

2016

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ENIM,

LE RÉGIME SOCIAL

DES MARINS



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^e siècle, institutionnalisé pour les marins civils à partir du XIX^e, 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.**



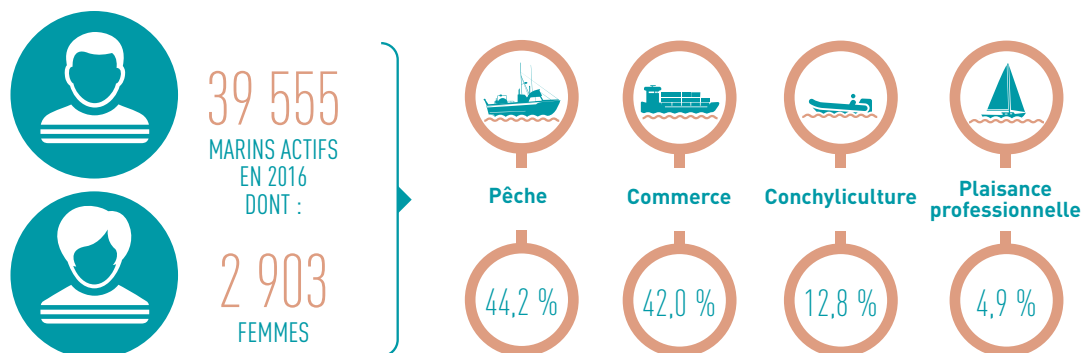
LES RÔLES D'ALIÉNOR

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

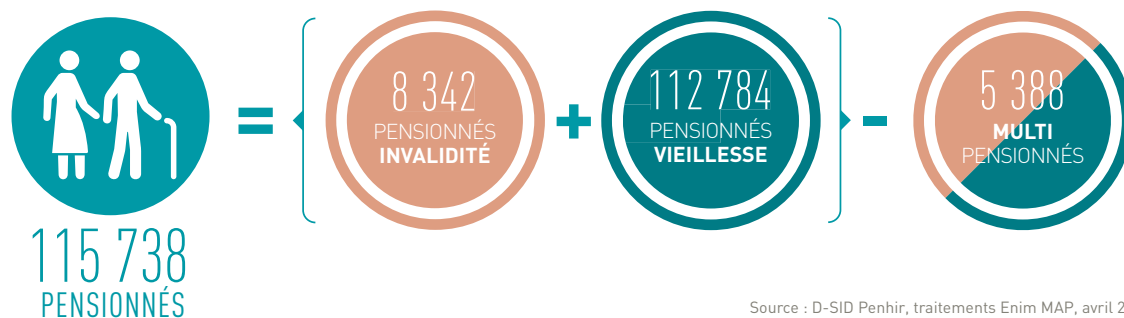
[Source : Jean-Pierre REY, *Bulletin d'histoire de la Sécurité sociale*, n° 49 (janvier 2004), Comité d'histoire de la Sécurité sociale et Association pour l'étude de l'histoire de la Sécurité sociale, 2004, p. 48-56]

LE RÉGIME EN QUELQUES CHIFFRES

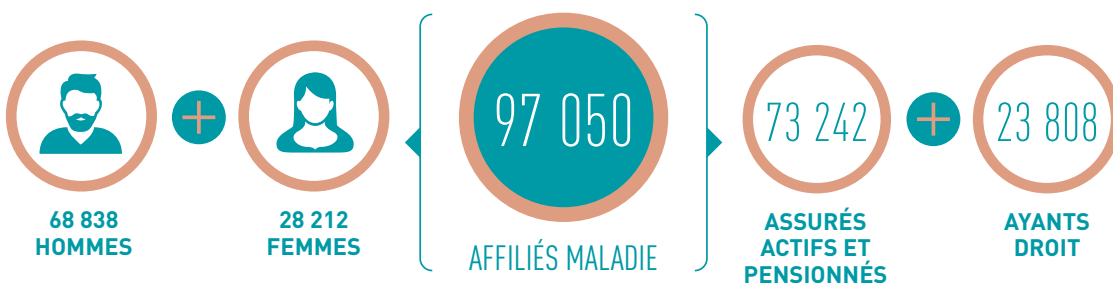


→ Aujourd'hui, un marin actif a en moyenne **42 ans**, un retraité de droit direct **73 ans**, un(e) veuf (veuve) **78 ans**.

Sources : D-SID Lignes de services, traitements Enim MAP, 31 mai 2017. D-SID Penhir, traitements Enim MAP, avril 2017



Source : D-SID Penhir, traitements Enim MAP, avril 2017



→ **380 147 926 €** de prestations servies en 2016

Source : Sirepa, traitements Enim MAP, mars 2017

Source : Erasme, traitements Enim MAP, avril 2017.



Environ **9 000** armateurs cotisent à l'Enim en 2016 dans les secteurs du commerce, de la conchyliculture et des cultures marines, de la pêche, de la plaisance professionnelle.

ET AUSSI

10 460 visiteurs uniques en moyenne sur le site internet enim.eu, **83 295 appels** reçus à la plate-forme de services pour un **taux de décrochés à 87 %**, **375 agents** au service des ressortissants de l'Enim.

SOMMAIRE

| | |
|--------------------------------------|-------|
| L'Enim, un régime spécial | |
| Le régime en quelques chiffres | |
| Édito du Président | p. 5 |
| Édito du Directeur | p. 7 |
| La gouvernance | p. 8 |
| L'Enim dans son écosystème | p. 9 |
| Convention d'objectifs et de gestion | p. 10 |
| • 2016 : l'heure de l'évaluation | |
| • Axes, objectifs et indicateurs | |
| Faits marquants 2016 | p. 14 |
| Le financement | p. 16 |

1. DIVERSIFIER NOTRE OFFRE DE SERVICES P. 18

| | |
|--|-------|
| Pour les pensionnés, accès au droit et droit à l'information | p. 19 |
| L'enjeu du CCMA : appréhender la diversité du monde maritime à travers la taxation | p. 20 |
| La plateforme de services (PFS) au cœur de la relation client | p. 22 |
| L'action sociale : répondre aux besoins de chaque ressortissant | p. 24 |
| Le conciliateur au service des assurés | p. 26 |
| Une dématérialisation renforcée et une communication ciblée | P. 28 |

2. RENFORCER NOS MISSIONS À TRAVERS DES PARTENARIATS P. 30

| | |
|--|-------|
| Prévention, sécurité, action sociale : des partenariats actifs | p. 31 |
| • L'IMP : prévention et sécurité pour les marins | |
| • Le SSM : prévention en matière d'action sociale | |
| L'Enim, un acteur à part entière de la lutte contre la fraude | p. 34 |

3. CONSOLIDER LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE DURABLE P. 36

| | |
|--|-------|
| La spécialisation des centres de prestations maladie | p. 37 |
| Une mutualisation des moyens pour un gain d'efficience | p. 38 |
| L'Enim inscrit dans les travaux inter-régimes | p. 39 |
| Une politique de maîtrise des risques consolidée | p. 40 |
| L'Enim en mode projet | p. 41 |
| Une politique de dématérialisation renforcée | p. 42 |
| Les obligations réglementaires en matière d'archivage | p. 43 |
| Professionnalisation et accompagnement : enjeux majeurs des évolutions de l'Enim | p. 44 |
| Responsabilité sociale des organisations | p. 46 |

ÉDITO du Président

Le rapport d'activité 2016 est l'occasion de dresser le bilan de l'année écoulée, mais aussi de mettre l'accent sur la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2016-2020 et sur les perspectives d'avenir de l'Établissement.

L'Enim suit et accompagne les mutations liées au monde de la mer. En effet, en continuant à se moderniser, à améliorer sans cesse la qualité de son service public, l'Enim s'ancre chaque jour un peu plus dans la sphère de la sécurité sociale, tout en prenant en compte les spécificités et contraintes des situations de ses ressortissants.

En s'inscrivant dans une deuxième convention avec l'État, l'Enim voit encore plus loin et vise désormais l'horizon 2020 pour garantir un service toujours plus performant, tout en suivant les grands projets nationaux.

2016 a été une année de partenariats renforcés : l'Établissement continue sa politique de rapprochement et de mutualisation en travaillant régulièrement sur des conventions dont l'objectif est de simplifier les démarches et les procédures de nos ressortissants, tout en améliorant son efficacité et son interaction avec les autres régimes.

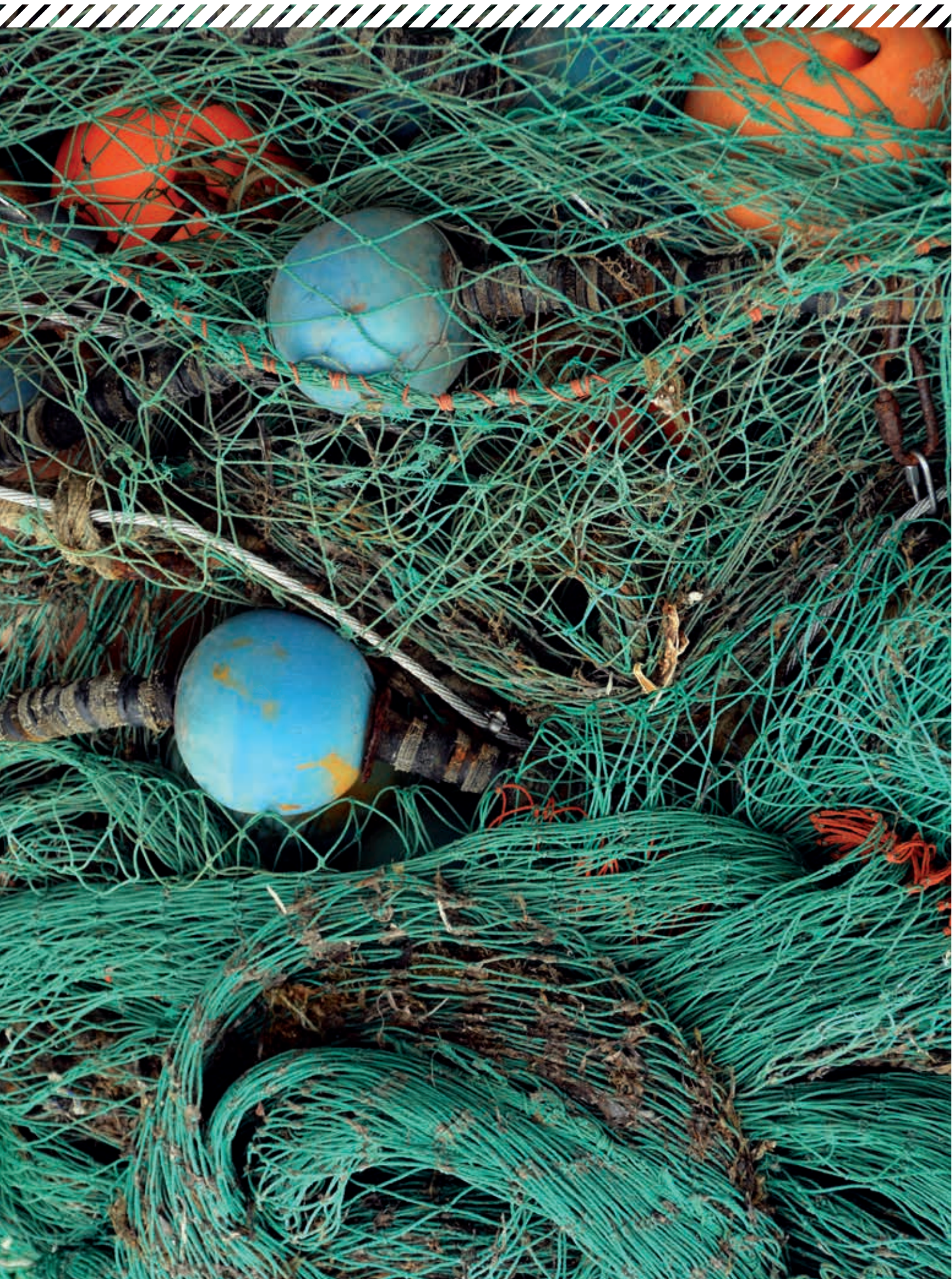
Par ailleurs, la signature d'une convention avec la CNAV en octobre 2016 a permis à l'Enim de pouvoir accéder au Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) et de renforcer ainsi son action en matière de lutte contre la fraude.

L'Enim est également au cœur des grands projets à caractère national et se prépare activement à la mise en œuvre, à horizon 2020, de la Déclaration sociale nominative, projet majeur du « choc de simplification » initié en France pour les entreprises qui emploient des salariés.

2017 est déjà l'année de nouveaux défis, avec notamment l'ouverture du nouvel espace personnel de services Enim, qui répond à un des enjeux majeurs de l'Établissement : concilier modernité et proximité pour ses ressortissants.



Patrick Quinqueton
Président du CA de l'Enim



ÉDITO du Directeur

2016 a été une année charnière pour l'Enim. Rythmée par l'évaluation de la première Convention d'objectifs et de gestion (COG 2013-2015) et par les travaux préparatoires de la COG 2016-2020, elle a également été marquée par l'aboutissement de nombreux projets, parmi lesquels :

- la mise en place de la spécialisation des centres de prestations maladie, qui a mobilisé les agents des centres, le Secrétariat général, l'Agence comptable et le Service du contrôle médical,
- la déploiement de Penhir, nouvel outil de calcul et de gestion des pensions,
- la bascule de la comptabilité de l'Établissement en GBCP,
- la définition du Schéma directeur des systèmes d'information 2016-2020,
- ou encore l'évolution de la gestion électronique des documents (GED) et son ouverture à d'autres services.

