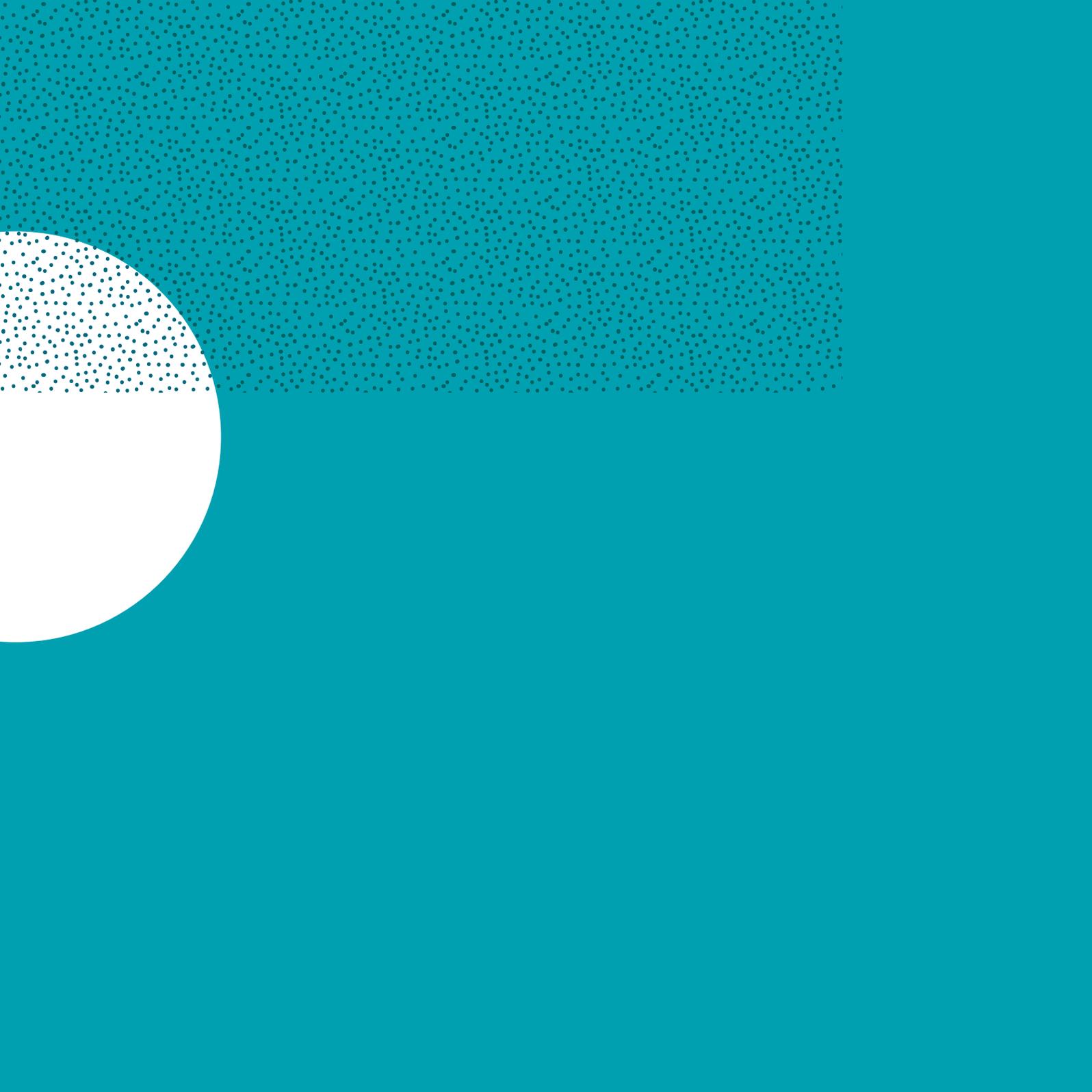


20

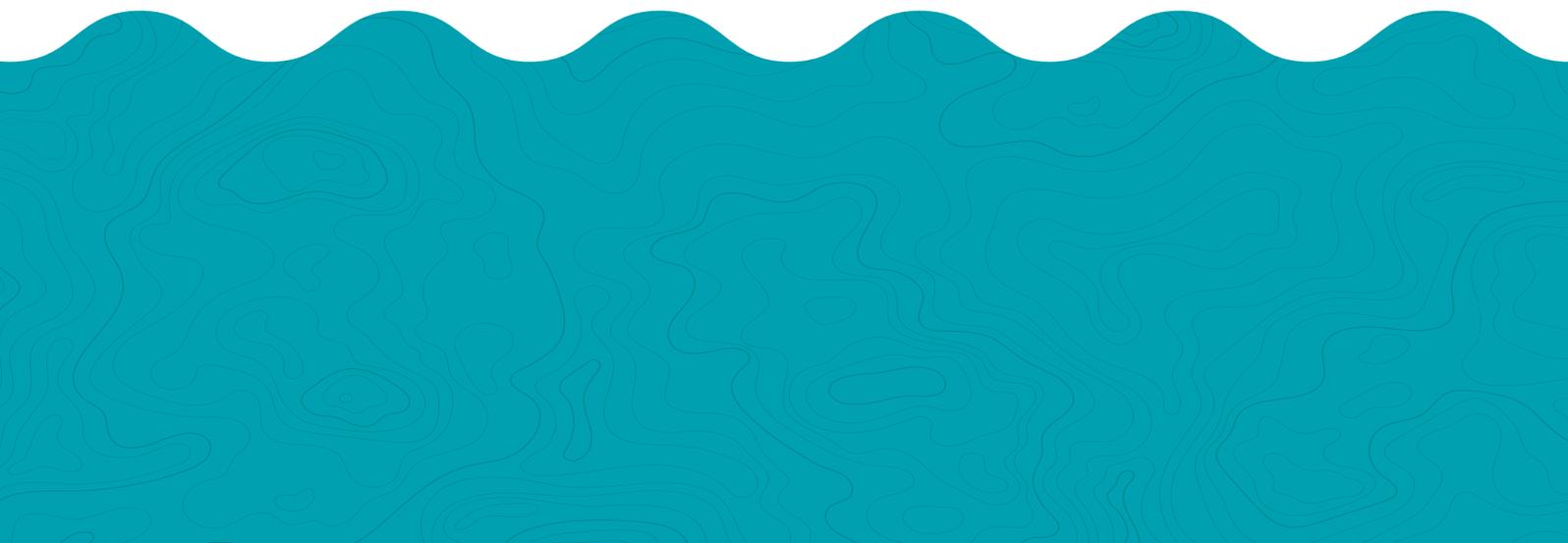
RAPPORT D'ACTIVITÉ





I SOMMAIRE

• Interview croisée.....	04
• Temps forts 2020.....	06
• Agir pour l'Enim de demain	08
• Gouvernance et organisation de l'Enim	10
• Organisation générale de l'Enim.....	13
• L'Enim, solide et solidaire face à la crise sanitaire	14
• Garantir la qualité de service pour tous	18
• Glossaire.....	22



I INTERVIEW CROISÉE



Marie-Caroline BONNET-GALZY

Présidente
du Conseil
d'administration

L'année écoulée a été évidemment marquée par la pandémie mondiale liée à la Covid-19. Comment l'Enim a-t-il fait face à la crise sanitaire ?

Marie-Caroline Bonnet-Galzy :

Comme l'ensemble des administrations publiques dont je salue l'implication, l'Enim a su réagir et l'ensemble de ses équipes se sont mobilisées.

L'Enim a remarquablement géré cette situation inédite, en versant en temps et en heure les prestations attendues par ses ressortissants, sans rupture de continuité, tout en assurant la sécurité de ses agents. Il a su rester au contact des ressortissants les plus fragiles, notamment via des appels téléphoniques sortants auprès de ses pensionnés les plus âgés pour s'enquérir de leur état de santé.

Le Conseil d'administration a pour sa part adopté des mesures novatrices en matière d'action sanitaire et sociale : assouplissement des conditions d'appréciation des ressources pour bénéficier de l'aide financière spécifique, versement d'une avance financière pour une demande de prestation alors que le dossier était incomplet, aide pour l'achat de matériel de protection et de désinfection sur les navires...

Je salue ici la qualité du service apporté dans ce contexte difficile et dans la durée. Et notre mobilisation est appelée à se prolonger. Cette période est un bel exemple de la solidarité qui anime le monde maritime et la sécurité sociale des marins.

Quels bilan et enseignements tirer de la gestion de la crise sanitaire par l'Enim ?

Malika Anger :

L'Établissement a démontré sa très grande réactivité. S'agissant de la qualité de service, l'Enim a été exemplaire !

Quant à la gestion interne, la mise en œuvre du télétravail en un temps record et l'installation des multiples équipements informatiques ont mis en évidence l'adaptabilité des agents, ce qui a permis de pouvoir travailler dans des conditions particulièrement satisfaisantes compte tenu du contexte sanitaire.

