisateurs ont également été associés à la validation de ce nouvel outil.**

Désormais plus moderne et plus ergonomique, l'application « Penhir » va continuer d'évoluer dans ses fonctionnalités pour un meilleur service rendu aux assurés.

« L'amélioration constante de la qualité de service offerte aux assurés constitue une préoccupation majeure à l'Enim. Cette année encore, l'Établissement s'est attaché à améliorer ses méthodes internes, en se dotant de nouveaux outils optimisés pour offrir un service toujours plus performant. »

**Serge Guillaume**

Chef du département des Opérations et de la Maîtrise d'ouvrage



# LES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES, L'INFORMATION MIEUX CIBLÉE

Dans l'environnement complexe des démarches administratives, simplifier et guider au mieux les ressortissants de l'Enim est une priorité. L'Enim déploie au fil des ans différents canaux d'information et de contacts afin de toucher son large public. Si le site internet [www.enim.eu](http://www.enim.eu) est une source majeure d'information, l'Enim s'attache néanmoins à accompagner ses ressortissants dans la transition numérique en les initiant au fur et à mesure aux nouvelles technologies et en dématérialisant les démarches, tout en conservant des supports papier d'information de premier niveau.

## SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES : EN ROUTE VERS UN PORTAIL DE SERVICES

Parce qu'aujourd'hui les démarches doivent être simples et rapides, l'Enim a créé son premier **service par internet** en donnant la possibilité aux employeurs de déclarer les accidents du travail ou maladie en cours de navigation de leurs marins. C'est le point de départ de la procédure de reconnaissance des faits et de leur indemnisation. Désormais plus rapide et ergonomique, la déclaration est totalement dématérialisée et transmise instantanément à l'Enim, et en copie certifiée à l'employeur.

La prise en main rapide de cette démarche en ligne est le signe d'une attente utilisateur bien réelle en matière de services en ligne, présents dans le portail de services à venir.

## CHIFFRES CLÉS

[www.enim.eu](http://www.enim.eu) = **9 530** visites par mois  
Progression de **8,98 %** en 2015

## L'INFORMATION DE PLUS EN PLUS CIBLÉE

Lancé en 2014, le site [www.enim.eu](http://www.enim.eu) a été bien accueilli par les internautes et **recense en moyenne 9 530 visites par mois, soit une progression de 8,98 % en 2015**. Afin d'accroître encore sa notoriété, **dès 2015, des newsletters ciblées par type de public ont été lancées**.

Des lettres d'information électroniques **Enim&vous** sont envoyées tous les mois selon le type de public ciblé (armateurs, partenaires, professionnels de santé, fédérations des pensionnés). Une mise en avant des actualités du moment incite les destinataires à naviguer sur le site internet [www.enim.eu](http://www.enim.eu) et sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

**En 2015, l'Enim a soigné sa présentation chez ses partenaires en équipant de porte-dépliants les lieux de passage de ses marins**, sur le maillage métropolitain des Délégations mer et littoral (DML). Mieux identifiée et plus visible, l'information Enim est plus accessible.

On y trouve une gamme de **14 dépliants régulièrement mis à jour ou créés en fonction du besoin d'information des usagers**, comme pour les transports, pour des soins ou une consultation en 2015.

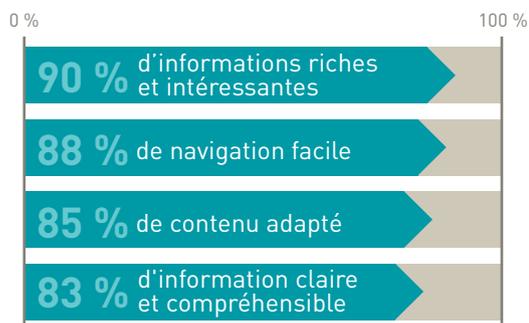


« Face à la diversité de ses publics, l'Enim doit miser sur des canaux de communication variés pour permettre à tous l'accès à l'information et aux démarches simplifiées, en métropole et en outre-mer. »

**Françoise Morry-Grammont**  
Responsable de la mission Communication

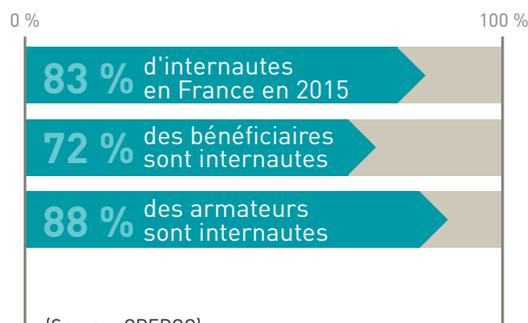
## CHIFFRES CLÉS

Selon l'étude Nxa 2015, le contenu du site internet est ainsi évalué par ses visiteurs :



## À SAVOIR

On compte :



(Source : CREDOC)



# L'ACTION SOCIALE AU QUOTIDIEN

Préserver la cohésion et le lien social en prenant en charge les besoins de nos ressortissants et en apportant des solutions de solidarité : la politique d'action sanitaire et sociale de l'Enim est axée sur les aides individuelles, la prévention et l'accompagnement à l'aide de subventions.

BUDGET 2015 :  
**6 734 465 €**



## LES AIDES INDIVIDUELLES EN FAVEUR DES PLUS FRAGILES

Le pôle Solidarité et Prévention (PSP) de l'Enim traite directement de multiples demandes liées aux accidents du travail maritime, maladies professionnelles, maladies, à la maternité, au maintien à domicile, handicap, décès, à la désinsertion professionnelle, aux vacances... **Ces aides sont présentées dans le Règlement d'action sanitaire et sociale (RASS) de l'Établissement, disponible sur le site internet de l'Enim et actualisé chaque année dans le « Mémo de l'action sociale » distribué sur l'ensemble du territoire.**

L'évolution du RASS et la mise en ligne de formulaires de demande d'aide favorisent considérablement les démarches des ressortissants.