Tout en poursuivant et en développant ses actions en faveur de ses ressortissants (marins, pensionnés, armateurs) et de leurs ayants droits, l'Enim s'est également attaché à améliorer et à moderniser ses processus internes, avec pour objectif fort le développement de l'offre et de la qualité de services rendus.

Ainsi, l'Établissement s'est inscrit comme acteur volontaire dans les travaux inter-régimes, tels que la mise en œuvre de la DSN (Déclaration sociale nominative) et la mutualisation de l'activité « recouvrement ».

La COG 2016-2020 est ambitieuse, avec des défis majeurs à relever pour l'Enim.

Au-delà du bilan qu'il dresse, ce rapport s'inscrit dans un objectif de transparence du fonctionnement de l'Établissement. Dans son annexe « Chiffres clés 2016 », vous retrouverez également le bilan statistique de l'année.

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.



Richard Decottignies
Directeur de l'Enim

LA GOUVERNANCE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ENIM AU 7 JUIN 2017



M. QUINQUETON Patrick

Président
Conseiller d'État



M. GUEDON Didier

Vice-Président, conseiller maître
Président de section à la Cour des comptes



M. VIAUD Gérard

Président du Comité national
de la conchyliculture (CNC)



M. ROMITI Gérard

Président du Comité national
des pêches maritimes et des
élevages marins (CNPMEM)



M^{me} SIMON-ROVETTO

Marie-Françoise

Présidente du Conseil supérieur
de la marine marchande (CSMM)



M. COURCOL Laurent

Inspecteur général des affaires
maritimes (IGAM)



M. MARENDET François

Ingénieur général des ponts,
des eaux et des forêts
Conseil général de l'environ-
nement et du développe-
ment durable (CGEDD)



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 (CA) de huit membres ayant voix délibérative, auxquels sont associés les représentants du personnel de l'Établissement, les commissaires du gouvernement des trois ministres de tutelle chargés de la Transition écologique et solidaire, des Solidarités et de la Santé et du Budget, ainsi que le contrôleur général économique et financier.

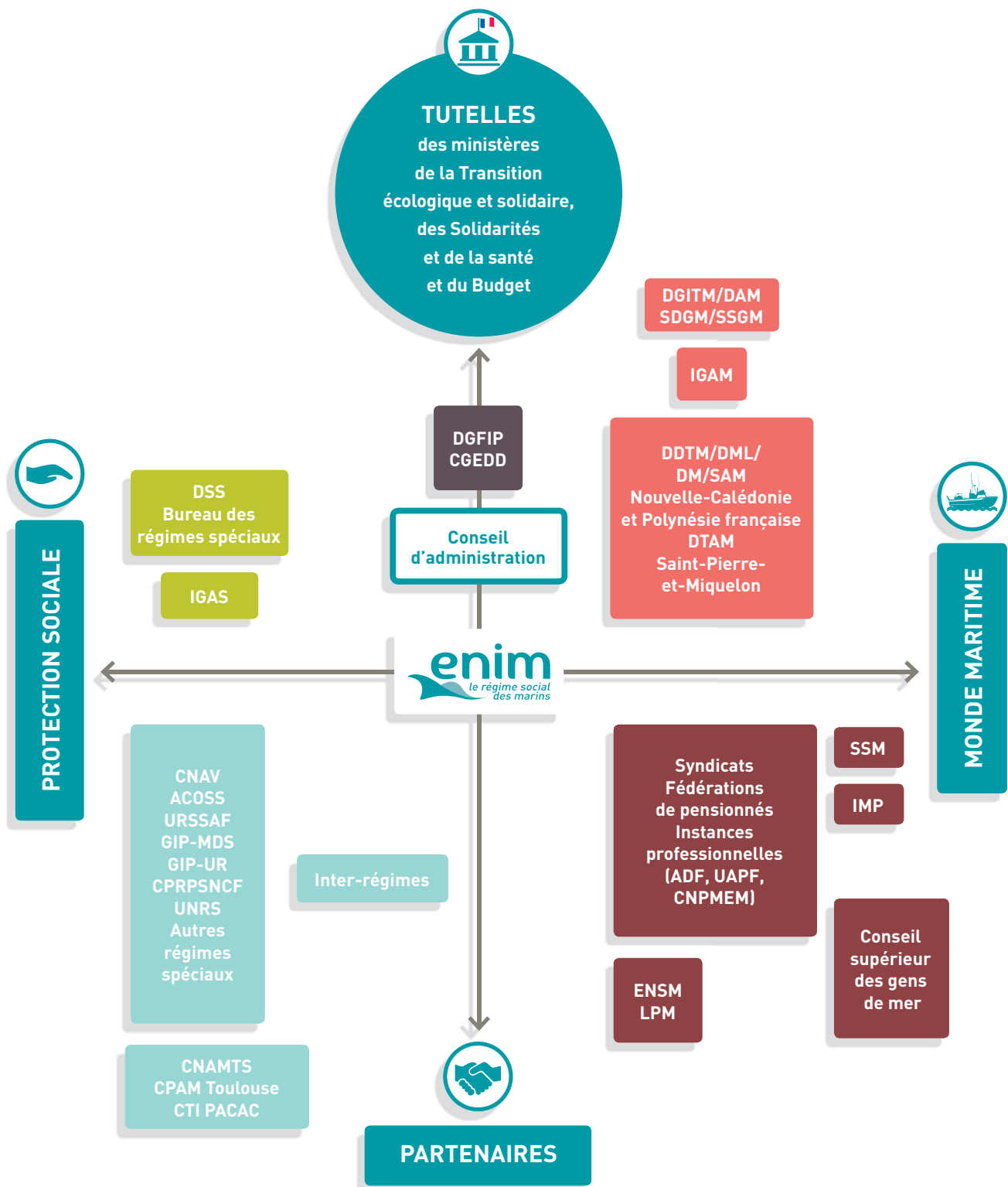
Parmi les principaux sujets traités en 2016 : le compte financier de l'exercice précédent, le budget de l'exercice suivant en application du décret GBCP, l'élaboration de la COG 2016-2020, ainsi que la délégation au Directeur pour conclure les marchés d'un montant supérieur à 90 000 € hors taxes (éditique des courriers égrenés).

Également étudiés en 2016, 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, le régime indemnitaire pour les fonctionnaires de l'Établissement (RIFSEEP), l'AGISM et l'immobilier, le contrôle interne, la mise en place de conventions (notamment Sophia avec la CNAMTS, pour l'accompagnement des assurés diabétiques), le recouvrement des créances, le vade-mecum de la commande publique, les départements et régions d'outre-mer et l'approbation du rapport d'activité.

La participation moyenne sur l'année des huit membres a été de 65 %, en considérant l'absence de président du Conseil supérieur de la navigation de plaisance et des sports nautiques (CSNPSN), en attente de nomination.

Ils ont rejoint l'Enim en 2017 : M. Didier Guedon, Conseiller maître, Président de section à la Cour des comptes a été nommé Vice-Président du CA et remplace M. Jean-François Bernicot ; M. François Marendet, Ingénieur général des ponts, des eaux et des forêts au Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), a été nommé membre du CA et remplace M. Yves Morin.

L'ENIM DANS SON ÉCOSYSTÈME





CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2016 : L'HEURE DE L'ÉVALUATION

2016 a été rythmée par des audits menés par l'IGAS, le CGEDD et l'IGAM, missionnés pour évaluer la première Convention d'objectifs et de gestion (2013-2015) entre l'État et l'Enim.

Au cours de cette convention 2013-2015, l'Enim s'est attaché à optimiser la qualité de service à ses ressortissants, tout en poursuivant l'amélioration de ses performances, la sécurisation des opérations et la maîtrise de ses coûts de fonctionnement.

La mission d'évaluation a relevé une « modernisation sans précédent pour le régime social des marins malgré d'importantes marges de progrès, dans un cadre budgétaire fortement contraint qui a été intégralement respecté tout en améliorant la qualité de service et la performance ».

Cette modernisation s'est manifestée notamment sur les métiers de la vieillesse et de la prévoyance, la spécialisation des centres de prestations maladie, la création de la plateforme de services, le pilotage du premier Schéma directeur informatique.

Si les axes de la première COG ont été respectés, certains sont à poursuivre, à consolider ou à améliorer.

Afin que l'Enim se rapproche des standards de la protection sociale, des recommandations ont ainsi été formulées par les auditeurs pour la COG 2016-2020, parmi lesquelles :

1. Améliorer la qualité de service, prioritairement via le développement des services numériques,
2. Mettre en œuvre la DSN et mutualiser le recouvrement unique avec le régime général,
3. Renforcer le rôle du régime social des marins en matière de prévention des risques professionnels,
4. Poursuivre la modernisation des outils de la branche vieillesse,
5. Poursuivre la modernisation du contrôle interne et de la lutte contre la fraude,
6. Adopter une trajectoire de cadrage budgétaire ambitieuse mais soutenable.

En conclusion, si l'Enim contribue à des enjeux économiques et sociaux importants pour l'économie bleue de la France et pour tous les acteurs du monde maritime, il devra poursuivre sa modernisation afin de se rapprocher des standards de la sphère de la protection sociale.



La relation de service est au cœur des enjeux de l'Enim de demain. Améliorer l'efficacité des fonctions de production et de supports, développer le front office, mettre en œuvre le Schéma directeur des systèmes d'information, poursuivre la mutualisation avec les autres régimes de sécurité sociale... Autant de défis à relever pour l'Établissement, en poursuivant toujours cet objectif majeur : construire la relation de demain avec les gens de mer. »

Richard Decottignies,
Directeur de l'Enim

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

AXES, OBJECTIFS ET INDICATEURS

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2020, conclue entre l'État et l'Enim, a pour objet de fixer les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens de fonctionnement de l'organisme et les actions mises en œuvre à cette fin par chacun des signataires sur la période 2016-2020.

Cette 2^{ème} COG répond à un triple objectif :

- Répondre aux attentes fortes des ressortissants, en développant l'offre de services (notamment via de nouveaux supports numériques) et en proposant aux pouvoirs publics une redéfinition de la politique de prévention des risques professionnels maritimes,
- Participer activement aux réformes impactant le régime, notamment en mettant en œuvre la DSN et en mutualisant le recouvrement avec le régime général,

- Mettre en place et suivre une trajectoire ambitieuse en termes de contribution à la maîtrise des finances publiques.

La préparation de cette COG a été initiée dans le cadre d'une démarche participative au sein de l'Établissement, afin que cette nouvelle feuille de route puisse être un élément fédérateur pour l'ensemble des personnels : 11 ateliers thématiques, mobilisant une centaine de collaborateurs, ont ainsi été constitués pour partager les besoins d'évolution et identifier les pistes d'action à horizon 2020.

S'appuyant sur ces éléments, ainsi que sur le bilan de la 1^{ère} COG et les recommandations de l'audit évoqué précédemment, la Direction de l'Enim a formulé des propositions qui ont fait l'objet d'échanges avec les tutelles et les administrateurs de l'Établissement.

En s'appuyant sur le levier de la transformation numérique, la COG 2016-2020 de l'Enim se fixe ainsi des objectifs ambitieux visant à améliorer significativement la performance globale du service public rendu.

Cette COG repose sur des engagements structurés autour de 3 axes, qui se déclinent en 8 fiches actions, présentant au total 37 actions à conduire à horizon 2020.

Par ailleurs, 15 indicateurs opposables ont été identifiés pour assurer le suivi de cette COG.



« L'ensemble des projets de la COG ont été regroupés au sein de huit programmes dont l'exécution sera suivie par un comité stratégique. En parallèle, un reporting sera mis en place afin d'informer régulièrement les tutelles et le Conseil d'administration de l'avancée des travaux. Enfin, une communication interne sera prévue afin que chaque collaborateur de l'Enim puisse s'approprier les objectifs de cette nouvelle période conventionnelle. »

Eloïse Petit,
Cheffe de Cabinet du Directeur

AXE 1 : POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE ET DE LA QUALITÉ DE SERVICES DE L'ENIM

Le premier axe consiste à développer l'offre de service et l'information vis-à-vis des gens de mer, compte tenu notamment de la clarification des rôles et missions entre les services de l'État chargés de la Mer et l'Enim, et des réformes impactant notre régime spécial (Déclaration sociale nominative, mutualisation du recouvrement avec le régime général, protection universelle maladie, tiers payant généralisé, prélèvement à la source ...).

Dans le domaine de l'action sanitaire et sociale, l'ambition de l'Enim est, d'une part, de conforter et simplifier son offre de service individuelle auprès de ses ressortissants et, d'autre part, de rénover ses relations partenariales. Dans le domaine de la prévention des risques professionnels maritimes, l'objectif de l'Enim est de devenir un acteur national.