Par ailleurs, la modernisation de l'Établissement s'est poursuivie par le déploiement de nouveaux processus comme la DSN ou la GED permettant d'optimiser le traitement des dossiers maladie. Enfin, la solidarité interne et la cohésion de notre communauté de travail sont à relever durant toute cette période, que ce soit au sein de l'Établissement ou envers nos ressortissants. Réactivité, adaptabilité, solidarité, cohésion : autant d'atouts qu'il nous faut capitaliser à l'aube de la prochaine COG.

Nommée au moment où l'Enim fête ses 10 ans d'existence dans sa forme actuelle d'EPA, quel bilan reprenez-vous de cette décennie écoulée au service des marins ?

Marie-Caroline Bonnet-Galzy :

Comme vous le savez, je n'ai été nommée à la présidence qu'en octobre 2020, ma connaissance est encore très récente. Ces 10 premières années d'existence de l'établissement public marquent un premier chemin d'autonomie par rapport aux administrations des affaires maritimes de l'Etat et une nouvelle gouvernance avec la coordination de trois tutelles, affaires maritimes, budgétaire et sécurité sociale, représentées dans le conseil d'administration.

La signature et la mise en œuvre de conventions d'objectifs et de gestion (COG) négociées avec l'Etat a installé l'Enim dans la sphère des acteurs de la sécurité sociale et permis le développement des projets inter-régimes et la coopération avec nos homologues de la protection sociale.

Plus récemment, en 2017, il a été créé le comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim (CPI), en complément du conseil d'administration, afin d'assurer la concertation avec les partenaires sociaux - salariés et employeurs - des principaux secteurs professionnels et les représentants des associations de pensionnés. J'ai souhaité que des réflexions soient engagées dans le cadre de la COG 3 pour continuer à adapter le mode de gouvernance.

Au-delà de la crise sanitaire, que retenir de l'année 2020 ?

Malika Anger :

L'Enim s'est donné les moyens d'atteindre les objectifs fixés par la COG 2016-2020. Je pense bien évidemment à la Déclaration sociale nominative (DSN) et à la première bascule en 2020 des employeurs du monde maritime, avant le transfert de l'essentiel du recouvrement vers l'Urssaf Poitou-Charentes à compter du 1^{er} janvier 2021. L'Établissement a par ailleurs mené à leur terme des projets structurants pour l'amélioration de la qualité de service, notamment l'optimisation de l'accueil téléphonique avec la mise en place d'un numéro unique, ainsi que le déploiement de la GED maladie permettant une gestion des dossiers plus fluide.

2020 a également été une année de changement au niveau de la présidence du Conseil d'administration, avec la nomination de Mme Bonnet-Galzy en octobre 2020. L'Enim est aujourd'hui en ordre de marche pour préparer la nouvelle COG et définir ses ambitions et leviers d'actions.

Cette année devait marquer la fin de la COG 2016-2020, que les tutelles ont souhaité prolonger par un avenant. Quel bilan retenir de cette deuxième COG et quel apport de sa prolongation d'un an ?

Marie-Caroline Bonnet-Galzy :

La COG actuelle aura été marquée par les travaux de transfert du recouvre-

ment vers l'Urssaf Caisse nationale et la mise en place de la DSN et le développement d'autres projets majeurs, tels que la création d'une commission d'action sociale pour les ressortissants, l'adaptation de la relation client ou encore l'espace de « l'Espace personnel en ligne », pour n'en citer que quelques-uns. Les comptes de l'Enim ont également été certifiés pour la 3^e année consécutive, ce qui atteste de la fiabilisation en matière de paiement à bon droit.

La prolongation d'un an de la COG jusqu'au 31 décembre 2021, proposée par les tutelles, était nécessaire pour faire aboutir le transfert du recouvrement vers l'Urssaf Caisse nationale et la mise en place de la DSN prévus au 1^{er} janvier 2021. Ce délai supplémentaire doit nous permettre de garantir sans perte d'information déterminante le transfert de tous les armateurs et de leurs salariés, y compris les travailleurs indépendants. L'Enim accompagne spécifiquement les petits armements qui emploient jusqu'à quatre marins.

Cette année supplémentaire nous permet aussi de préparer ensemble la prochaine période conventionnelle, à la lumière de la mission d'évaluation IGAS / IGAM.