**Véronique Lollichon**  
Responsable du pôle  
Solidarité et Prévention

## LES AIDES COLLECTIVES EN PARTENARIAT AVEC LES ORGANISMES SOCIAUX

**L'Enim verse des subventions à des partenaires conventionnés** et œuvrant dans le domaine social pour des projets concernant directement les ressortissants.

### Les subventions aux SSM et à l'IMP en 2015

→ **1 370 000 €** au titre de la rémunération pour services rendus au Service social maritime (SSM)

→ **370 000 €** au titre du mandat de gestion confié à l'Institut maritime de prévention (IMP)

(Voir les partenariats détaillés p. 30 et 31.)



## L'ENIM AU CŒUR DES CAMPAGNES DE PRÉVENTION NATIONALES

En terme de prévention, l'Enim poursuit son action et relaie les campagnes nationales sur le dépistage des cancers, les maladies ou encore les examens bucco-dentaires. **En 2015, les dépenses de prévention maladie se sont établies à 403 812 €, dont :**

- dépistage du cancer du sein **59 911 €**
- dépistage du cancer colorectal **77 733 €**
- examens bucco-dentaires **49 441 €**
- substituts nicotiques **15 950 €**

Le pôle Solidarité et Prévention participe également à des actions **autour du « bien-vieillir » et a intégré en 2015 des dispositifs inter-régimes.** Ainsi, l'Enim a conventionné avec CAP Retraite Bretagne et l'ASEPT Poitou-Charentes. Parallèlement à ces actions, et pour assurer une équité de traitement, des animations ont été proposées dans d'autres régions dans le cadre notamment de la « Semaine bleue ».

## CHIFFRES CLÉS

### Les aides individuelles

Budget global des aides individuelles :

→ **4 142 568 € dont 3 316 037 €**

pour le maintien à domicile,

soit **80 %** du budget 2015.

## EN CAS DE CRISES

L'Enim est **aux côtés des partenaires et professionnels externes et met tout en œuvre pour faciliter l'accompagnement nécessaire.** En 2015, l'Enim a travaillé sur des dossiers sensibles de liquidation. La procédure avec la SNCM (Société nationale Corse Méditerranée) est toujours en cours et une procédure de liquidation est intervenue s'agissant de MYFERRYLINK. Afin de répondre aux questions individuelles et des syndicats, une cellule dédiée a été mise en place au Centre des pensions et des archives (CPA) pour la liquidation des armements.

**Sur le dossier de l'AGISM** (Association pour la gestion des Institutions sociales maritimes), à l'issue d'une négociation de deux années, le conseil d'administration a pu approuver un protocole d'accord transactionnel, signé en décembre 2015 : l'accord est intervenu sur un montant de 550 000 € pour un recours dix fois plus important. Pour l'essentiel, cette transaction aboutit à la prise en charge des indemnités de licenciement des personnels des hôtels des Gens de Mer (HGM) de Boulogne-sur-Mer et de Concarneau. Elle produit un effet sur le parc immobilier de l'Enim en confirmant le bail emphytéotique de l'HGM de La Rochelle et en adoptant une convention de mise à disposition de 9 ans pour l'HGM du Havre. Depuis lors, le TGI (tribunal de grande instance) de Paris a prononcé la liquidation judiciaire de l'association le 10 mars 2016 avec poursuite d'activité de trois mois : cette liquidation aura un impact certain sur la politique immobilière de l'Enim, les conséquences en seront précisées dans le cadre très contraint de la procédure collective.



74 %	AIDE MÉNAGÈRE À DOMICILE 2 452 740 €
13 %	AIDE AU CHAUFFAGE 443 723 €
9 %	AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT 296 791 €
2 %	GARDE À DOMICILE 61 747 €
1 %	HÉBERGEMENT TEMPORAIRE 30 790 €
1 %	ALLOCATION REPRÉSENTATIVE SERVICES MÉNAGERS 15 620 €
- de 1 %	TRAVAILLEUSES FAMILIALES 14 626 €

# EN CAS DE CONFLIT : LA MISSION DE CONCILIATION

Acteur de la relation client et observateur privilégié des incompréhensions et des insatisfactions, le conciliateur doit, au-delà de son rôle d'instruction des dossiers, détecter et évaluer les difficultés rencontrées par les ressortissants.

## LE RÔLE DE LA CONCILIATION

L'objectif de la mission de Conciliation est de garantir aux assurés, aux employeurs et aux professionnels de santé, un **nouvel examen de leurs réclamations réitérées par une écoute active visant à rétablir le lien entre l'usager et l'Enim**, ainsi que de prendre en charge l'analyse de situations sensibles ou signalées.

« La conciliation dénoue le plus souvent des problèmes liés à des incompréhensions de dossiers ou des éclairages sur des cas atypiques ou complexes, parfois liés à l'évolution des pratiques de soins. De par sa neutralité et ses modes d'intervention, la fonction de conciliation renforce sa présence parmi l'offre de services de l'Enim », explique Christelle Guernalec, responsable de la mission.

## LA CONCILIATION DE PLUS EN PLUS SOLLICITÉE

Le bilan 2015 souligne **une diversité des auteurs** des demandes. Défenseur des droits, intervenants institutionnels, professionnels de santé, ressortissants sollicitent de plus en plus le mode de conciliation. Les nouvelles procédures du contradictoire en cas d'accident du travail et la faute inexcusable de l'employeur ont cette année particulièrement **augmenté le nombre de saisines de la mission par les armateurs, dans le cadre d'une recherche d'accord amiable**.