CHIFFRES CLÉS

3 axes stratégiques

8 fiches actions

37 actions

15 indicateurs



Ronald Ubrig

Chef de la Sous-direction des systèmes d'information

AXE 2 : RENFORCER LA GOUVERNANCE ET L'EFFICIENCE DU RÉGIME

En cohérence avec les engagements fixés par les politiques publiques et dans le cadre des standards mis en œuvre au niveau du régime général, l'Enim doit renforcer son pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques ainsi que son action en matière de lutte contre la fraude.

AXE 3 : ASSURER UNE GESTION OPTIMALE DES RESSOURCES

Ainsi, l'action de l'Enim s'inscrit dans un contexte de maîtrise accrue et d'exemplarité en matière de dépenses publiques. Il s'agit à horizon 2020 de renforcer les dispositifs de pilotage stratégique et opérationnel de l'Établissement, en vue de mieux intégrer le pilotage des activités, la maîtrise des risques et des coûts, et de **converger vers les standards des organismes de sécurité sociale.**



ZOOM SUR

Le Schéma directeur des systèmes d'information

Le système d'information (SI) a été identifié depuis plusieurs années comme un enjeu majeur pour l'Enim.

Son schéma directeur, annexé à la COG 2016-2020, permet de projeter les axes stratégiques de l'Établissement en objectifs opérationnels du système d'information ainsi qu'en portefeuille de projets, sur l'ensemble de la période. Il a également comme objectif de maintenir en conditions opérationnelles l'existant en le faisant évoluer techniquement et en tenant compte des évolutions juridiques à venir.

La mise en œuvre de la DSN (Déclaration sociale nominative) et la mutualisation du recouvrement auprès du régime général constitueront la priorité. Parmi les autres enjeux majeurs : le passage au digital, le renforcement des mutualisations, des partenariats et des travaux inter-régimes.

FAITS MARQUANTS

2016

SPÉCIALISATION DES CENTRES

Initiée suite à un axe fort défini dans la première COG, la spécialisation fonctionnelle des centres de production maladie a permis de créer des services désormais plus clairs et plus homogènes pour nos assurés. Les missions des agents, regroupées par pôles de compétences, sont désormais plus efficaces et ont permis de développer l'expertise de chacun dans son domaine.

PENHIR : LA NOUVELLE APPLICATION DE TRAITEMENT DES PENSIONS

Le 29 mars 2016, le nouveau système d'information de liquidation des pensions « Penhir » a été mis en service, sans incidence sur le paiement des pensions. Ce projet a été avant tout un travail d'équipes entre le Centre des pensions et des archives (CPA), l'Agence comptable (AC) et la Sous-direction des systèmes d'information (SDSI). Plus moderne et plus ergonomique, l'application Penhir continue d'évoluer dans ses fonctionnalités.

MALADIES PROFESSIONNELLES À ÉVOLUTION LENTE

Lorsqu'une maladie professionnelle à évolution lente liée à l'amiante se déclare chez un ancien marin déjà titulaire d'une pension de retraite anticipée (PRA), un droit à pension d'invalidité pour maladie professionnelle (PIMP) peut également être ouvert. Depuis un décret paru le 6 février 2016, cette personne peut opter, définitivement, pour l'une ou l'autre des pensions.

PUMA : LES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Depuis janvier 2016, la protection universelle maladie (Puma) est entrée en application. Cette réforme garantit à toute personne majeure un droit à la prise en charge de ses frais de santé à titre personnel et de manière continue tout au long de sa vie.

Une condition pour tous : travailler ou résider en France de manière stable et régulière.

GIP-MDS

Par délibération du Conseil d'administration du mois de décembre 2016, l'Enim a adhéré au Groupement d'intérêt public « Modernisation des Données Sociales » (GIP-MDS). Cette instance va assister l'Établissement à la mise en œuvre de la DSN, applicable au monde maritime au plus tard le 1^{er} janvier 2020.

LOI ECONOMIE BLEUE

La loi n°2016-816 pour l'économie bleue a été promulguée le 21 juin 2016.

Une mesure de soutien au secteur maritime : le surclassement des présidents des comités des pêches

Afin de renforcer l'attractivité de leurs fonctions, les présidents des comités des pêches et des cultures marines sont désormais surclassés de deux catégories pendant l'exercice de leurs fonctions.

Une mesure pour les marins ayant accompli leurs services militaires en période de guerre

Au même titre que les fonctionnaires et les militaires, les marins ont désormais la possibilité de demander la révision de leurs pensions de retraite liquidées avant le 19 octobre 1999, afin de bénéficier de la prise en compte pour le double de leur durée des périodes de services militaires en période de guerre au titre de leur participation à la guerre d'Algérie ou aux combats en Tunisie et au Maroc.

Une mesure de simplification administrative : la réforme du rôle d'équipage avec la création du permis d'armement

Cependant, l'enregistrement des services des marins continuera, dans le cadre d'une phase transitoire, à être effectué par les services de l'État chargés de la Mer **jusqu'à l'entrée en vigueur en 2020 de la Déclaration sociale nominative (DSN) pour le monde maritime.**

LIQUIDATION JUDICIAIRE DE L'AGISM

Après avoir prononcé la liquidation judiciaire de l'AGISM (Association pour la gestion des institutions sociales maritimes) le 10 mars 2016, le Tribunal de grande instance de Paris a arrêté par jugement du 30 juin 2016 la reprise des actifs des différents sites. La gestion des sites dont l'Enim est propriétaire (Boulogne-sur-Mer, La Rochelle et Saint-Quay-Portrieux) et affectataire (Le Havre) a été reprise par la société DocteGestio avec une date d'entrée en jouissance fixée au 1^{er} juillet 2016. Dans la continuité des décisions prises les années antérieures, le Conseil d'administration de l'Enim a autorisé le Directeur de l'Établissement à prendre toutes décisions permettant la mise à disposition des immeubles concernés et à engager leur vente.

Rencontre de l'ensemble des personnels concernés par la spécialisation des centres de prestations maladie, le mardi 10 mai 2016 à Rennes



LE FINANCEMENT

Le compte financier 2016 de l'Enim a fait l'objet d'une approbation par le Conseil d'administration lors de sa séance du 30 mars 2017.

LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

Les dépenses techniques de l'année 2016 se sont élevées à 1 596,84 M€, les dépenses de fonctionnement courant à 32,53 M€ (charges calculées incluses) soit un total de 1 629,37 M€ (1 670,56 M€ en 2015).

1. Les charges de fonctionnement technique

→ Pour la branche « **vieillesse** », les dépenses de pensions de retraite sont en diminution de **12,82 M€ par rapport à l'exercice précédent**, compte tenu de la démographie du régime et de l'absence de revalorisation des pensions sur l'année. 113 299 pensions ont été versées en 2016 contre 114 119 en 2015.

→ Pour la branche « **maladie** », le montant des prestations légales « **maladie, maternité, incapacité** » est sensiblement en retrait (**- 4,5 M€**) par rapport à l'exercice précédent, du fait de la diminution des soins de ville et des prestations en établissements de santé. Les participations et contributions sont également quelque peu en retrait.

→ Les dépenses d'action sanitaire et sociale sont imputées sur les branches « **vieillesse** » et « **maladie** » pour un montant total de **5,7 M€**.

2. Le coût du fonctionnement courant

Les charges de fonctionnement courant sont élevées à **27,2 M€ en 2016** (28,1 M€ en 2015) hors dotations aux amortissements et aux provisions. L'objectif de maîtrise des dépenses a été atteint. Ces charges, qui représentent **1,67 %** des dépenses de l'Établissement, sont constituées à **77 %** par la masse salariale.

Les autorisations d'emplois ont été consommées à hauteur de 343,49 ETPT (Équivalent Temps Plein Travaillé) pour une cible à 344 ETPT.

LES PRODUITS DE FONCTIONNEMENT

Les produits de l'exercice 2016 s'établissent à **1 605,38 M€** (1 663,57 M€ en 2015).

Parmi les produits les plus significatifs :

→ La subvention de l'État versée au titre de la branche « **vieillesse** » s'élève à **824,28 M€** et représente **51,38 % des produits**.

→ La contribution de la CNAMTS versée au titre de la branche « **maladie** » est constituée de **311,61 M€ de contribution provisoire** et d'un produit à recevoir de **14,14 M€**, soit un total de **325,75 M€** (313,8 M€ en 2015). Elle représente **20,29 % des produits**.

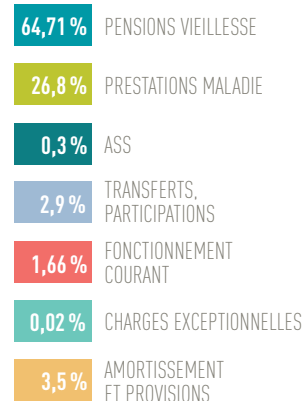
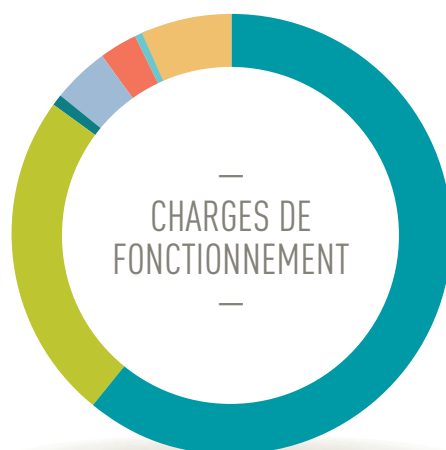
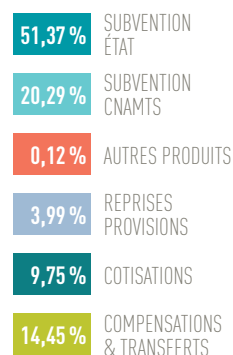
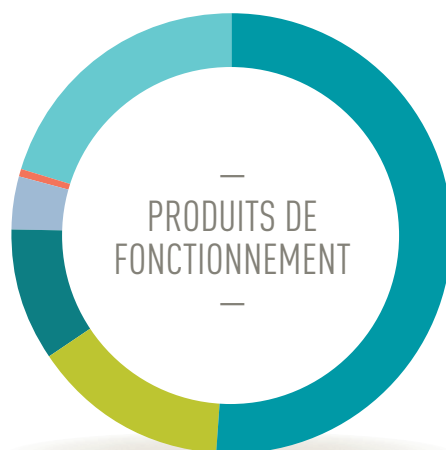
→ Les cotisations des armateurs s'établissent à **156,56 M€** (155,56 M€ en 2015), au titre des deux branches, soit **9,75 % des produits**.

→ La Contribution sociale généralisée (CSG) s'élève à **65,58 M€** (contre **98,96 M€** en 2015).

LES RÉSULTATS DE L'EXERCICE

Le résultat comptable de l'exercice est en **déficit de 23,99 M€**, imputable intégralement à la branche « vieillesse », l'objectif des pouvoirs publics étant, comme pour les années antérieures, de réduire le niveau de trésorerie de l'Établissement. La branche « maladie » est en effet, par construction, équilibrée par la contribution versée par la CNAMTS.

La trésorerie au 31 décembre 2016 s'élevait à **28,8 M€** (chèques à l'encaissement déduits).



ZOOM SUR

Mise en œuvre du décret GBCP

Ce décret est entré pleinement en vigueur le 1^{er} janvier 2016. La bascule de l'outil comptable sous format GBCP a été effectuée le 1^{er} janvier 2017. L'année 2016 a donc été une année de transition qui a mobilisé de manière particulièrement importante les services concernés.

Dorénavant, les dépenses limitatives (dépenses administratives et d'action sanitaire et sociale) sont gérées au travers de deux enveloppes (en autorisations d'engagement et en crédits de paiement). L'objectif est notamment de mieux connaître les engagements contractés par l'Établissement et d'apprécier la soutenabilité de la gestion.

« Le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 regroupe et actualise un ensemble de textes relatifs à la gestion budgétaire et comptable publique. Il prend en compte les nouveaux modes de gestion et de contrôle des dépenses publiques dans l'objectif d'améliorer la visibilité sur les engagements des organismes et sur la soutenabilité de leur gestion. »

Marie-Line Moussion,
Cheffe du Département du budget et des finances



1

DIVERSIFIER
NOTRE OFFRE DE SERVICES

POUR LES PENSIONNÉS, ACCÈS AU DROIT ET DROIT À L'INFORMATION

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

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

Le Centre des pensions et des archives exerce les missions d'informations légales sur les droits à pension. Il procède à la concession, liquidation et ordonnancement des pensions, rentes et allocations de l'assurance vieillesse et de la prévoyance des marins. Il assure également des actions de contrôle relatives à l'ensemble des prestations servies dans le cadre de la politique qualité de l'Enim.

En 2016, 99,76 % des ressortissants ont perçu leur premier versement dans un délai inférieur à 62 jours, résultat dépassant l'objectif de la première Convention d'objectifs et de gestion (COG), qui était de 97 %.

LE DROIT À L'INFORMATION

Le Droit à l'information retraite (DAI) a engagé le CPA dans une évolution de ses métiers vers le conseil afin de permettre aux ressortissants de l'Établissement d'accéder aux droits qui leur sont ouverts à toutes les étapes de leur vie.

Pour ce faire, une équipe dédiée de 7 agents a été constituée afin de fiabiliser les carrières en vue de la retraite et de répondre aux demandes croissantes des marins en termes :

- de Relevés individuels de situation (RIS),
- d'Estimations indicatives globales (EIG),
- d'Entretiens individuels retraite (EIR), sur demande, à partir de 45 ans.