Quelles sont les perspectives de l'Enim en 2021 ?

Marie-Caroline Bonnet-Galzy :

L'année 2021 sera naturellement marquée par la préparation de la 3^e COG, associée à un projet d'établissement

Malika ANGER

Directrice de l'Enim

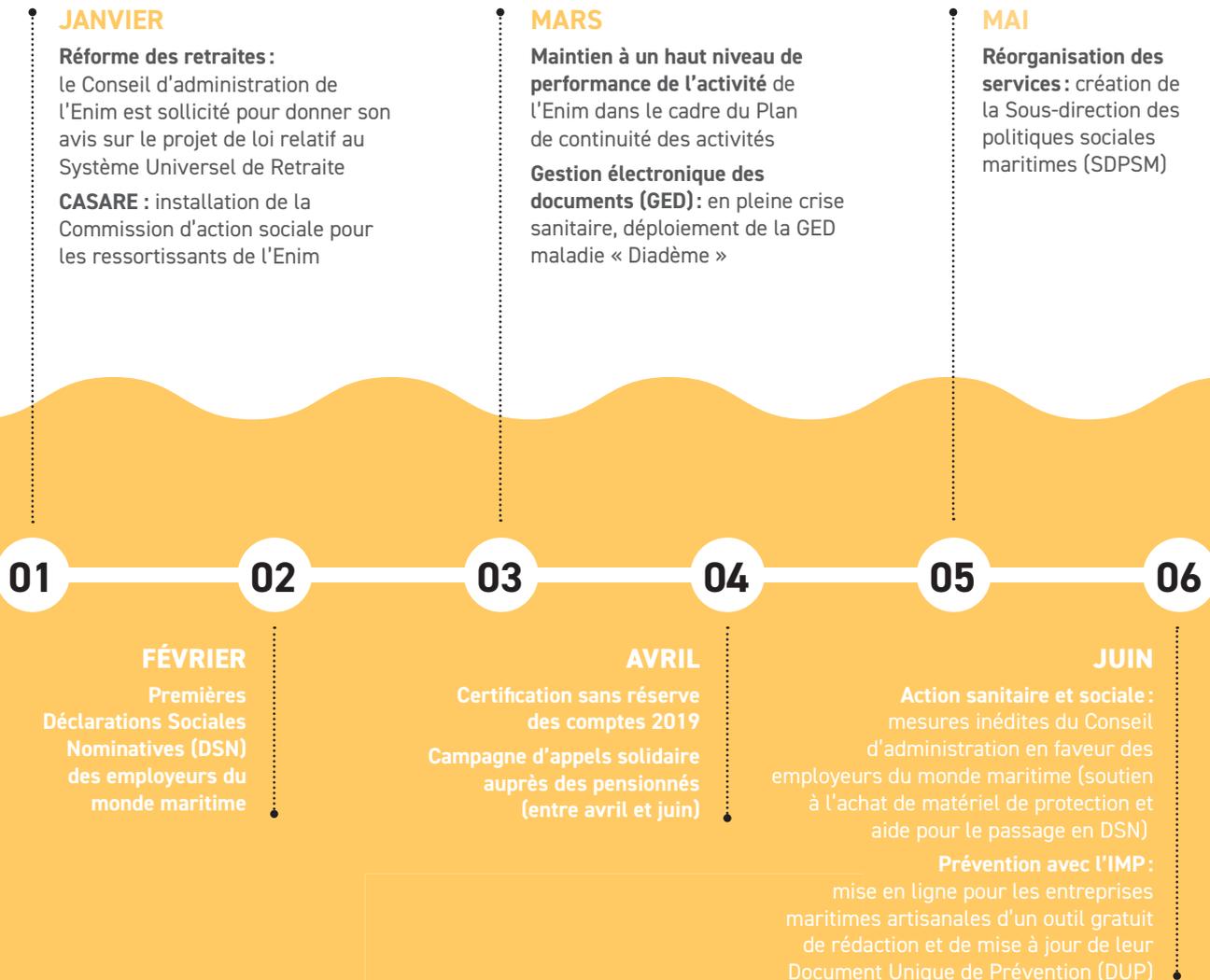


préconisé par les tutelles, et dont il nous faudra préciser le périmètre. Le Conseil d'administration et le CPI y prendront part lors de réunions de travail communes afin d'identifier les orientations prioritaires qui feront l'objet d'une délibération du conseil d'administration en juin 2021. La directrice de l'Enim conduira les négociations avec les tutelles dans l'élaboration de la future convention, dans le cadre de ces orientations, afin de répondre aux défis et enjeux stratégiques identifiés pour ces prochaines années.