« Dans environ 20 % des cas, la position initialement adoptée par l'Établissement est révisée car le réexamen complet du dossier conduit à constater que la règle de droit a mal été appliquée, ou que de nouveaux éléments ont été produits par le demandeur ou un autre organisme de sécurité sociale », explique Christelle Guernalec, responsable de la mission Conciliation à l'Enim.

## UNE ACTION INTERNE COORDONNÉE POUR MIEUX SERVIR LES USAGERS

Au-delà du traitement d'une situation individuelle, la mise en place d'une réunion mensuelle avec la sous-direction de la Production et des Opérations (SDPO) de l'Enim permet **d'échanger sur des problématiques communes et de coordonner au mieux les actions pour un service toujours plus performant et une relation de qualité avec les usagers**.





« Le rôle du conciliateur ne se résume pas à rechercher une solution amiable à un litige ou une insatisfaction. Lorsqu'il constate un dysfonctionnement ou des anomalies, il formule à la direction de l'Enim des propositions pour améliorer le service rendu aux usagers. »

**Christelle Guernalec**

Responsable de la mission de la Conciliation et du Précontentieux

## CHIFFRES CLÉS

**98** requêtes déposées en 2015

Dans environ **20 %** des cas, la position initialement adoptée par l'Enim est totalement ou partiellement révisée.

À réception de dossiers délicats, les Centres de prestations maladie sollicitent de plus en plus la mission Conciliation de l'Enim, et ce réciproquement, pour obtenir des analyses approfondies ou des éclairages. Ce maillage interne renforcé garantit l'efficacité de la réponse apportée à l'utilisateur.

## LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Parallèlement, dès que le décret instituant la commission de recours amiable à l'Enim sera publié, la mission de Conciliation et de Précontentieux sera chargée de son organisation et de son fonctionnement. L'attente de la parution du texte souligne l'importance du rôle du conciliateur dans la prévention des litiges et la diminution du recours au contentieux.

Il est proposé de créer au sein de l'Enim une commission chargée de procéder à une « **revue de dossiers** » à laquelle participeront des représentants des différentes sous-directions, afin d'évoquer des dossiers sensibles ou signalés.

## LE RÉSEAU DE PARTENAIRES RENFORCÉ

L'année 2015 a été marquée par le renforcement des relations avec les partenaires, en interne avec la participation de la mission de Conciliation au groupe de projet « gestion des réclamations », mais également avec les partenaires extérieurs du monde de la sécurité sociale.

La responsable de la mission et la chargée du greffe ont participé à la formation en conciliation organisée par la Caisse nationale d'assurance maladie à Paris durant le dernier trimestre de l'année 2015. L'activation du réseau des conciliateurs reste un outil indispensable pour le traitement de situations de plus en plus complexes.



# 2

## DES MISSIONS ET DES PARTENARIATS RENFORCÉS

# UNE COOPÉRATION OUTRE-MER RENFORCÉE ET ACTIVE

L'Enim, qui a pour vocation de protéger tous les marins français, s'occupe de 10 078 affiliés résidant hors de la métropole. Pour assurer ses services et garantir un même degré de couverture maladie aux habitants d'outre-mer, l'Établissement se lie avec les Caisses de prévoyance sociale locales. En 2015, l'Enim a ainsi renforcé sa politique volontariste de coopération en outre-mer.

## POLYNÉSIE : DE NOUVEAUX PARTENARIATS BIEN ENGAGÉS

En 2015, le paiement des prestations maladie, calculées par les Services locaux des affaires maritimes (SAM), a été repris par les services de l'Enim en métropole.

Suite à de nombreux échanges, des actions ont été engagées comme l'intégration des assurés et ayants droit dans la base de données unique de l'Enim, la dématérialisation des flux entre la Polynésie et le Centre des pensions et des archives (CPA) de Paimpol pour tous les dossiers de pensions, et un partenariat avec la Caisse de prévoyance sociale (CPS) pour les contrôles médicaux et les évacuations sanitaires.

## SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON : UNE CONVENTION POUR LES ÉVACUATIONS SANITAIRES

Suite aux missions de la direction à Saint-Pierre-et-Miquelon en octobre 2014 et mars 2015, l'Enim a signé un protocole d'accord transactionnel. La signature d'une convention générale en application du décret, dit de « coordination », permettra de confier à la Caisse de prévoyance sociale (CPS) la gestion complète des prestations en nature pour les ressortissants de l'Enim.



De gauche à droite → Danielle Lucas, Philippe Illionnet et Joseph Gibson.

## CHIFFRES CLÉS

Polynésie :

**512** marins actifs

**754** ayants droit des actifs

**627** pensionnés

**265** ayants droit des pensionnés

Soit un total de **2 158** ressortissants



« Afin d'assurer le meilleur service possible à nos affiliés ultramarins, la coopération avec des organismes locaux constituera un enjeu organisationnel et technique majeur lors de la prochaine COG. »

Christophe Van der Linden, Directeur adjoint de l'Enim

# LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE : POUR UNE UTILISATION JUSTE DES DÉPENSES DE SANTÉ

---

**Défendre la solidarité de notre régime de protection sociale, s'assurer que les droits desservis sont utilisés de manière responsable, lutter et prévenir les dépenses injustifiées : tels sont les enjeux de la politique de lutte contre la fraude poursuivie par l'Enim.**

---

D'année en année, cette politique de l'Établissement se renforce et se perfectionne. La dynamique impulsée depuis 2013 par la mission de la Lutte contre la fraude, les fautes et abus permet d'afficher, en période de restriction budgétaire, des résultats en constante progression.