Par ailleurs, de plus en plus de marins, de par leur pluriactivité, ont appartenu à plusieurs régimes de retraite. Dans ce cadre, 2 342 liaisons inter-régimes ont été établies vers ces organismes.

Enfin, le nombre d'appels reçus sur le standard du CPA est toujours en hausse : 51 737 appels en 2016, soit 81,12 % d'efficacité contre 47 916 en 2015 et 46 099 en 2014.

CHIFFRES CLÉS

Demandes d'estimations et de simulations des marins en vue d'accéder à une liquidation optimale de leur pension.

2014 → 2 662

2015 → 3 095

2016 → 3 210

ZOOM SUR

La mission d'archivage

En matière d'archivage, le Pôle Archives contribue à l'élaboration et au suivi de la politique d'archivage de l'Établissement, à la centralisation, au classement et à la conservation des documents administratifs, médico-administratifs et comptables établis au titre de la gestion du régime et des dossiers des assurés nécessitant un archivage. Il assure également la recherche et la communication des archives aux services demandeurs et, le cas échéant, au public.



« Amis, dans ma douce retraite, à tous vos maux je dis adieu. » Cette citation de Victor Hugo résume simplement les objectifs des agents du CPA : mettre tout en œuvre pour que le marin vive une retraite apaisée... »

Alain Herzog, Chef du Centre des pensions et des archives
Adjoint du Sous-directeur de la production et des opérations
Responsable de la mission Front office

L'ENJEU DU CCMA : APPRÉHENDER LA DIVERSITÉ DU MONDE MARITIME À TRAVERS LA TAXATION

Le rôle du Centre de cotisations des marins et des armateurs (CCMA) est de calculer et de taxer les cotisations des marins et des employeurs à l'aide de deux principaux vecteurs : la déclaration mensuelle (DMIST) et le décompte trimestriel (DTA). Une mission apparemment simple, revêtant néanmoins un caractère assez complexe.

UNE TAXATION BASÉE SUR LES SERVICES DES MARINS

Sur la base des services effectués à bord des navires, le CCMA vérifie ou calcule les charges sociales dues par les marins et leurs employeurs. Cette taxation prend en compte les fonctions et les positions des marins, ainsi que les caractéristiques des navires.

En dehors des positions liées au navire, le pôle validation de services du CCMA calcule les taxations dues pour les services à terre, les périodes de chômage total ou partiel, les aides à la création d'entreprise, les conventions de stage, les périodes de formation continue et la prise en charge des conjoints collaborateurs, ainsi que des élèves de l'École nationale de la marine marchande et des lycées maritimes qui sont affiliés à l'Enim dès leur début de scolarité.

La vie d'un marin est enfin par nature ouverte sur le monde : le pôle mobilité internationale

traite toutes les taxations des marins envoyés en détachement sur des navires battant pavillon étranger et bientôt des marins résidant en France embarqués sous pavillon étranger.

EMPLOYEURS : UNE DIVERSITÉ DE PROFILS QUI IMPACTE LE CALCUL DES CHARGES

Auparavant, le terme d'employeur était synonyme d'armateur. Aujourd'hui la situation s'est diversifiée alors que la plupart des gros armements français ont créé leurs sociétés de placement maritime et que les marins peuvent exercer plusieurs activités. C'est pourquoi les pôles DMIST et DTA du CCMA doivent tenir à jour les bases de données contenant tous les employeurs maritimes français (plus de 9 000), mettre à jour les statuts des sociétés, déterminer si les propriétaires embarqués répondent bien à leur définition et enregistrer tous les nouveaux navires avec leurs caractéristiques pour que la taxation soit ensuite correctement effectuée.

Pour répondre à la réalité du terrain, les corrections apportées par les employeurs sur leurs déclarations sont nombreuses. Le pôle surclassement accompagne également les marins tout au long de leur carrière et fait évoluer leurs catégories avec leurs qualifications et leur ancienneté.



Véronique Tonnerre,

Cheffe du Centre de cotisations des marins et des armateurs



RÈGLEMENTATION, COTISATIONS : DES RÉPONSES NOUVELLES PLUS ADAPTÉES

La réglementation de la taxation maritime est également en constante évolution. Les adaptations à apporter aux outils informatiques sont portées par le pôle transverse qui exprime les besoins du CCMA auprès de la DSI. La Déclaration sociale nominative (DSN) est un chantier d'une nouvelle ampleur car ce mode de déclaration des données sociales révolutionne les pratiques tant du côté des employeurs que de l'Enim. À l'horizon DSN, le retrait des Délégations à la mer et au littoral dans la saisie des services, situation anormale puisque normalement un employeur transmet ces déclarations sociales à l'organisme qui les recouvre, invite également l'Enim à repenser son rôle auprès des usagers. Les missions du CCMA seront amenées à évoluer pour s'adapter à ces nouvelles responsabilités des employeurs.

CHIFFRES CLÉS

Sur **1 510** DMIST initiales, **918** DMIST rectificatives ont été reçues.
Sur près de 35 000 titres DTA, **2 006** redressements ont été traités.
7 000 dossiers de surclassements/reclassements
et **3 407** décisions dans ce domaine.

ENREGISTREMENT DES POSITIONS « AUTRES »

- Services à terre et périodes de chômage total ou partiel :
5 000 dossiers liés aux fermetures de zones ou de quotas de pêche
- **91** dossiers d'aides à la création d'entreprise (ACCRES)
- **509** dossiers en formation continue

MOBILITÉ INTERNATIONALE

- Marins en détachement sur navires battant pavillon étranger :
1 403 dossiers pour le commerce, la pêche et la plaisance
- Marins étrangers embarqués sur des navires battant pavillon français :
près de **1 000** certificats A1 ont été délivrés aux ressortissants communautaires qui ont intégré l'Enim.

CAP SUR LA DSN

Afin d'accompagner les armateurs dans la modernisation de leurs déclarations sociales par le biais de la Déclaration sociale nominative (DSN), une démarche d'accompagnement pro-active a été lancée par l'Enim, en particulier pour ceux qui n'auraient pas de logiciel de paie ou de tiers déclarant.

Une enquête menée auprès des armateurs a permis de recueillir les données d'environ 2 000 professionnels. Son objectif ? Faire coïncider leurs besoins et ceux de l'Enim en matière de déclaration des données et permettre de taxer et d'enregistrer efficacement les services des marins pour leur retraite et leurs droits auprès du régime de prévoyance des marins.

LA PLATEFORME DE SERVICES (PFS) AU COEUR DE LA RELATION CLIENT

Appels téléphoniques, contacts par e-mails, accueil physique : la Plateforme de services de l'Enim est le point d'entrée de la relation avec les assurés maladie, leurs employeurs et les professionnels de santé, traitant ainsi en moyenne 7 600 demandes par mois.

S'ADAPTER AUX DEMANDES MULTICANALES

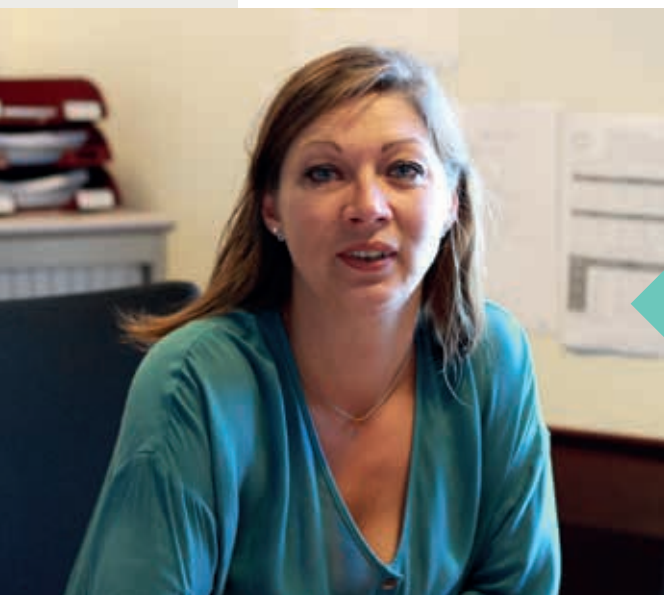
Depuis la création de la plateforme en 2012, les demandes multicanales n'ont cessé de croître. Le service a su s'adapter à ces évolutions en adoptant, notamment, un outil de gestion relation client « Médialog » permettant une traçabilité précise de chaque contact, quel que soit le canal de communication utilisé, de suivre le parcours d'un dossier ou d'une demande et d'y répondre rapidement et pertinemment.

Avec un total de 91 300 demandes en 2016, les appels téléphoniques représentent 81 % des sollicitations, les contacts par e-mails 10 %, l'accueil physique 3 %. Depuis 2012, on constate une multiplication par 12 des demandes émanant du numérique.

RÉPONDRE AUX SOLICITATIONS DIVERSES ET VARIÉES

Tous ressortissants et tous canaux confondus, 21 % des sollicitations concernent des demandes d'attestations de droits, cartes Vitale ou cartes européennes d'assurance maladie, 13 % concernent les prestations en nature (mise à jour du médecin traitant, questions sur le transport), 23 % les changements de situation (actualisation de droits, première affiliation, changement de complémentaire santé, mutation inter-régimes) et 9,5 % le revenu de substitution. Les professionnels de santé représentent 19 % des demandeurs.

Les démarches émanant des assurés pourront être effectuées, dès le second semestre 2017, directement via un espace personnel Enim.



« Afin de faciliter les différentes démarches de ses ressortissants et de poursuivre sa modernisation, l'Enim va mettre à disposition très prochainement un espace personnel de services pour ses publics. L'amélioration de l'offre et de la qualité de service constituant un objectif fort de la COG 2016-2020, un numéro d'appel unique sera également mis en place pour l'ensemble des ressortissants. Le compte Améli va par ailleurs être amélioré en intégrant de nouvelles fonctionnalités, tel que l'accès aux versements des indemnités journalières, fonctionnalités très attendues de la part des usagers. »

Cécilia Samson,
Responsable de la Plateforme de services



MAINTENIR LA PERFORMANCE ET LA SATISFACTION DES RESSORTISSANTS

La téléphonie reste le premier canal de communication utilisé par nos ressortissants, représentant en 2016, 83 295 appels, avec un taux de décrochés de 87 %.

18 % des appels ont généré des demandes de niveau 2, c'est-à-dire les transferts vers un service spécialisé de l'Enim. Un taux en baisse, expliqué par la montée en compétence des télé-conseillers, qui sera appuyée par la mise en place d'un numéro unique courant de l'année 2017. Il permettra d'accéder plus facilement aux différents services que propose l'Enim à ses ressortissants. Un espace personnel, axé dans un premier temps principalement sur le marin et le pensionné, sera mis à disposition et permettra aux ressortissants de bénéficier d'une qualité de service supplémentaire, ainsi que d'une réactivité plus importante des services Enim.

CHIFFRES CLÉS

4 852 ouvertures de "mon compte Ameli", l'objectif étant de **3 080** pour 2016.

6 064 appels par mois en moyenne.

UNE DÉMARCHÉ DE PROXIMITÉ POUR LES NOUVEAUX AFFILIÉS

En règle générale, les étudiants de l'enseignement maritime ont le statut de marin et doivent donc s'affilier à l'Enim. Une équipe s'est donc rendue aux différentes rentrées scolaires de l'ENSM afin d'aller à la rencontre de ses nouveaux affiliés et les guider dans leurs démarches administratives : un par un, plus de 150 élèves ont été reçus afin d'effectuer une vérification de dossier, établir un récapitulatif des pièces manquantes, mais aussi leur présenter l'Établissement ainsi que ses principes de fonctionnement.

Cette démarche a été très appréciée, tant par les services administratifs de l'école et les élèves de première année que par l'Enim. Celle-ci sera donc reconduite à la rentrée scolaire 2017-2018.

L'ACTION SOCIALE : RÉPONDRE AUX BESOINS DE CHAQUE RESSORTISSANT

Expression de la solidarité comme moyen de lutter contre l'exclusion sociale, la politique d'action sanitaire et sociale de l'Enim se définit comme l'ensemble des aides sociales - qu'elles soient individuelles ou collectives - et des dispositifs de prévention. L'objectif ? Pourvoir aux besoins sociaux des catégories les plus fragiles de la population.

LA PRÉVENTION À L'HONNEUR

En 2016, tout en poursuivant ses efforts en matière d'aides individuelles et collectives (détaillées dans la brochure "Chiffres clés 2016"), l'Enim a mis l'accent sur la prévention, en rejoignant des programmes d'accompagnement personnalisés du régime général (PRADO et SOPHIA) et en développant largement ses actions dans le cadre du plan national « Pour Bien Vieillir ».

PRADO : le programme d'accompagnement de retour à domicile après une hospitalisation

En 2016, l'Enim a signé une convention avec la CNAMTS afin d'intégrer le programme national PRADO.

Le programme d'accompagnement de retour à domicile (PRADO) a pour but de mettre en place, en fonction de l'état de santé et des souhaits des

patients, les conditions optimales de leur retour à domicile après une hospitalisation.

En plus des besoins prévisionnels de soins, l'équipe médicale détecte les besoins d'aide à la vie.

Les assurés Enim qui bénéficient de ce dispositif, peuvent se voir proposer, sous certaines conditions, des aides individuelles :

- Allocation représentative de services ménagers;
- Aide-ménagère à domicile;
- Aide à l'accompagnement à domicile.