Malika Anger :

Gageons que cette année 2021 nous permette de nous revoir et de concilier travail à distance et sur site, pour favoriser encore plus la cohésion de notre collectif et consolider ce lien social indispensable à notre bonne qualité de vie au travail.

TEMPS FORTS 2020



2020

JUILLET

Création du Ministère de la mer,
avec à sa tête M^{me} Annick Girardin
Délégation à la CAFAT de la gestion
des frais de santé des marins de
Nouvelle-Calédonie

SEPTEMBRE

Marie-Caroline Bonnet-
Galzy succède à Patrick
Quinqueton à la présidence
du Conseil d'administration
de l'Enim

NOVEMBRE

Mutualisation
des contrôles
réglementaires
d'existence : déploiement
du volet lutte contre la
fraude

07

08

09

10

11

12

AOÛT

Lancement de
la demande de
réversion en ligne
avec info-retraite.fr

OCTOBRE

DSN :
mise à disposition d'une liste de tiers
déclarants pour les employeurs du
monde maritime

Egalité dans la Fonction publique :

nomination d'un référent Egalité
Femmes / Hommes à l'Enim

DÉCEMBRE

0809 54 00 64 :
nouveau numéro gratuit de la
plateforme téléphonique de l'Enim
pour les dossiers Santé, Retraite
et Action sociale

COG 2016-2020 :
signature d'un avenant pour 2021

AGIR POUR L'ENIM DE DEMAIN

L'exception maritime guide depuis toujours l'Enim. Pour se moderniser dans le contexte d'optimisation des moyens, cette exception doit s'inscrire dans un mouvement de convergence au regard des standards de la Sécurité sociale. C'est dans cette direction que la COG 2016-2020 a amené l'Enim, garantissant ainsi, pour demain, la préservation des particularismes du secteur maritime.

I BILAN INTERMÉDIAIRE COG 2016-2020 ET AVENANT 2021

L'Enim a lancé dès juin 2020 les travaux de réflexion sur la prochaine COG, avec pour ambition de pouvoir lancer les chantiers dès le début de la nouvelle période contractuelle.

Dans un premier temps, il s'est agi de dresser un bilan de la COG 2016-2020 à travers ses différentes réussites. Parmi elles, 10 grandes avancées de l'Enim sont particulièrement à retenir.

10 GRANDES AVANCÉES





En raison de la crise sanitaire, la période contractuelle de cette COG a été prorogée d'un an, jusqu'à fin 2021. Si la feuille de route a été globalement réalisée, cet avenant va permettre à l'Enim, à moyens constants, de parfaire le déploiement de projets d'ampleur - la DSN notamment -, et de préparer

quelques leviers d'action pour la prochaine COG, tels que la dématérialisation, le retour d'expérience liée à la gestion de la crise sanitaire ou encore l'évolution des pratiques managériales.

Dans un second temps, les travaux de réflexion sur le contenu de la prochaine COG ont consisté en deux grandes actions :

1 Mener un travail de « construction partagée » des propositions de l'Enim entre le personnel, les membres du Conseil d'administration et du Comité des parties intéressées, mais également les ressortissants de l'Enim et les différents acteurs du monde maritime : cette méthodologie vise à garantir une meilleure appropriation par tous, des tenants et aboutissants de la future COG ;

2 Procéder en avance de phase à un état des lieux du système d'information et mener une étude d'impact de l'intégration du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) : l'objectif poursuivi est d'identifier les pistes d'amélioration et de mutualisation possibles pour négocier les futurs moyens de l'Enim.

I LA PLACE DE L'ENIM DANS LE SYSTÈME UNIVERSEL DE RETRAITE (SUR)

En début d'année 2020, le projet de loi sur le SUR prévoyait la création de la Caisse nationale de retraite universelle et, à ses côtés, la préservation de la spécificité de l'assurance vieillesse des marins.

Outre la prise en compte des spécificités du métier de marin, cette mesure reconnaît le travail considérable de transformation accompli par l'Enim pour normaliser ses actions en conformité avec les standards de la sécurité sociale.

Par délibération du 29 janvier 2020, le Conseil d'administration s'est félicité du maintien d'un régime spécifique pour les marins dans le cadre du SUR, mais a également exhorté les pouvoirs publics à aller plus loin dans la prise en compte des particularismes du secteur maritime afin de donner les moyens à l'Enim de gagner toujours plus en efficacité dans son fonctionnement au service des marins.