## AMÉLIORER LA DÉTECTION ET CIBLER LES CONTRÔLES

Dans un souci de performance et d'efficacité, la professionnalisation des agents et la mise en place d'actions de formation ont contribué à améliorer la détection de fraudes et permis d'élargir le périmètre couvert par le plan de contrôle contentieux.

Par ailleurs, outre la participation de l'Établissement à un programme inter-régimes, de nouveaux programmes de contrôles relatifs à l'ASPA (allocation solidarité personnes âgées) et aux cotisations ont été mis en œuvre en 2015.

## COORDONNER LES ACTIONS AVEC CELLES DU SECTEUR MARITIME

Dans le prolongement des collaborations actives mises en place avec les organismes de sécurité sociale, l'Enim s'est attaché à développer des liens privilégiés avec les acteurs de la lutte contre la fraude du secteur maritime.

Ainsi, la signature de la convention entre l'Établissement et le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (direction



des Affaires maritimes) a permis d'organiser et de systématiser les échanges d'informations entre leurs services respectifs.

Le développement de relations partenariales privilégiées avec les services de la gendarmerie maritime, de la DIRECCTE, et la mise en place d'actions coordonnées témoignent d'une volonté partagée de garantir la justice sociale et de lutter contre la concurrence déloyale dans le secteur maritime.

En 2015, ce sont plus de 150 signalements qui ont été exploités par les agents de la mission de Lutte contre la fraude.

## Le plan de contrôle contentieux 2015

En complément du traitement des signalements internes et externes, la mission met en place et pilote annuellement un plan de contrôle contentieux qui a permis de contrôler **1 526 dossiers** et de constater **250 000 €** d'indus.

« Depuis 2013, l'Enim est devenu un acteur à part entière de la lutte contre la fraude sociale. Même si des difficultés persistent, l'Enim déploie des outils et multiplie les contacts avec le réseau pour pallier l'inégalité des moyens d'investigation, de détection et de répression dont disposent les autres régimes. »

### Vincent Marchive

Responsable de la mission de la Lutte contre la fraude, les fautes et abus

## LE VOLET RÉPRESSIF SE RENFORCE

Instaurée en 2014, la commission des fraudes s'est réunie à 3 reprises en 2015 afin d'examiner 46 dossiers litigieux.

**41 dossiers ont été qualifiés de frauduleux, de fautifs ou d'abusifs :**

→ **34 avertissements** ou rappels à la loi ont été prononcés

→ **7 plaintes** ont été déposées auprès du procureur de la République



## CHIFFRES CLÉS

41

DOSSIERS  
FRAUDULEUX

234 500 €

D'INDUS  
FRAUDULEUX

994 000 €

DE PRÉJUDICE  
ÉVITÉ

# PRÉVENTION, SÉCURITÉ, ACTION SOCIALE : DES PARTENARIATS ACTIFS

---

**En 2015, l'Enim a consolidé son ancrage dans une dynamique partenariale précieuse dans la poursuite de ses objectifs.**

---

## L'IMP : LA SÉCURITÉ AU CŒUR DU MÉTIER

L'Institut maritime de prévention (IMP) 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 leurs actions de prévention. 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.

### SENSIBILISER ET PRÉVENIR LE PLUS TÔT POSSIBLE

L'IMP intervient dans les lycées maritimes ou l'École nationale supérieure maritime (ENSM). Son rôle : sensibiliser le plus tôt possible aux enjeux de la prévention et de la sécurité les jeunes élèves ou stagiaires. Les messages de prévention ciblés concernent les accidents les plus fréquents (lésions aux mains, problèmes de dos, troubles musculo-squelettiques), mais aussi l'évaluation des risques professionnels. L'IMP accompagne aussi les professionnels et acteurs du monde maritime : évaluation des risques, mise en place de plans de prévention ou même création de programmes de formation abordant les bonnes pratiques en matière de sécurité.

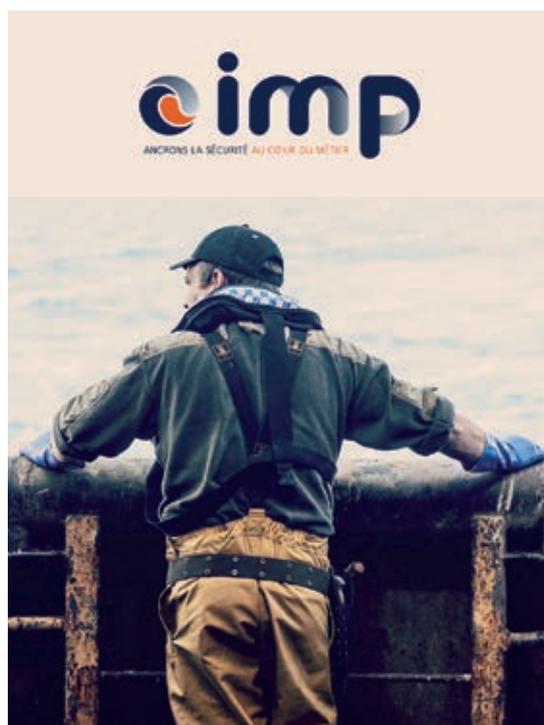
## LES ACTIONS SPÉCIFIQUES RÉALISÉES EN 2015

L'IMP a accompagné en 2015 plusieurs armements à la pêche et au commerce dans leur démarche d'évaluation des risques professionnels. Des formations à la sécurité ont également été organisées pour plusieurs armements et entreprises conchylicoles et le secteur de la pêche à pied professionnel a fait l'objet d'une étude particulière en matière de risques professionnels. Enfin, l'IMP a développé ses outils de communication et notamment réalisé des vidéos de sensibilisation sur les VFI (vêtements de travail à flottabilité intégrée).