SOPHIA : le dispositif d'accompagnement des assurés diabétiques

Le 1^{er} septembre 2016, l'Enim a signé une convention avec la CNAMTS afin d'intégrer le programme national SOPHIA.

Le dispositif SOPHIA est destiné aux assurés de l'Enim diabétiques. En relais des recommandations du médecin traitant, le dispositif SOPHIA propose un soutien, des informations et des conseils personnalisés. Il leur offre un accompagnement visant à mieux connaître la maladie et à adapter leurs habitudes, afin d'améliorer leur qualité de vie et de réduire les risques de complications.

L'inscription au service SOPHIA est gratuite et sans engagement pour les assurés de l'Enim. Ils reçoivent ensuite par courrier ou par courriel des informations et des conseils pratiques. Une équipe d'infirmiers-conseillers en santé est également à leur écoute.

« En complément des aides individuelles que l'Enim peut attribuer à ses ressortissants dans le cadre de sa politique d'action sanitaire et sociale, la politique de prévention « maladie » au travers des programmes nationaux - PRADO et SOPHIA en partenariat avec la CNAMTS - constitue également un axe fort de notre action en 2016. »

Marc Hentgen,
Chef du Centre de prestations maladie de Lorient



« Au-delà du remboursement des soins que nous assurons à nos ressortissants, la politique de prévention sur le « Bien vieillir » notamment, constitue un levier majeur pour la préservation de la qualité de vie de nos pensionnés. »

Véronique Lollichon,
Responsable du Pôle solidarité et prévention

CHIFFRES CLÉS

Budget global des aides individuelles :

3 727 087 €, dont 3 025 809 € pour le maintien à domicile,

soit **80 %** du budget 2016

« POUR BIEN VIEILLIR »

L'Enim, au travers du son Pôle Solidarité et Prévention, poursuit le développement de son programme sur la thématique autour du « Bien vieillir », dont les actions ont été diversifiées et largement développées en 2016.

Qu'est-ce que le programme

« Pour bien vieillir » ?

Le plan national pour "Bien Vieillir" a pour ambition de proposer les étapes d'un chemin pour un "vieillessement réussi", tant du point de vue de la santé individuelle que des relations sociales, en valorisant l'organisation et la mise en œuvre d'actions de prévention adaptées.

Comment se traduit-il à l'Enim ?

L'Enim, en partenariat avec le Service social maritime, développe sa politique de prévention des risques et de perte d'autonomie dans le cadre du plan national « Bien Vieillir », à destination des seniors (de 60 à 80 ans), et ce notamment dans des dispositifs inter-régimes portés par les ASEPT (Associations de Santé, d'Éducation et de Prévention sur le Territoire).

« Les conférences permettent d'informer et de sensibiliser les personnes sur un thème de santé publique ou de prévention santé mais aussi de présenter les ateliers en vue d'une inscription. Elles sont animées par des professionnels de la santé (médecins, diététiciens, psychologues...) ou d'autres intervenants extérieurs », explique Véronique Lollichon, responsable du Pôle solidarité et prévention de l'Enim.

Les retours très positifs de la part des ressortissants confortent l'Enim dans sa volonté de développer ses actions sur l'ensemble du territoire.

Tous les rendez-vous « Bien vieillir » sont publiés sur www.enim.eu, rubrique Action sociale.

CHIFFRES CLÉS

61 actions en 2016 (9 en 2015)

14 983 courriers envoyés en 2016

PARTICIPANTS EN 2014

16

PARTICIPANTS EN 2015

117

PARTICIPANTS EN 2016

571

LE CONCILIEUR AU SERVICE DES ASSURÉS

Fondée sur le dialogue et l'écoute, la conciliation est un mode alternatif de règlement des litiges dans le but d'éviter un recours devant le tribunal. La mission de la Conciliation et du pré-contentieux de l'Enim contribue à rétablir le contact entre l'usager et l'institution.

2016 : UNE HAUSSE SENSIBLE DE L'ACTIVITÉ DE LA CONCILIATION

Le bilan 2016 de la mission de Conciliation et du pré-contentieux (MCPC) de l'Enim fait apparaître une nouvelle augmentation des sollicitations avec 113 demandes déposées en 2016, contre 98 en 2015.

Ces demandes concernent principalement l'assurance maladie (56 % des saisines contre 43 % en 2015) et l'assurance vieillesse (25 %).

Concernant la recherche d'accord amiable en matière de reconnaissance de la faute inexcusable de l'employeur, 7 demandes ont été déposées auprès de la MCPC.

LE RÔLE DU CONCILIEUR

Ni juge, ni arbitre, la MCPC est chargée de réexaminer la situation de l'assuré dans un esprit d'indépendance et de neutralité.

Le rôle de la mission conciliation répond à un double enjeu :

- d'une part, améliorer la qualité de service rendue aux usagers, par une réponse explicative et personnalisée ;
- et d'autre part, contribuer à la diminution du nombre de recours devant le tribunal.

Dans environ un quart des situations soumises à l'appréciation de la mission de Conciliation de l'Enim, de nouvelles propositions sont apportées aux décisions initialement adoptées par l'Établissement.

Ce constat confirme le rôle essentiel du conciliateur, tant par sa démarche d'écoute, d'explications et d'accompagnement des publics de l'Établissement que par sa capacité d'expertise et de proposition de solution permettant la révision de certaines décisions.





« Ni juge, ni arbitre, la MCPC est chargée de réexaminer la situation de l'assuré dans un esprit d'indépendance et de neutralité. »

Chistelle Guernaec,
Responsable de la mission de la Conciliation
et du pré-contentieux

LE DÉVELOPPEMENT ET LA FORMALISATION DU RÔLE « FORCE DE PROPOSITION » POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDUE AUX RESSORTISSANTS

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 individuels, détecter et évaluer les difficultés rencontrées par les requérants, du fait de l'organisation et du fonctionnement de l'organisme et de la réglementation.

UNE COMMUNICATION RENFORCÉE AUPRÈS DES PUBLICS

La possibilité de contester une décision d'un service public est un droit méconnu par 20 % de la population (Enquête sur l'accès aux droits publiée le 30 mars 2017 par le Défenseur des droits).

Acteur de la relation client, un dépliant spécifique consacré à la conciliation a été édité en septembre 2016 et mis à disposition des usagers dans les DML, SSM, fédérations de pensionnés et sur le site internet de l'Enim.

CHIFFRES CLÉS

113 DEMANDES EN 2016 (98 en 2015)

- **Assurance maladie : 56 %** des saisines (43 % en 2015)
- **Assurance vieillesse : 25 %** des saisines (31 % en 2015)
- **Cotisations : 8 %** des saisines (15 % en 2015)
- **Action sociale : 5 %** des saisines (similaire à 2015)
- **Faute inexcusable de l'employeur : 6 %** des saisines (similaire à 2015)

UNE DÉMATÉRIALISATION RENFORCÉE ET UNE COMMUNICATION CIBLÉE

Dans l'environnement complexe des démarches administratives, simplifier et guider au mieux les ressortissants de l'Enim est une priorité. L'Établissement déploie au fil des ans différents canaux d'information et de contacts afin de toucher son large public. Tout en conservant certains supports d'information papier, l'Enim poursuit le double objectif d'accompagner les ressortissants dans la transition numérique et de poursuivre sa démarche éco-responsable.

DES RÉPONSES ADAPTÉES À DES PROFILS VARIÉS

Face à la diversité de ses publics, l'Enim mise sur divers canaux de communication afin de permettre à tous l'accès à l'information et aux démarches. Étudiants, actifs, pensionnés, armateurs : tous ont leurs habitudes et attentes en terme d'utilisation.

Les supports papier d'information de premier niveau demeurent une forte demande des ressortissants. 12 dépliants, dont 2 nouveaux en 2016 (« Incompréhension, désaccord, contestation, litige : Le conciliateur de l'Enim est à mon service » et « J'ai besoin d'un transport pour mes soins ou une consultation »), sont régulièrement mis à jour et disponibles sur www.enim.eu, ainsi qu'auprès des partenaires accueillant les gens de mer : DML, SSM...

LE DÉVELOPPEMENT DE SUPPORTS NUMÉRIQUES

Si les supports papier d'information perdurent, l'Enim s'attache néanmoins à favoriser et à développer de nouveaux supports numériques et à accompagner son public à la transition digitale. Premier point d'entrée : le site internet www.enim.eu, qui constitue une source majeure d'information et fait l'objet de mises à jour quasi quotidiennes.

Les ressortissants peuvent également y télécharger toutes les publications : dépliants d'information, lettres annuelles aux pensionnés « Feux de Route », ainsi que les rapports d'activité de l'Enim.

Par ailleurs, des newsletters ciblées par type de public sont régulièrement adressées aux partenaires, aux armateurs, aux professionnels de santé et aux fédérations de pensionnés.

Chacun a la possibilité de s'inscrire à ces newsletters via le site www.enim.eu.

« L'utilisation des canaux digitaux progresse d'année en année, démontrant un réel engouement de la part de nos ressortissants pour le numérique. Notre volonté de développer des outils répondant à leurs attentes est notre priorité et constitue un des objectifs de la COG 2016-2020. L'accès aux droits et le droit à l'information seront ainsi renforcés, notamment grâce à une communication ciblée, proactive et multicanale. »

Françoise Morry-Grammont,
Responsable de la mission Communication



L'année 2016 a également été rythmée par les étapes préparatoires de la mise à disposition d'un espace personnel Enim, disponible au second semestre 2017, où l'expérience utilisateur est optimisée afin d'assurer facilité, efficacité et rapidité de navigation aux différents publics, de tous âges et de tous horizons.

LA POURSUITE D'UNE DÉMARCHÉ ÉCO-RESPONSABLE

La promotion d'une gestion durable des ressources constituant un objectif de la COG 2016-2020, l'Enim s'attache également à réduire progressivement ses impressions, contribuant ainsi à la diminution de son impact environnemental. En 2016, les impressions de documents d'information ont été sensiblement réduites : le Guide de la protection sociale a été diffusé en version dématérialisée pour les étudiants de l'ENSM et les tirages de dépliants diminués.

RPM 102 : LE BILAN POSITIF DU 1^{ER} SERVICE EN LIGNE DE L'ENIM

Le RPM 102 est le document de déclaration d'accident du travail ou de maladie en cours de navigation. Il est le premier document dématérialisé à remplir en ligne, mis à disposition par l'Enim en 2016. Doté d'avantages non négligeables, répondant à des objectifs de simplification, de réduction des délais et de sécurisation des démarches administratives, il initie une première démarche interactive entre l'Établissement et son public (930 soumissions en ligne en 2016).

Cette initiative s'est révélée concluante et a permis à l'Enim d'imaginer la suite et les champs du possible. D'un seul document arrive une réflexion globale : la démarche interactive, objectif fort de la COG 2016-2020, sera largement renforcée en 2017 grâce à l'ouverture de l'espace personnel de services Enim.



STATISTIQUES ENIM.EU

10 460 visiteurs uniques par mois en moyenne

+ 9,76 % de progression globale en 2016

Pourcentage des visites par domaines :

- Santé : **15,71 %**
- Retraite : **20,43 %**
- Action sociale : **5,61 %**
- Employeur : **11,04 %**
- L'Enim : **10,9 %**
- Autres (actualités, contacts, etc.) : **30,16 %**

ASSISES DE LA MER : L'ENIM AU CŒUR DU MONDE MARITIME

Rendez-vous maritime incontournable, marqué pour la première fois par la venue d'un Président de la République, les Assises de la mer ont accueilli les 8 et 9 novembre 2016, à La Rochelle, quelque 1 530 acteurs du monde maritime.

Durant deux journées, l'Enim, le SSM et l'IMP, présents sur le salon, ont pu asseoir leur positionnement d'accompagnement des armateurs et des étudiants, principalement représentés sur le salon. Les contacts, très variés, se sont majoritairement portés sur la Déclaration sociale nominative, l'affiliation et la répartition des missions de l'Enim, de l'IMP et du SSM.

Ce salon était également l'occasion de mettre en relation les acteurs du monde maritime avec la Direction de l'Enim.



2

RENFORCER NOS MISSIONS À TRAVERS DES PARTENARIATS

PRÉVENTION, SÉCURITÉ, ACTION SOCIALE : DES PARTENARIATS ACTIFS

En 2016, l'Enim s'est inscrit dans la continuité d'une dynamique partenariale, solidement ancrée et indispensable à la réalisation de ses objectifs en matière de sécurité, de prévention et d'action sociale.

L'IMP : PRÉVENTION ET SÉCURITÉ POUR LES MARINS

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.

Participer à la formation des gens de mer

L'IMP est intervenu dans les lycées professionnels et centres de formation maritime, en métropole et à la Réunion, afin d'informer et de sensibiliser les futurs marins, mais aussi les enseignants et encadrants, à la prévention des risques professionnels. De nombreux thèmes ont été abordés : équipements de protection individuelle, risques liés au bruit ou aux manutentions manuelles de charges lourdes...

Par ailleurs, la formation étant un levier incontournable pour faire progresser la prévention dans les entreprises, différentes sessions leur ont été proposées.