GOVERNANCE ET ORGANISATION DE L'ENIM

I L'ENIM, EN BREF

L'Enim est un établissement public administratif, placé sous la tutelle des ministères chargés de la mer, de la sécurité sociale et du budget. Il est doté d'un Conseil d'administration composé de huit membres ayant voix délibérative, six membres à voix consultative et trois commissaires du gouvernement représentant les ministères de tutelle. Les travaux du Conseil d'administration sont éclairés par les avis du Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim, instance consultative réunissant les organisations syndicales et professionnelles représentant les armateurs, les marins actifs et les pensionnés.

I CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **Marie-Caroline Bonnet-Galzy**, *Présidente, conseillère d'Etat*
- **Didier Guédon**, *Vice-président, magistrat de la Cour des comptes*
- **François Marendet**, *membre du Conseil général de l'environnement et du développement durable*
- **Pierre-Yves Andrieu**, *Inspecteur général des Affaires maritimes*
- **Marie-Françoise Simon-Rovetto**, *Présidente du Conseil supérieur de la marine marchande*
- **Gérard Romiti**, *Président du Comité national des pêches maritimes et des élevages marins*
- **Philippe Le Gal**, *Président du Comité national de la conchyliculture*
- **(en attente de nomination)**, *un représentant des activités du nautisme et de la plaisance*

I COMITÉ DES PARTIES INTÉRESSÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENIM

Représentants des employeurs

- Armateurs de France (ADF)
- Association professionnelle des entreprises de remorquage maritime (APERMA)
- Groupement des armateurs de services publics maritimes de passage d'eau (GASPE)
- Syndicat national des employeurs de la conchyliculture (SNEC)
- Union des armateurs à la pêche de France (UAPF)

Représentants des pensionnés

- Fédération nationale des pensionnés de la marine marchande (commerce et pêche)
- Union confédérale des retraités CGT
- Union fédérale maritime CFDT

Représentants des salariés

- Confédération générale du travail (CGT)
- Confédération française démocratique du travail (CFDT)
- Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
- Fédération de l'équipement, de l'environnement, des transports et des services – Force ouvrière (FEETS-FO)
- Syndicat national des cadres navigants de la marine marchande – Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres (SNCNMM – CFE CGC)

I LES RISQUES COUVERTS



MALADIE

L'Enim verse des prestations en nature et en espèces à ses assurés en cas de maladie, maternité, accident du travail, maladie professionnelle ou invalidité. Il réalise également des campagnes de prévention en santé et risques professionnels.

VIEILLESSE

L'Enim assure l'information retraite, le calcul et le versement de différents types de pension de retraite auprès des marins et de leurs ayants-droit. Un système d'assurance vieillesse volontaire est également proposé aux conjoints des chefs d'entreprise de pêche ou de cultures marines.

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

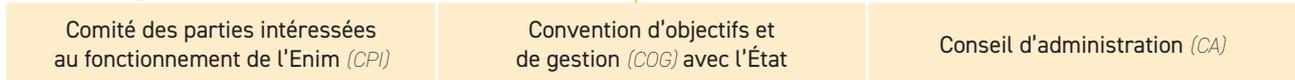
L'Enim met en œuvre un programme d'action sanitaire et sociale pour aider ses ressortissants à faire face à des situations difficiles ponctuelles. L'objectif est de préserver la cohésion et le lien social, par l'accompagnement des personnes et des cotisants les plus fragiles.

APPUI AUX COTISANTS ET GESTION DE LA CARRIÈRE DES MARINS

L'Enim procède à la taxation et au recouvrement des contributions et cotisations sociales des employeurs de marins et des travailleurs indépendants non passés en DSN au 1^{er} janvier 2020. Il assure également une mission d'accompagnement des cotisants du monde maritime dans leurs nouvelles obligations déclaratives et statue en matière de reclassement et surclassement des marins.