---

**L'IMP, EN BREF : budget 2015 → 710 000 €**

---



« 2015 aura été une année charnière pour le SSM. En effet, en plus des interventions individuelles, les actions collectives et partenariales se sont fortement développées. La prévention et l'information deviennent les fils conducteurs de ces nombreuses initiatives. Les orientations « inter-régimes » déclinées par l'Enim pour ses ressortissants amèneront le SSM à participer de plus en plus à ce type d'actions (bien- vieillir, campagnes de prévention, conventions et partenariats divers avec les acteurs régionaux). »

**Philippe Bedeau**

Directeur général et de l'Action sociale du SSM



## LE SERVICE SOCIAL MARITIME (SSM)

Le SSM, réseau de travailleurs sociaux maritimes, par le concours qu'il apporte à l'Enim, s'adresse aux futurs marins, aux marins actifs, pensionnés et à leurs familles.

**Son rôle : accompagner nos assurés en difficulté passagère ou en recherche d'informations et de conseils.**

## LE SSM : VÉRITABLE RELAIS D'INFORMATION POUR L'ACCÈS AUX DROITS

Dans les lycées professionnels maritimes, les écoles de pêche, les écoles de formation professionnelle maritime et aquacole, à l'École nationale supérieure maritime (ENSM), ainsi qu'auprès des armements, des organisations professionnelles et des associations de pensionnés, le SSM intervient pour y présenter les spécificités du régime social marin, son action sociale et le rôle de l'Enim pour tout ce qui a trait à la santé au travail.

## ACTEUR DE L'ACTION SOCIALE DE L'ENIM

Le SSM est également un acteur majeur dans la prévention de la désinsertion professionnelle. Des actions ont ainsi été menées dans 6 départements métropolitains (Côtes-d'Armor, Ille-et-Vilaine, Finistère, Morbihan, Loire-Atlantique et Vendée) en partenariat conventionnel avec les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Bretagne et Pays de Loire, les Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) de ces départements, la MSA, le Régime social des indépendants (RSI) et l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH).

## LA PRÉVENTION AU CŒUR DES ENJEUX DE L'ENIM

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.

## LE SSM EN BREF

**91** salariés  
**37** bureaux

implantés sur l'ensemble du littoral métropolitain et DOM et près d'une centaine de permanences

**15 883** demandes en 2015, dont **33 %** liées à la santé et **34 %** d'ordre financier

## ZOOM SUR

### Naïade 2 : mieux informer nos partenaires

Rénovée en 2015, la base de données juridiques « Navigation pour l'information des assurés de l'Enim », dénommée « Naïade », assure la diffusion d'une information fiable, réactive et permanente dans les différentes branches gérées par le régime (prévoyance, vieillesse et taxation/recouvrement). Accessible à tous les partenaires Enim répartis en France métropolitaine et en outre-mer, Naïade propose un ensemble de textes de base, de jurisprudence, d'instructions et de documents pratiques mis en ligne.

# 3

## LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE DURABLE CONSOLIDÉES



# CONTRÔLE ET MAÎTRISE DES RISQUES À CHAQUE PALIER

**Objectif fort de la première convention d'objectifs et de gestion (COG), la mise en œuvre d'une cellule de contrôle interne correspond à un véritable engagement de l'Établissement de placer la maîtrise des risques au cœur de ses préoccupations.**

**Parmi les objectifs : garantir la performance du service de base par une maîtrise des processus, rendre la démarche de contrôle interne plus opérante, optimiser et sécuriser les processus de gestion.**

Directement inspiré de la méthodologie de l'Assurance maladie, le déploiement progressif de la politique de maîtrise des risques s'appuie sur un découpage de l'activité selon les principaux processus dans les différents champs de la maladie, de la vieillesse et du recouvrement.

Après avoir défini l'architecture, élaboré la cartographie des risques, décrit les caractéristiques des contrôles et développé les outils de pilotage, aujourd'hui l'Enim a couvert 50 % des processus recensés dans la cartographie des risques. **Les processus maladie, réalisés à 100 %, ont été traités en priorité.** L'Agence comptable a été tout particulièrement concernée par le dispositif de contrôle interne qui doit permettre de maîtriser les risques budgétaires et financiers et d'assurer une qualité comptable répondant aux exigences des commissaires aux comptes, en vue de limiter les réserves formulées sur les comptes financiers de l'Établissement.

Les plans d'actions, mis en œuvre sur le principe d'une assurance raisonnable, ont donné lieu à l'élaboration concertée de nouveaux contrôles ciblés et à la mise à jour des processus existants.

## ZOOM SUR

### Systemes informatiques

#### Maîtriser la sécurisation des données des assurés

Assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité de l'ensemble du système d'information est un enjeu majeur pour l'Enim pour qui garantir le traitement des dossiers des ressortissants est la priorité. Cette garantie passe par le contrôle constant de ses systèmes et de ses locaux.

En 2015, l'Enim a procédé à une refonte complète de la sécurisation de ses ordinateurs. En termes de sauvegardes, des tests mensuels de restauration des données ont été réalisés. Dans le cadre du plan de reprise d'activité technique, des tests de bascule sans utilisateurs ont été réalisés avec succès sur un petit périmètre de serveurs, du site principal de Saint-Herblain vers le site de secours de La Roche-sur-Yon. L'accès à tous les bâtiments de l'Enim a également été sécurisé grâce à un changement de logiciel et une révision de tous les droits d'accès via de nouveaux badges.