Accompagner les entreprises maritimes

C'est en prenant part au quotidien des gens de mer que l'on repère les causes d'accidents, d'incidents ou de maladies liées aux équipements, aux produits et aux systèmes d'organisation.

Sur la base des situations de travail observées à bord des navires, l'IMP établit des diagnostics et propose des solutions pour améliorer la sécurité et les conditions de travail et de vie des marins.

Parmi les actions menées en 2016 :

- Audits et accompagnement des entreprises

dans leurs projets de prévention des risques professionnels et la conception de leur Document unique d'évaluation des risques (DUER) ;

- Diagnostic « sécurité et conditions de travail » auprès des porteurs de projets de construction ou de transformation de navires.

Développer les supports de communication

L'IMP s'attache continuellement à développer ses différents supports de communication.

En 2016 une plaquette sur la prévention des risques professionnels à la pêche à pied a ainsi été diffusée à l'ensemble des professionnels concernés.

La réalisation d'une étude sur la problématique de la chute en mer a également été initiée en 2016 et s'achèvera en 2017. L'objectif ? Mener une campagne de communication spécifique sur la question de la chute en mer, 1^{ère} cause de mortalité à la pêche.



CHIFFRES CLÉS

17 établissements visités

70 classes

1 033 élèves



Il est primordial d'intégrer dès la rédaction du cahier des charges d'un projet de construction ou de transformation de navire, ou d'un aménagement dans une entreprise, des éléments concourant à la sécurité au travail et aux conditions de vie et de travail des marins. Ainsi l'IMP accompagne les porteurs de projets en leur proposant de réaliser un diagnostic "sécurité et conditions de travail."

Philippe Castel,
Président de l'IMP

PRÉVENTION, SÉCURITÉ, ACTION SOCIALE : DES PARTENARIATS ACTIFS (SUITE)

LE SERVICE SOCIAL MARITIME (SSM) : PRÉVENTION EN MATIÈRE D'ACTION SOCIALE

Le SSM s'affirme comme le partenaire et service social de tous les acteurs du maritime. Dans le cadre de la convention qui le lie à l'Enim, ce réseau de travailleurs sociaux assure une prestation de service qui recouvre la mise à disposition de l'ensemble de son organisation.

Le rôle du SSM

Il s'agit d'offrir aux assurés Enim (actifs, pensionnés, leurs familles ainsi que les entreprises du secteur maritime) un accompagnement dans le domaine de l'action sociale, tout au long de leur vie professionnelle et personnelle. Le SSM est ainsi pour les gens de mer un véritable

relais d'information pour l'accès aux droits, grâce notamment à son implantation sur l'ensemble du littoral métropolitain, ainsi qu'en Martinique, en Guadeloupe et à La Réunion.

Mobiliser dès l'entrée dans la profession maritime

Présent auprès des élèves des lycées professionnels maritimes, des étudiants de l'École nationale supérieure maritime et des stagiaires en formation continue, le SSM met en œuvre un certain nombre d'actions contribuant à l'équilibre entre formation et vie personnelle, préparant le futur marin à sa vie professionnelle. En sus de son rôle d'accueil et d'information des futurs marins, le SSM :

- apporte un appui et un conseil dans les demandes de bourses d'études,
- repère les difficultés sociales et accompagne les élèves durant leur formation,
- favorise la prévention sociale, notamment au travers d'actions d'information collectives.

S'investir pour le milieu professionnel maritime

Le SSM propose également aux entreprises et à leurs salariés des actions sociales, individuelles ou collectives : en recueillant les besoins grâce à des rencontres avec les acteurs du milieu professionnel, en accompagnant les changements, en informant dans le domaine social et médico-social ou encore en participant aux actions préventives.



Prévenir la désinsertion professionnelle

Après un arrêt maladie ou un accident de travail, le SSM joue un rôle majeur en terme de prévention de la désinsertion professionnelle. Ainsi, à partir des signalements de l'Enim et des entreprises, il intervient pour informer, prévenir, évaluer, conseiller et orienter les marins vers des réseaux et dispositifs adaptés.

Faciliter l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle

Le SSM contribue également au maintien dans l'emploi des marins actifs, en mettant en œuvre des actions favorisant l'articulation vie professionnelle et vie personnelle :

- Réalisation d'évaluations globales des situations individuelles,
- Information et prévention des risques,
- Orientation vers les réseaux et dispositifs.

Les marins actifs représentent 53 % de l'activité du SSM et leurs principales demandes sont liées à la santé (32 %) ou à des questions d'ordre financier (29 %).

Enfin, le SSM a en 2016 largement développé ses actions en faveur des pensionnés de l'Enim, dans le cadre du plan national « Pour bien vieillir ». Ce thème est développé dans l'axe 1, « L'action sociale pour nos ressortissants » (p.20 et 21).

CHIFFRES CLÉS

Dans le cadre de la mise en œuvre de la convention avec l'Enim :

30 023 interventions lors des situations de maladie, d'accident, d'invalidité et de dépendance

10 191 interventions auprès des marins en arrêt de travail

20 773 interventions dans le domaine du « Bien Vieillir »



Service Social
Maritime

« Conformément aux dispositions du projet d'orientation stratégique - le "SSM 2020" -, le SSM se renforce aussi dans son positionnement comme interlocuteur de l'entreprise, au service des armateurs comme des marins. La prévention des risques psychosociaux, celle des addictions, la participation aux gestions de crises ainsi que le renforcement des actions collectives font désormais partie du quotidien des assistants de service social, comme leur présence dans de nombreuses manifestations professionnelles. Enfin, des actions de prévention de la désinsertion professionnelle constituent aujourd'hui également un axe fort de leur mission. »

Philippe Bedeau, Directeur général du SSM

L'ENIM, UN ACTEUR À PART ENTIÈRE DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Dans le prolongement des actions mises en œuvres depuis 2013, des efforts importants ont été consentis pour améliorer la prévention, la détection de la fraude et mettre en œuvre une politique de sanction cohérente, proportionnée et diversifiée.

À l'instar des années précédentes, les résultats affichés en matière de lutte contre la fraude connaissent une nouvelle progression avec plus de 1 500 000 euros de préjudice détecté et évité en 2016. Ce constat témoigne du professionnalisme et de l'investissement des agents administratifs, comptables et médicaux pour garantir le juste paiement des droits.

De nouveaux outils pour améliorer la prévention et la détection des fraudes

L'année 2016 aura permis à l'Établissement d'acquérir de nouveaux outils visant à la sécurisation des identités via l'Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France (AGDREF) et à favoriser les échanges d'informations entre partenaires avec le Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS). Outre l'amélioration du service rendu, le déploiement de ce répertoire d'informations inter-régimes permet de réduire le risque de fraude et d'optimiser le contrôle des dossiers.

L'augmentation substantielle du recours au droit de communication (91 demandes contre 18 en 2015) et la mise en place d'un nouveau référent en fraude documentaire au sein du Centre des pensions et des archives témoignent de la professionnalisation constante des agents de l'Établissement. De surcroît, l'organisation d'une session de sensibilisation à destination des agents des Directions départementales des territoires et de la mer (DDTM) a contribué à mobiliser l'ensemble des acteurs du secteur maritime autour d'un objectif commun de lutte contre la fraude sociale sous toutes ses formes.



« Grâce à l'investissement de tous ses agents, l'Enim a tenu rigoureusement l'ensemble de ses engagements pour la première Convention d'objectifs et de gestion. Le risque fraude est désormais parfaitement intégré dans la politique de maîtrise des risques. Dans le cadre de la COG 2016-2020, l'Enim s'est engagé à consolider le dispositif mis en place depuis 2013 et à développer de nouvelles actions en matière de lutte contre la fraude aux cotisations, qui se traduiront notamment par un renforcement des sanctions prononcées par l'Établissement. »

Vincent Marchive,

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



Des contrôles plus efficaces et mieux coordonnés

La politique de lutte contre la fraude évolue chaque année par l'enrichissement et la création de nouveaux programmes de contrôles, à l'instar des prestations soumises à condition de résidence (CMU-C ou ASPA), ou en ciblant de nouveaux acteurs du système de soins comme les fournisseurs de matériel médical.

La synergie instaurée entre l'Établissement, les services de la gendarmerie maritime et les unités de contrôle maritime porte ses fruits et permet d'organiser des actions de contrôles coordonnées visant à lutter plus efficacement contre la fraude aux cotisations et le travail illégal.

La mise en œuvre des différents programmes de contrôle ont permis de cibler plus de 1 600 dossiers pour un préjudice subi de 202 221 euros pour l'année 2016.

Une politique de sanction cohérente, proportionnée et diversifiée

En 2016, la commission des fraudes s'est réunie à trois reprises afin d'examiner 34 dossiers litigieux. Pour chaque dossier, cette instance collégiale a eu à décider de la suite contentieuse la plus appropriée, en fonction de la nature, de la gravité des griefs et du montant du préjudice.



DOSSIERS LITIGIEUX



plaintes déposées auprès du Procureur de la République



plaintes déposées auprès des juridictions ordinaires



avertissements prononcés



dossiers n'ont pas fait l'objet de sanction / n'ont pas eu la qualification frauduleuse



D'INDUS FRAUDULEUX

(soit une augmentation de 51 % par rapport à 2015)



DE PRÉJUDICE ÉVITÉ



3

CONSOLIDER LA PERFORMANCE ET L'EFFICIENCE DURABLE

LA SPÉCIALISATION DES CENTRES DE PRESTATIONS MALADIE

Après de multiples étapes constitutives et le travail collaboratif des agents des Centres de prestations maladie (CPM), du Secrétariat général, de l'Agence comptable et du Service du contrôle médical de l'Enim, la bascule de la spécialisation des CPM s'est déroulée avec succès.

Initiée suite à un axe fort défini dans la première COG, la spécialisation nationale des centres de prestations maladie s'est traduite par une répartition plus claire de certains métiers comme ceux de la Plateforme de services (PFS), du Pôle solidarité et prévention (PSP), le traitement de la CMU-C ou encore certaines compétences métropole/DOM.

Le choix d'une spécialisation fonctionnelle et non géographique a permis de créer des services plus clairs et plus homogènes pour les assurés. Les missions des agents, regroupées par pôles de compétences, sont désormais plus efficaces et ont permis de développer l'expertise de chacun dans son domaine.



ZOOM SUR

Le Réseau interministériel d'État (RIE) : pour des échanges interministériels sécurisés et facilités

En 2011, l'État a décidé la mise en place d'un « réseau interministériel sécurisé regroupant l'ensemble des réseaux des ministères et permettant la continuité de l'action gouvernementale en cas de dysfonctionnement grave d'Internet ».

L'enjeu était double : mettre l'État en capacité de faire face à l'insécurité et aux menaces potentielles et faciliter le développement des échanges interministériels, notamment suite à la réforme de l'administration territoriale de l'État et au regroupement des services départementaux.

L'Enim, raccordé auparavant au réseau MOREA, réseau de télécommunications mutualisé entre les administrations ex-équipement et agriculture, s'est raccordé au RIE en 2016. Une opération complexe, mais menée à bien sans interruption de service.

« Désormais, chaque Centre de prestations maladie (CPM) a compétence nationale sur les missions qu'il gère. Les acteurs qui interagissent dans chaque processus sont mieux identifiés et les centres ont ainsi pu gagner en réactivité dans le quotidien et mieux anticiper les difficultés. La qualité du service rendu aux marins est au rendez-vous : objectif atteint ! »

Dominique Perouchet,
Responsable du Centre de prestations maladie de Saint-Malo



UNE MUTUALISATION DES MOYENS POUR UN GAIN D'EFFICIENCE

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU DES MÉDECINS-CONSEILS DE L'ENIM : SIGNATURE D'UNE CONVENTION INTER-RÉGIMES

Une convention de partenariat avec d'autres régimes spéciaux (RSI, MSA, CPRPSNCF, CAMIEG, CCAS de la RATP) a été signée le 22 novembre 2016.

Tenant compte du métier de praticien-conseil, l'Enim a décidé de participer au parcours de Développement professionnel continu (DPC).

Dans cette démarche, le professionnel de santé doit justifier de son engagement au cours d'une période de 3 ans. Un parcours de DPC entraîne un enchaînement d'actions de formation médicale continue, d'analyse, d'évaluation et d'amélioration des pratiques.

La mise en application à l'Enim est effective depuis le 1^{er} janvier 2017.

MOYENS ÉDITIQUES : SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC LA CPRPSNCF

Une convention de mutualisation des moyens éditiques entre l'Enim et la CPRPSNCF a été signée en juillet 2015.

Face au bilan positif de cette première collaboration, une suite a été donnée par la mutualisation des moyens visant à déployer un Portail de services Enim pour ses ressortissants et leurs employeurs.

Le projet d'ouverture d'un espace personnel sécurisé a été démarré en septembre 2016 et sera proposé au public dans sa première version en 2017. S'en suivront régulièrement des mises à disposition de services supplémentaires.

Les gains escomptés sont financiers et fonctionnels.