I L'ENIM AU CŒUR DE LA PROTECTION SOCIALE MARITIME

Ministères de tutelles chargés de la mer, de la sécurité sociale et du budget

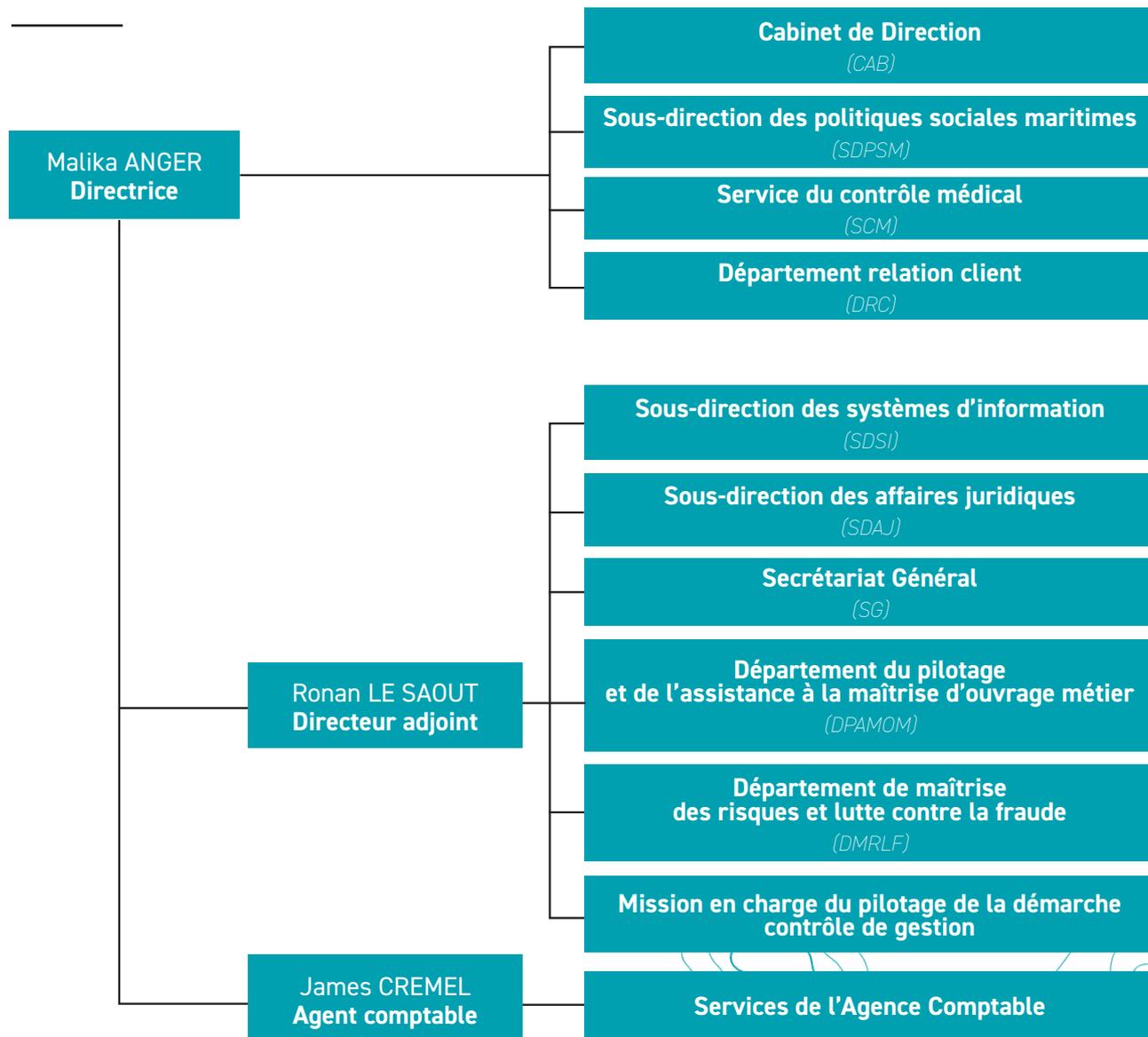


Partenaires

SÉCURITÉ SOCIALE		MONDE MARITIME	
Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM)	Union nationale des régimes spéciaux (UNRS)	Conseil supérieur des gens de mer (CSGM)	Service social maritime (SSM)
Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)	Autre régimes spéciaux	Services déconcentrés du ministère chargé de la mer	Institut maritime de prévention (IMP)
Urssaf Caisse nationale	Caisses de prévoyance sociale (CPS) de Saint-Pierre et Miquelon et de Polynésie française	Syndicats, fédérations de pensionnés, instances professionnelles	
	Caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie (CAFAT)		



ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENIM



L'ENIM, SOLIDE ET SOLIDAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE

Face à la pandémie, l'Enim a plus que jamais concentré tous ses moyens humains et techniques sur ses missions principales, à savoir garantir le paiement des prestations et accompagner l'ensemble de ses publics (assurés, retraités et cotisants). Si la qualité de service a été au rendez-vous, la crise a également joué un rôle de catalyseur dans la transition numérique de l'Enim.