### CHIFFRES CLÉS

**12** processus validés  
**87** actions identifiées  
**46** indicateurs de performance ou de suivi

« Cette année, la validation d'un plan de contrôle partagé et coordonné ordonnateur/comptable a permis de déployer de nouveaux contrôles, d'adapter ceux existants et de mieux évaluer notre maturité de maîtrise des risques internes. »

**Laurent Roulet**

Responsable qualité à la mission d'Accompagnement à la performance



# UNE PROFESSIONNALISATION INTERNE POUR UNE PERFORMANCE ACCRUE

Comment s'adapter à la fois aux enjeux externes et à des métiers en perpétuelle évolution ? C'est à cette question que répond chaque année le plan de formation, outil indispensable pour le développement des ressources humaines. Émanation de la politique triennale de formation, il inscrit dans le cadre défini par la convention d'objectifs et de gestion (COG) les orientations de service et le plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

## PROFESSIONNALISATION DU RÉSEAU DE FORMATRICES INTERNES

Conformément au plan GPEC et au plan de formation, le département des Ressources humaines (DRH) a mis en place en 2015 **les premières assises de la formation métiers**.

Bien que centrées sur les acteurs de la formation métiers, ces assises ont été également perçues comme une opportunité pour faire connaître les métiers et les missions au sein de l'Établissement. Les formatrices métiers ont pu être sensibilisées à l'intérêt pédagogique de formats novateurs tels que le digital : MOOC, tutoriels vidéo en complément d'information des formations en présentiel, e-learning...

## FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES CADRES

Dans le but de renforcer l'efficacité collective, l'Enim a organisé des formations internes, notamment dans le cadre de la réorganisation du Service médical, ainsi qu'un séminaire dédié aux managers et aux pilotes de projets. L'objectif était de favoriser la convergence des managers stratégiques et opérationnels vers des pratiques partagées de mobilisation et animation des équipes, prise de décision et gestion des conflits.

« L'un des axes forts de la formation en 2015 a concerné les métiers.

Un programme de formation d'ampleur significative a donc été mis en place pour anticiper le déploiement du logiciel

« Penhir » pour les retraites et du logiciel

« PE » pour le secteur maladie. »

**Amélie Bouchaud**

Chef du département des Ressources humaines





—  
INVESTISSEMENT  
DE L'ENIM DANS  
LA FORMATION DE  
SES PERSONNELS  
—

→ 605 647 € soit 1 594 € par agent

<b>50 %</b>	MASSE SALARIALE DES STAGIAIRES 303 416 €	<b>18 %</b>	FRAIS PÉDAGOGIQUES 111 572 €
<b>25 %</b>	MASSE SALARIALE DES FORMATEURS INTERNES ET DES INGÉNIEURS FORMATION 155 500 €	<b>5,8 %</b>	FRAIS DE MISSION 35 161 €

## ZOOM SUR

### La transition numérique

#### Veille et réactivité

Objets connectés, multiplication des supports numériques, démultiplication des interactions permises par la mobilité, les gisements de données : dans quelques années, une partie des ressortissants Enim n'aura connu que le numérique.

Les métiers de l'informatique d'hier ne sont déjà plus nécessairement ceux d'aujourd'hui, et encore moins ceux de demain. **Autant de contraintes auxquelles la fonction SI et ses acteurs, mais aussi les autres fonctions de l'Enim doivent s'adapter pour prendre en compte, presque en temps réel, l'évolution des comportements de nos publics et ajuster les produits et services, avec un système d'information qui doit être ouvert et agile, tout en restant cohérent et sécurisé.**

« L'innovation ouverte, les données, les démarches collaboratives, la mobilité, les partenariats, les compétences et la sécurité : les enjeux sont colossaux. La fonction SI doit répondre à ces problématiques pour mener à bien la transformation numérique de l'Établissement. L'Enim doit donc faire évoluer les compétences de ses agents vers les nouvelles technologies de l'information. »

**Marie-Laure Robo**  
Adjointe au Sous-Directeur des Systèmes d'information



# LA RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE

**Qualité de vie au travail, prévention des risques psychosociaux, télétravail, actions en faveur des personnels reconnus travailleurs handicapés, action sociale pour les agents... L'Enim a affirmé en 2015 son engagement en termes de responsabilité sociale interne.**

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) ET PLAN PLURIANNUEL DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (PPRPS)

L'amélioration de la qualité de vie au travail résulte de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 sur la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique. **Cet accord intègre durablement la prise en compte des RPS au même titre que les autres risques professionnels dans les politiques de prévention** et prévoit également d'y intégrer des mesures plus larges visant à améliorer la qualité de vie au travail.

**Le CHSCT de l'Enim a priorisé 4 axes d'actions pour l'année 2015 et 2016 :**

- **Axe 1** : rédiger une charte des bonnes pratiques managériales.
- **Axe 2** : décrire le processus d'alerte et de prise en charge lors de situations inappropriées.
- **Axe 3** : définir et mettre en œuvre une culture commune de gestion de projet.
- **Axe 4** : organiser des rencontres entre sites et entre services pour mieux connaître nos services et nos métiers.

L'Enim a ainsi mis en place un dispositif d'alerte en cas de comportements inappropriés, reposant sur deux leviers : **ALERTER** et **AGIR**.

### « Regards croisés » : des rencontres entre sites et entre services

L'éclatement géographique des quatre sites et la diversité de ses métiers sont deux spécificités de l'Enim. **Pour une meilleure synergie et pour cultiver le sentiment d'appartenance à une mission commune, des rencontres inter-services ont été instaurées.** L'objectif ? Favoriser une meilleure connaissance réciproque et une appropriation des métiers afin de renforcer la cohésion des agents.