« L'intérêt de cette collaboration est la mutualisation des moyens techniques. La CPRPSNCF met à disposition de l'Enim un ensemble d'éléments techniques tels que plateformes logicielles, serveurs et réseau. Cette coopération comprend également un échange de moyens humains et d'idées. Ainsi, certains services mis en oeuvre par l'Enim, tels que la géolocalisation (pour l'Enim, elle concernera les services sociaux ou les médecins de gens de mer dans le monde) ou le télépaiement, seront mis à disposition de la CPRPSNCF pour intégration dans leur portail, et inversement. »

Thomas Daubech,
Responsable de projets transverses, au sein
de la Sous-direction de la production et des opérations

CAP SUR LES COURRIERS ÉGRENÉS

Le projet a démarré en 2016. Il a pour objectif d'externaliser la mise sous pli et l'envoi de l'ensemble des courriers émis par l'Enim à destination des assurés ou pensionnés. La CPRPSNCF propose de mettre à disposition la solution déployée en interne et de bénéficier de leur expertise pour la mise en oeuvre de ce nouveau dispositif. Dès que le choix de la solution sera validé, un site pilote sera désigné.

L'ENIM INSCRIT DANS LES TRAVAUX INTER-RÉGIMES

Dans le cadre de la nouvelle COG 2016-2020 que l'Enim a signé avec l'État, l'Établissement s'engage à être un acteur volontaire de l'inter-régimes.

À ce titre, l'Enim se doit de s'inscrire dans les réformes en cours et de travailler en synergie avec ses partenaires.

La mise en œuvre de la Déclaration sociale nominative (DSN) et plus globalement la refonte des modalités de déclarations sociales est le principal chantier que l'Enim devra mener à bien durant cette COG. Ce projet, souhaité par les pouvoirs publics, s'inscrit dans un contexte de clarification des rôles entre les services des affaires maritimes et l'Enim. L'objectif est de proposer à tous les cotisants, qu'ils soient employeurs, propriétaires-embarqués ou encore armateurs étrangers embarquant des résidents français, un guichet unique de déclarations sociales. Pour atteindre ce but et permettre des déclarations simples pour les armateurs, l'Enim doit rationaliser les données nécessaires à la réalisation de ses métiers ainsi que développer son offre de services en ligne.

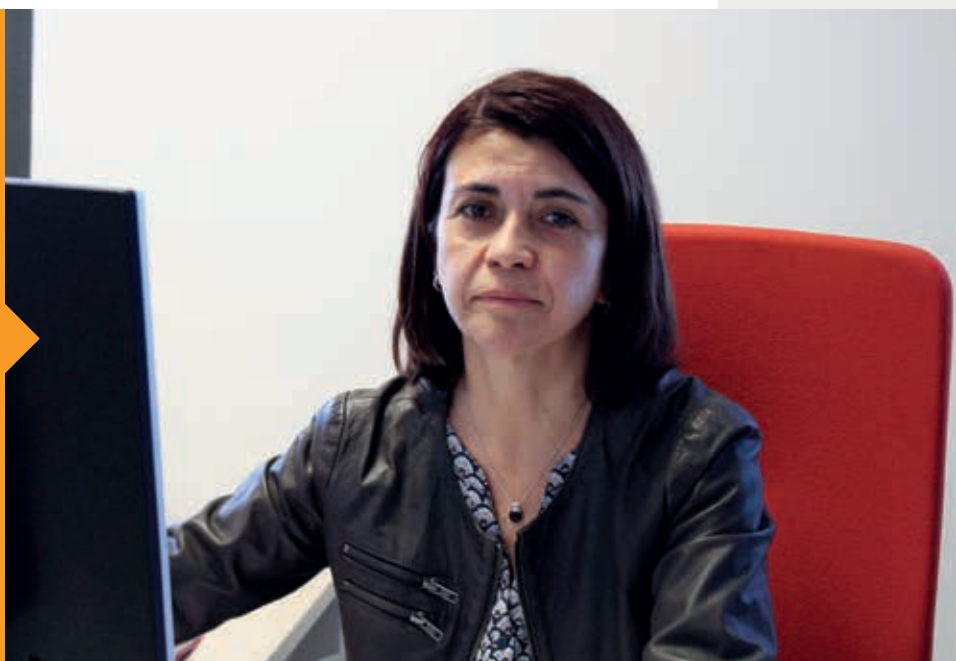
La mutualisation de l'activité « recouvrement » avec le régime général est un autre chantier prioritaire souhaité par les pouvoirs publics. Ici aussi, le but est de proposer un guichet unique aux gens de mer. En effet, l'Acoss, via l'Urssaf Poitou-Charentes, recouvre déjà les cotisations famille et chômage des armateurs.

Le GIP-MDS (Groupement d'intérêt public-Modernisation des Déclarations Sociales), le GIP-UR (Groupement d'intérêt Public-Union Retraite), l'Urssaf Poitou-Charentes, l'Acoss, la CNAMTS ainsi que les autres régimes spéciaux sont autant de partenaires avec lesquels l'Enim travaille d'ores et déjà pour se moderniser et assurer l'évolution du régime.

« De grandes réformes sont à mener dans le monde maritime (DSN, permis d'armement). Au-delà de la complexité de mise en place, des difficultés techniques ou des éventuels ajustements politiques, il faut garder à l'esprit que nous travaillons au service des marins et armateurs. Notre principal objectif doit donc être de proposer la solution la plus simple et efficace possible à nos publics. »

Christine Frémont,

Chargée de mission cotisations et financement du régime, au sein de la Sous-direction des affaires juridiques
Cheffe de projet DSN



UNE POLITIQUE DE MAÎTRISE DES RISQUES CONSOLIDÉE

À l'aune de notre 2^{ème} Convention d'objectifs et de gestion, la politique de maîtrise des risques et de management par les processus de l'Enim se développe et se formalise progressivement sur l'ensemble des activités de l'Établissement.

Régi par des réglementations liées à la gestion budgétaire et comptable publique et aux régimes obligatoires de base de sécurité sociale, l'Enim superpose des normes de contrôle interne applicables aux établissements publics administratifs, d'une part, et aux organismes de Sécurité sociale, d'autre part.

En cohérence avec les services ordonnateurs et comptables, la mission d'Accompagnement de la performance coordonne les fonctions qualité et contrôle interne en veillant à apporter une solution technique de management aux différentes démarches déployées, en s'assurant de répondre aux exigences de nos tutelles en matière de maîtrise des risques et en donnant une assurance raisonnable, d'une part de maîtrise des activités quant aux objectifs fixés et d'autre

part, de satisfaction régulière et durable des bénéficiaires des prestations.

Dans ce sens, en 2016, l'Enim s'est attaché à consolider le dispositif de contrôle interne à travers l'élaboration et la mise à jour complète des organigrammes fonctionnels nominatifs sur les fonctions comptable et ordonnateur, le vote de l'organe délibérant sur le bilan 2015 et la politique de contrôle interne 2016, la mise à jour de tous les processus prioritaires et l'évolution des contrôles a priori et a posteriori.

Sous l'impulsion des référents du contrôle interne budgétaire et comptable, l'effectivité du dispositif est assurée par sa traçabilité (archivage de tous les contrôles exercés). Elle est synthétisée dans le bilan annuel du contrôle interne, présenté au Conseil d'administration et soumis à son approbation.

L'efficacité du dispositif se traduit par la détection de dysfonctionnements et par l'amélioration de la performance et de la qualité de service.



« L'objectif général de la politique de contrôle interne de l'Établissement est d'adapter continuellement les modalités de contrôle par acteur, périodicité et cible, en vue d'optimiser l'efficacité du dispositif. »

Laurent Roulet,
Responsable de la mission d'Accompagnement
de la performance

L'ENIM EN MODE PROJET

La démarche de modernisation de l'Établissement, entamée précédemment et prolongée par la COG 2016-2020, a confirmé la nécessité de développer le mode projet à l'Enim.

Afin de prendre en compte au mieux les spécificités de l'Établissement et de faire aboutir les projets dans des délais impartis, il est primordial qu'ils soient encadrés. Une méthode de gestion unique a donc été mise en place, qui s'appuie sur les notions suivantes :

- Une définition claire et précise des objectifs par le métier,
- Un management du planning par les délais,
- Une priorisation des fonctionnalités partagée par le groupe projet,
- Une approche basée sur les livrables : chaque phase doit donner lieu à la création d'un produit opérationnel.

Il convient de garder à l'esprit que les projets sont là pour améliorer les différents processus. Ils les « mettent à jour », les modernisent et donnent de nouvelles perspectives de travail. Tous les agents de l'Enim peuvent être concernés à un niveau ou un autre : directeur de programme, chef de projet, expert, opérationnel. Il est alors très important que le travail et les compétences de chacun puissent être valorisés lorsqu'ils interviennent sur un projet. Pour cela, la communication interne est un vecteur essentiel, qui a été largement développé en 2016 : publication d'un dépliant présentant la méthode aux agents, mais également informations récurrentes sur les projets en cours, via le site intranet et les écrans de communication dynamiques de l'Enim.



« Toutes les choses sont créées deux fois : une première fois mentalement, puis une seconde fois physiquement. La clé de la créativité, c'est de commencer avec la fin à l'esprit, avec une vision et un modèle du résultat désiré. » (S.Covey)

Sébastien Grand,
Responsable de la mission de Pilotage des projets stratégiques



UNE POLITIQUE DE DÉMATÉRIALISATION RENFORCÉE

La gestion électronique des documents (GED) désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation.

CHIFFRES CLÉS

220 000

pages numérisées
en 2014

233 800

pages numérisées
en 2015

241 700

pages numérisées
en 2016

Utilisée depuis 1998 au Centre des pensions et des archives (CPA), elle rend accessible, immédiatement et au plus grand nombre, les documents relatifs aux pensions concédées.

Cette GED, dotée d'une nouvelle version du logiciel depuis fin 2012, s'étend peu à peu à d'autres domaines : des documents sont dorénavant intégrés par le Centre des cotisations des marins et armateurs de Saint-Malo.

Le processus GED du CPA a fait l'objet en 2016 d'un audit par la mission Archives publiques du ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES), qui a préconisé :

1. L'évolution du système de GED afin de paramétrer la gestion du cycle de vie ;
2. La mise en place d'une stratégie écrite de planification de la pérennisation des objets numériques ;
3. L'intégration de la GED à une plateforme d'archivage électronique.

Le logiciel permet également la gestion dématérialisée des processus, sans circulation de papier, par l'intermédiaire de corbeilles virtuelles (GED en amont). Des tests de mise en situation ont été effectués sur un périmètre réduit. La mise en production sur ce périmètre a été réalisée en janvier 2017.

« Véritable levier pour gagner en matière de délais, d'efficacité et de sécurisation des documents, le développement de la GED constitue un des objectifs forts de la COG 2016-2020. »

Alain Tanguy,
Responsable du Pôle archives,
Centre des pensions et des
archives

ZOOM SUR

L'utilisation de la GED au CCMA

Depuis octobre 2015, les documents relatifs aux décisions de surclassement et reclassement sont enregistrés automatiquement dans la GED, ce qui représente 5 146 décisions à ce jour.

Cet enregistrement couplé à l'éditique (envoi automatisé) mise en place pour l'envoi des décisions par voie postale aux armateurs a permis d'accroître l'efficacité du travail du pôle surclassement.

L'objectif pour 2017 est d'étendre l'éditique à la transmission des décisions aux affaires maritimes pour que le processus soit entièrement automatisé.

Par ailleurs à compter du 1^{er} octobre 2016, les dossiers relatifs aux autorisations de maintien d'affiliation (AMA) ont été enregistrés dans la GED, ce qui représente à ce jour 1 549 dossiers. Cette évolution se traduit par une nette diminution du volume d'archives papier.

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE D'ARCHIVAGE

Depuis 1987, le Pôle archives du Centre des pensions et des archives (CPA) s'attache à prendre en charge et à conserver les archives intermédiaires de l'Établissement.

Il a la responsabilité de l'ensemble des procédures de gestion de l'archivage : réception et conservation des versements (2016 : 580 m/l* dont 430 externalisés), éliminations réglementaires (2016 : 520 m/l), versement des archives historiques aux services compétents : début 2017, 40 m/l de rôles d'équipage des années 1940-1950 rejoindront ainsi les Archives départementales des Bouches-du-Rhône ou celles du Finistère. Le Pôle archives répond également aux demandes des usagers souhaitant la communication de certains documents.

Depuis 2016, afin d'assurer des conditions de conservation et de protection optimales des archives, des améliorations ont été apportées : serrure à code pour les archives à caractère

confidentiel, ventilation des magasins, hygrométrie et température contrôlées. Dans une même logique d'efficacité, un marché à bons de commande a été contractualisé avec la société ARCHIVECO pour des « Prestations de conseils, d'audit et de gestion des archives ».

Par ailleurs, le service participe à des opérations de valorisation : demandes de généalogie (122 en 2016), accueil de chercheurs, prêt de documents pour des expositions.

Enfin, le Contrôle scientifique et technique de l'État exercé par la mission des Archives publiques du ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES) en juin 2015, a fait l'objet d'un compte-rendu de visite qui dresse le bilan encourageant de la mise en œuvre de la politique d'archivage de l'Enim.

**Mètres linéaires*

CHIFFRES CLÉS

Les archives détenues au Centre des pensions et des archives (CPA) de Paimpol représentent **620 m²** et **4,5 km/l** de rayonnages.