### Mise en place d'un dispositif de télétravail

Dans l'attente d'un dispositif réglementaire national portant sur la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique, l'Enim a mis en place en 2015 un **dispositif expérimental** ciblé sur des situations individuelles spécifiques : problèmes de santé ou situations familiales difficiles.

### L'Association du personnel de l'Enim pour l'entraide et les loisirs (APEEL)

Parmi les mesures spécifiques visant à améliorer la qualité de vie au travail, l'APEEL met en œuvre des actions participant à la cohésion, au bien-être et **aux rencontres entre agents travaillant sur des sites distants** au travers de la promotion et du développement d'actions culturelles, sportives et de loisirs.

## La responsabilité sociale des organisations (RSO)

C'est la manière dont un organisme prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité ainsi que ses engagements sociétaux en faveur du développement durable.

Dans le cadre de sa démarche de progrès, l'Enim a placé la RSO au cœur de ses modes de fonctionnement. Valeur fondamentale pour un organisme chargé de la gestion d'un régime de sécurité sociale, cette démarche est naturellement très présente dans les travaux préparatoires à la convention d'objectifs et de gestion 2016-2020.

### HANDICAP



Dans le cadre de **sa politique de recrutement et de maintien dans l'emploi des agents reconnus travailleurs handicapés (RQTH)**, l'Enim a réuni le 16 juin 2015 le comité Handicap. Parmi les actions 2015, on relève la visite médicale obligatoire auprès du médecin de prévention et l'adaptation des postes de travail **pour 17 agents reconnus RQTH**.

Ce comité a également soulevé la nécessité de développer et de pérenniser les échanges avec le Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

Un **Guide pratique du handicap** a par ailleurs été élaboré en interne et diffusé sur le site intranet. Cette politique dynamique permet à l'Établissement d'afficher en 2015 **l'insertion de 37 personnes reconnues RQTH, soit un taux de 9,2 %**, supérieur au taux légal d'insertion fixé à 6 %.

### ACTION SOCIALE POUR LES AGENTS



L'engagement sur l'action sociale, collective ou individuelle, représente un montant de 163 800 € en 2015.

**Les 4 objectifs de la politique d'action sociale de l'Enim :**

- 1. Accompagner** les agents et plus particulièrement ceux qui rencontrent des difficultés.
- 2. Offrir des prestations d'action sociale attractives** favorisant la vie personnelle et familiale.
- 3. Accentuer le bien-être** et la qualité de vie au travail.
- 4. Poursuivre et faire évoluer l'offre de protection sociale complémentaire santé et prévoyance :** mise en place d'une mutuelle à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015 avec Harmonie fonction publique.



#### UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

La démarche d'accompagnement au changement dans le cadre de la politique de gestion des ressources humaines de l'Enim s'appuie sur un dialogue social de qualité, en particulier avec les représentants élus des organisations syndicales. Ce dialogue social s'exprime notamment au travers des instances de concertation organisées par le département des Ressources humaines (Comité technique, comité Hygiène, Sécurité et Conditions de travail, commission consultative paritaire, commission GPEC, comité d'Action sociale, comité Handicap). »

**Hervé Vanoverschelde**  
Secrétaire général



# LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET ÉCONOMIQUE

**Renouvellement de sa flotte automobile, développement d'outils performants de visio et d'audioconférences, programme de travaux d'amélioration énergétique et de rénovation de son parc immobilier, politique d'achat : l'Enim s'inscrit concrètement dans une démarche durable et responsable.**

## FLOTTE AUTOMOBILE

Au regard de son implantation géographique sur plusieurs sites, **l'Enim développe une politique de déplacements poursuivant des objectifs de développement durable, d'amélioration de la sécurité et d'économie, notamment par une optimisation de sa flotte automobile.**

L'Établissement a ainsi maintenu une flotte automobile restreinte de 13 véhicules, gérée dans le cadre d'un programme pluriannuel de rationalisation, dans le respect des instructions gouvernementales. Ce programme repose sur une logique de standardisation encadrée, de rajout et de renouvellement du parc, d'évolution des motorisa-

tions par l'introduction des véhicules propres : le siège s'est ainsi doté d'un véhicule hybride en 2015.

## VISIO ET AUDIOCONFÉRENCES

Interactives, économiques et écologiques, les audio et visioconférences sont désormais une habitude et des outils partagés, disponibles dans des salles de réunion et sur des postes personnels. Leur usage limite les déplacements des agents et permet de réduire l'empreinte carbone de l'Enim. Leur développement a permis de faciliter les échanges entre les sites et les services, ainsi qu'avec les partenaires extérieurs.





Dispensées par le gestionnaire de la flotte automobile, formateur agréé à l'écoconduite, des formations ont eu lieu sur l'ensemble des sites.

## PROGRAMME DE TRAVAUX IMMOBILIER

Dans le cadre de la première COG, l'Enim s'est engagé dans un **programme de travaux d'amélioration énergétique et de rénovation** de son parc immobilier, complété d'un volet de rénovation intérieure des locaux répondant aux nouveaux impératifs de qualité de vie au travail (QVT) intégrant la prévention des risques de toutes natures.

Ainsi, une opération globale de rénovation thermique a été réalisée sur les sites bretons (menuiseries extérieures à haute performance énergétique, convecteurs nouvelle génération pilotés par une gestion centralisée du chauffage).

De nouveaux axes d'amélioration de la QVT ont été investis avec des **opérations de rénovation intérieure sur l'ensemble des sites bretons et plus particulièrement s'agissant des locaux du Service du contrôle médical et de la plateforme de services**, sur le site de Saint-Malo.