« La réorganisation de la fonction archivage au sein de l'Enim a pour double conséquence de positionner le pôle archives du CPA comme pôle d'archivage mutualisé pour l'ensemble des sites et services et comme expert des questions d'archivage et de dématérialisation. »

Michèle Picard,
Responsable du groupe Archives,
Centre des pensions et des archives



PROFESSIONNALISATION ET ACCOMPAGNEMENT : ENJEUX MAJEURS DES ÉVOLUTIONS DE L'ENIM

Spécialisation des Centres de prestations maladie, grandes évolutions réglementaires (GBCP...), développement d'une culture commune de gestion de projet : les enjeux internes comme externes sont multiples et les métiers à l'Enim en perpétuelle évolution. L'Établissement a apporté à ses agents une réponse adaptée, à travers une politique de professionnalisation et un accompagnement efficaces et ciblés.

Développement d'une culture commune de gestion de projet

Engagée en 2015, la professionnalisation de l'ensemble des acteurs concernés par la conduite de projets s'est poursuivie en 2016. Plusieurs partenaires ont été mobilisés pour répondre au mieux aux besoins des porteurs de projets, en leur proposant :

- Une action de formation intitulée « gestion de projet et efficacité collective », qui leur a permis d'aborder les leviers du management, de la conduite de projet et de la performance collective tout en approfondissant l'aptitude à diriger des équipes transverses dans la durée ;
- Des actions ciblées pour renforcer des compétences individuelles ;
- Des actions de formations sur des outils de la gestion de projet.

Ces actions engagées ont favorisé l'émergence d'une véritable culture projet et d'une méthodologie partagée au sein de l'Établissement.

Spécialisation des Centres de prestations maladie : accompagnement et formation des équipes

Dans le cadre de la spécialisation des Centres de prestations maladie de Lorient et de Saint-Malo mise en œuvre en 2016, des plans de formations spécifiques ont été bâtis pour accompagner les équipes dans la réorganisation de leurs activités. Pour mener à bien ce projet, les formatrices métiers du domaine maladie ont été mobilisées afin de construire des programmes de formation sur-mesure et organiser les sessions de formation nécessaires.

« La mise en œuvre de la spécialisation des Centres de prestations maladie de Lorient et Saint-Malo s'est notamment appuyée sur un dispositif tout à fait spécifique articulé entre le Département des ressources humaines et les formatrices métiers de la Sous-direction de la production et des opérations. C'est une communauté de travail composée de 97 agents qu'il s'agit d'accompagner dans cette nouvelle organisation, avec pour certains des changements de métiers significatifs. Cet accompagnement est toujours en place, les représentants du personnel sont par ailleurs tenus régulièrement informés et associés aux éventuels ajustements à mettre en œuvre. »

Hervé Vanoverschelde,
Secrétaire général



Rencontres inter-sites et inter-services : pour mieux connaître l'organisation et les métiers de chacun

Une meilleure connaissance réciproque des services et des métiers de l'Enim facilite la collaboration entre les services. C'est tout l'objet de la démarche d'échanges inter-services, initiée en 2015 et qui a donné lieu en 2016 à plus de 340 heures de rencontres.

Formations des gestionnaires budgétaires et comptables dans un contexte d'évolutions réglementaires

La mise en œuvre du décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP) modifie de manière importante l'organisation et le contenu de la gestion budgétaire et comptable. Le Département du budget et des finances a réalisé des formations internes à destination des gestionnaires de crédits dans les différents services en charge de l'élaboration et de l'exécution du budget. Au total, 108 heures de formation ont ainsi été dispensées.

Constitution du Répertoire des métiers de l'Enim

Outil central d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), la réalisation du répertoire des métiers de l'Enim fait l'objet d'une fiche action de la COG 2016-2020. Cet objectif opérationnel doit favoriser la mise en œuvre de l'amélioration continue des compétences. En 2016, le Département des ressources humaines a engagé les premiers travaux avec le Centre des pensions et des archives (CPA). Il va se poursuivre et s'étendre à l'ensemble des centres et sous-directions de l'Enim en 2017.

« S'appuyant sur des référentiels métiers existants, tels que celui de l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS) ou de l'État, le futur répertoire des métiers de l'Enim a pour objectif de se rapprocher des métiers de la sécurité sociale et de renforcer la démarche GPEC déjà mise en œuvre. »

Laëtitia Tiratay-Thibaut,
Cheffe du Département des ressources humaines



RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ORGANISATIONS

Conscient de sa responsabilité en ce domaine, l'Enim a pris en compte les enjeux du développement durable (DD) dans la stratégie de moyen et long termes de l'Établissement telle que définie dans la COG 2016-2020, de même que dans l'exercice quotidien de ses missions.

GOVERNANCE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

Afin de favoriser l'intégration du DD et de la démarche exemplaire dans le fonctionnement général de l'Établissement, l'animation portée par le Secrétariat général a été renforcée en juillet 2016 et la mobilisation des décideurs encouragée par la création d'un comité RSO.

Handicap

Suite à l'enquête réalisée en 2016 auprès des 37 agents bénéficiant de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), près de 90 % des agents sondés se déclarent satisfaits des conditions d'accueil et d'intégration au sein de l'Enim. Une majorité d'entre eux considère bénéficier de très bonnes conditions de travail avec des postes de travail dont l'ergonomie est bien assurée. Afin de poursuivre la sensibilisation sur le handicap, et comme l'a recommandé le Comité handicap réuni le 6 avril 2016, des actions de communication sont venues rappeler le rôle de ce comité réactivé en 2015, ainsi que celui du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP), acteur essentiel de la prise en charge des agents RQTH à travers le financement notamment d'aménagements de postes.

Action sociale pour les agents

Avec un budget de 160 564 euros en 2016, les agents de l'Enim bénéficient d'une politique d'action sociale très favorable, articulée autour de prestations sociales interministérielles et d'initiative locale, de subventions de restauration sociale, d'une offre de mutuelle santé et prévoyance (Harmonie Fonction Publique) ainsi que d'une subvention annuelle pour l'association des personnels (APEEL), qui propose des actions sportives et culturelles. Optimisant les budgets consacrés aux Chèques vacances et Chèques emploi service universel (CESU), l'adhésion à l'action sociale interministérielle négociée en 2016 permet également d'accéder aux actions culturelles et de loisirs proposées par les différentes sections régionales interministérielles d'action sociale (SRIAS).



« Cet extrait des engagements de notre Établissement illustre notre volonté inscrite dans la GOG 2016-2020 de réinterroger à la fois dans son contenu et son approche la responsabilité sociale de notre organisation résolument tournée vers nos partenaires internes et externes. »

Caroline Foedit,
Cheffe du Département des achats, des moyens généraux et de l'immobilier

Séance de sensibilisation à l'éco-conduite

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

En amont de l'élaboration de son bilan réglementaire des émissions de gaz à effet de serre (BEGES), l'Enim a mené en 2016 des actions ciblées sur les principaux postes d'émission.

Consommation de papier

L'Enim a rejoint en 2016, pour le siège de l'Établissement, le programme « Recy'go » : porté par La Poste, ce programme a pour objet le tri à la source des papiers de bureaux et contribue au développement de l'économie sociale et solidaire, à travers le traitement et la valorisation du papier. 1,6 tonnes de papier ont ainsi été recyclées sur 6 mois, générant une économie de 480 kg de CO2.

Par ailleurs, le déploiement généralisé du parc de photocopieurs multifonctions, avec paramétrage par défaut des impressions en recto-verso (R° / V°) et en noir et blanc et déclenchement par badge individuel s'est logiquement accompagné de la suppression progressive des imprimantes individuelles.

Déplacements

À l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité (SEM), une « tournée verte » a été organisée, animée par l'agent formateur agréé à l'éco-conduite. Son objectif ? Sensibiliser les agents à l'éco-conduite, à la prévention routière et à l'organisation de leurs déplacements, autour d'un quizz, de cas pratiques et de démonstrations avec un véhicule hybride.

Par ailleurs, le recours à la visio-conférence reste important : 285 en 2016.

Un nouveau système plus convivial et surtout plus performant a été déployé à la fin du 1^{er} semestre 2017, facilitant son usage à plus grande échelle en interne. Il permettra également des visiconférences avec nos partenaires en externe, constituant ainsi une réelle alternative à des déplacements lourds en permettant une dynamisation des contacts et de leur fréquence.

L'Établissement a également poursuivi la rationalisation de sa flotte automobile, suivie avec le prestataire ALD, gestionnaire de flotte automobile : 100 % des véhicules, dont 3 hybrides, génèrent un taux de CO2 inférieur à 120g/km.

Enfin, la rationalisation du parc immobilier s'est poursuivie en 2016, avec un programme axé sur la qualité de vie au travail (QVT) et l'adhésion au dispositif interministériel de management de l'énergie (SME).

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

La dimension économique de la RSO a été marquée par une consolidation de la professionnalisation de l'achat.

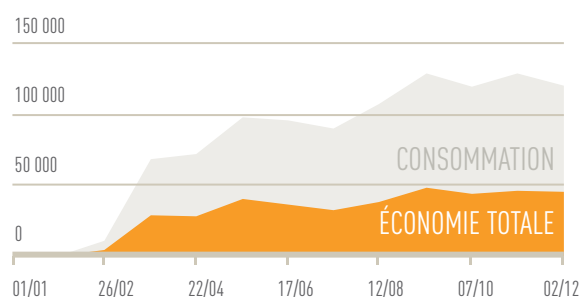
Ainsi, le vade-mecum de la commande publique a été mis à jour sur un mode collaboratif entre les différents acteurs de la dépense, en développant la pratique du sourcing désormais consacrée.

Le recours à l'offre « marchés online » a été mis en place, permettant de susciter une concurrence locale tout en maîtrisant les coûts de publication.

Les partenariats inter-régimes ont été développés, à travers notamment le renouvellement de l'adhésion à la convention de groupement permanent pilotée par la Direction des achats de l'État (DAE).

Enfin, le programme « carte achat » a été optimisé afin de favoriser un achat de proximité efficient, tout en responsabilisant les acteurs locaux.

Ressources papier



| | Consommation | Économie liée aux travaux supprimés | Économie liée à l'impression (R° / V°) | Économie totale |
|----------------------------|--------------|-------------------------------------|--|------------------|
| Nbre DE FEUILLES | 1 041 664 | 946 | 391 343 | 392 289 |
| POIDS (kg) | 3 302,04 | 2,99 | 1 235,11 | 1 238,10 |
| Nbre D'ARBRES | 87,37 | 0,08 | 32,68 | 32,76 |
| EAU (l) | 16 430 | 15 | 6 145 | 6 160 |
| ÉNERGIE (kw) | 37 454,95 | 33,92 | 14 009,83 | 14 043,75 |
| CO² (kg) | 9 580,98 | 8,68 | 3 583,72 | 3 592,40 |

GLOSSAIRE

| | |
|--|---|
| AC : Agence comptable | GBCP : Gestion budgétaire et comptable publique |
| ACCRE : Aide au chômeur créant ou reprenant une entreprise | GED : Gestion électronique des documents |
| ACOSS : Agence centrale des organismes de sécurité sociale | GIP-MDS : Groupement d'intérêt public - Modernisation des Déclarations sociales |
| AGDREF : Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France | GIP-UR : Groupement d'intérêt public - Union retraite |
| AGISM : Association pour la gestion des institutions sociales maritimes | GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences |
| AMA : Autorisations de maintien d'affiliation | IGAM : Inspection générale des affaires maritimes |
| ASS : Allocation de solidarité spécifique | IGAS : Inspection générale des affaires sociales |
| ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées | IMP : Institut maritime de prévention |
| AT-MP : Accidents du travail et maladies professionnelles | MTES : Ministère de la Transition écologique et solidaire |
| CCMA : Centre des cotisations des marins et armateurs | PFS : Plateforme de services |
| CGEDD : Conseil général de l'environnement et du développement durable | PIMP : Pension d'invalidité pour maladie professionnelle |
| CNAMTS : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés | PRA : Pension de retraite anticipée |
| CMU-C : Couverture maladie universelle complémentaire | PSP : Pôle solidarité et prévention |
| COG : Convention d'objectifs et de gestion | PUMA : Protection universelle maladie |
| CPA : Centre des pensions et des archives | RIE : Réseau interministériel d'État |
| CPM : Centre de prestations maladie | RIS : Relevé individuel de situation |
| CPRPSNCF : Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF | RNCPS : Répertoire national commun de la protection sociale |
| CSG : Contribution sociale généralisée | RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé |
| DAI : Droit à l'information retraite | RSO : Responsabilité sociétale des organisations |
| DDTM : Direction départementale des territoires et de la mer | SDAJ : Sous-direction des affaires juridiques |
| DMIST : Déclaration mensuelle informatisée de services et de taxes | SDPO : Sous-direction de la production et des opérations |
| DML : Délégation à la mer et au littoral | SDSI : Sous-direction des systèmes d'information |
| DSN : Déclaration sociale nominative | SI : Systèmes d'information |
| DTA : Décompte trimestriel automatisé | SME : Système de management de l'énergie |
| EIG : Estimations indicatives globales | SSM : Service social maritime |
| EIR : Entretiens individuels retraite | UCANSS : Union des caisses nationales de sécurité sociale |
| ENSM : École nationale supérieure maritime | URSSAF : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales |
| ETPT : Équivalent temps plein travaillé | |
| FIPHFP : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique | |

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
CS 87770
56 327 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 0,06 € / min
+ prix appel

www.enim.eu