Par ailleurs, deux centrales de traitement d'air dédiées chacune à un magasin d'archives et indépendantes du réseau de climatisation général ont été installées à Paimpol, permettant d'améliorer les qualités climatiques et sanitaires de conservation. L'Enim s'est enfin inscrit fin 2015 dans un agenda d'accessibilité programmé (Ad'AP), approuvé par le conseil d'administration du 26 novembre.

## UNE POLITIQUE D'ACHAT DURABLE ET RESPONSABLE

En 2015, l'Établissement a poursuivi sa stratégie d'achat initiée en 2014 dans une logique d'efficacité accrue, notamment au travers de solutions d'achat mutualisé sous-tendue par des objectifs de développement durable.

**Le plan d'actions « achats » 2015 a ainsi été enrichi d'objectifs mesurables en termes de gains économiques et de performances environnementale et sociétale**, illustrés par la mise en place de plans de progrès dans les marchés de nettoyage ou dans les conventions couvrant de nouveaux segments d'achats : éditique institutionnelle, mutuelle, prestations d'intérim, assistantes sociales, traiteur, prestations de gestion des archives. Le recours aux marchés interministériels a permis de concourir à la poursuite d'objectifs de développement durable imposés aux prestataires et rendus possibles par des volumes d'achats conséquents (électricité, gaz, etc.). Corrélativement, la mise en place de marchés publics de second œuvre allotis par corps de métier et par site a permis de bénéficier de relations contractuelles privilégiées sur plusieurs années avec le tissu économique local. Cette recherche du niveau optimal de l'acte d'achat est facilitée depuis fin 2015 par la finalisation du processus de dématérialisation des moyens de paiement, d'ores et déjà inscrit dans le quotidien de l'Enim, et contribue à optimiser le coût global de traitement des achats de proximité.

## CHIFFRES CLÉS

**70 %** des véhicules de la flotte présentent un taux de CO<sub>2</sub> < à 120 g/km avec un objectif de **90 %** en 2016.

Un budget de **782 000 €** a été consacré aux travaux d'amélioration énergétique et de rénovation du parc immobilier.

**287** visioconférences et **817** audioconférences

« Grâce à des formations internes, la culture des problématiques RSO est désormais connue et partagée. Sensibilisés à l'achat public durable sur la base du vademecum de la commande publique de l'Établissement, les acheteurs de l'Enim ont amélioré l'efficacité de leurs activités par une appropriation des outils et des équipements. »

**Caroline Foedit**

Chef du département des Achats, des Moyens généraux et de l'Immobilier

# GLOSSAIRE

**AC** : Agence comptable

**AGEFIPH** : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

**ASPA** : allocation de solidarité aux personnes âgées (exemple : minimum vieillesse, attribuable aux personnes seules, conjoints, concubins, partenaires liés par un PACS)

**ASS** : allocation de solidarité spécifique

**ATM** : accident du travail maritime

**AVM** : assurance vieillesse des marins

**CA** : conseil d'administration

**CARSAT** : Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail

**CCMA** : Centre des cotisations des marins et armateurs

**CGEDD** : Conseil général de l'environnement et du développement durable

**COG** : convention d'objectifs et de gestion

**CNAMTS** : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés

**CPA** : Centre des pensions et des archives

**CPM** : Centre de prestations maladie

**CPS** : Caisse de prévoyance sociale

**CSMM** : Conseil supérieur de la marine marchande

**CSNPSN** : Conseil supérieur de la navigation de plaisance et des sports nautiques

**DAI** : droit à l'information

**DAM** : direction des Affaires maritimes

**DM** : délégation de la Mer

**DML** : délégation à la Mer et au Littoral

**DSN** : déclaration sociale nominative

**DSS** : direction de la Sécurité sociale

**ENSM** : École nationale supérieure de la marine

**EPA** : établissement public administratif

**ETPT** : équivalent temps plein travaillé

**FIE** : faute inexcusable de l'employeur

**FSE** : feuille de soins électronique

**FSP** : feuille de soins papier

**IMP** : Institut maritime de prévention

**PE** : prestations en espèces

**PFS** : plate-forme de services

**PN** : prestations en nature

**PSP** : pôle Solidarité et Prévention

**PUMA** : protection universelle maladie

**RIS** : relevé individuel de situation

**RPM** : régime de prévoyance des marins

**RSI** : régime social des indépendants

**SAM** : Service des affaires maritimes

**SCM** : Service du contrôle médical

**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

**SSGM** : Service de santé des gens de mer

**SSM** : Service social maritime

**UCANSS** : Union des caisses nationales de sécurité sociale

# Nous contacter

## Centre des prestations maladie de Saint-Malo

Arsenal de la Marine  
Quai Solidor  
35415 SAINT-MALO cedex  
cpm1.sdpo@enim.eu

## Centre des prestations maladie de Lorient

33, boulevard Cosmao-Dumanoir  
56327 LORIENT Cedex  
cpm2.sdpo@enim.eu

## Centre des pensions et des archives

1 bis, rue Pierre Loti  
BP 240  
22505 PAIMPOL Cedex  
**02 96 55 32 32**  
cpa.sdpo@enim.eu

## Centre des cotisations des marins et des armateurs

Arsenal de la Marine  
Quai Solidor  
BP 125  
35407 SAINT-MALO Cedex  
**02 99 82 98 00**  
ccma.sdpo@enim.eu

## Siège de l'Enim

4, avenue Éric Tabarly  
CS 30007  
17183 PÉRIGNY Cedex  
**05 46 31 83 00**  
mc-dir@enim.eu

**0 811 701 703** Service 0,36 € l'appel  
à partir de 10h

**www.enim.eu**