I LE NUMÉRIQUE COMME AMORTISSEUR DE CRISE

La crise sanitaire a entraîné un changement des pratiques et habitudes de travail à l'Enim, notamment avec le déploiement massif du télétravail. Elle a accru la nécessité de dématérialiser les flux pour permettre la continuité des missions dans de bonnes conditions et maintenir la qualité de service auprès des ressortissants.

Dématérialisation des processus maladie

L'accélération du travail de convergence déjà amorcé en matière de numérisation des documents a constitué un facteur essentiel de réussite dans le cadre de la crise sanitaire.

Grâce à la grande implication des agents, Diadème* - l'outil de Gestion électronique des documents (GED) maladie de la CNAM - a été déployé par anticipation le 17 mars 2020. Il permet de gérer un document électronique ou papier à toutes les étapes de son traitement : de sa réception à son archivage, en passant par sa dématérialisation, son stockage et son partage.

L'enjeu principal de ce nouvel outil, compte tenu de l'organisation géographique multi-sites de l'Enim, visait à une circulation plus fluide des documents entre les

services chargés de servir et valider les prestations maladie des assurés. Outre l'amélioration des conditions de travail des agents (simplification, meilleure répartition de la charge de travail, mutualisation, etc.), il contribue à une meilleure qualité de service pour l'assuré et réduit les délais de traitement.

** Diadème : Dématérialisation et Indexation Automatique des Documents Et des Messages Electroniques*

Dématérialisation des processus retraite

La GED Enim, en production depuis 1998, permet le traitement des dossiers de pension et la gestion de certains processus transverses. L'Enim a en 2020 dématérialisé plus de **90 %** de ses processus retraite, soit une progression de **34 points** par rapport à 2019.



L'essor de la création de comptes sur l'Espace personnel*

Avec la fermeture des accueils physiques et des services téléphoniques pendant le premier confinement, l'Espace personnel en ligne a été, pour les usagers, un moyen simple et efficace de continuer à réaliser toutes leurs démarches auprès de l'Enim. Mis en place en 2017, ce service sécurisé a accru sa popularité avec un total de 10 175 comptes créés en 2020 (+40,53 % par rapport à 2019).

* Accessible sur le site internet de l'Enim ou directement via le lien suivant : <https://secureportail.enim.eu/>

Communication institutionnelle

Une communication dynamique et réactive visant à garantir l'accès aux droits des assurés a été déployée dès le début de la crise : des messages d'information ciblés ont été relayés auprès des ressortissants et partenaires par l'envoi de newsletters, la diffusion d'actualités et de « Mémos coronavirus » sur www.enim.eu. Le site a été actualisé au fil des nouvelles réglementations et de l'adaptation de l'Enim au contexte de crise. Il a atteint un niveau historique de visites en avril 2020 avec 42 000 sessions ouvertes.

I LA SOLIDARITÉ COMME MOTEUR EN TEMPS DE CRISE

Dans le cadre de la gestion de la crise, l'Enim a su déployer efficacement son Plan de Continuité des Activités (PCA), tout en enrichissant son offre de services, afin de répondre aux besoins accrus d'accompagnement et de solidarité de ses ressortissants.

Plan de Continuité des Activités (PCA) et adaptation aux dispositifs dérogatoires légaux

Le PCA est un dispositif permettant de fonctionner en cas de crise majeure. En 2020, il a consisté à garantir la continuité du service aux usagers tout en veillant à la sécurité sanitaire des agents. Il a été activé dès la mi-mars 2020 par l'identification des activités prioritaires à maintenir à un bon niveau de performance, notamment par :

L'enrichissement des plateformes de services du fait de la fermeture des accueils physiques et des services téléphoniques : les échanges dématérialisés ont ainsi été privilégiés (plus de 1 000 courriels reçus et traités par semaine en moyenne pour les activités Maladie et Retraite) ;

L'adaptation et, le cas échéant, l'allègement des procédures de traitement des prestations, en particulier celles constituant un revenu par équivalence (pensions de retraite, d'invalidité, prestations en espèces, etc.) en parallèle du déploiement des dispositifs dérogatoires adoptés par les pouvoirs publics visant à pallier les effets de la crise sanitaire (indemnités journalières dérogatoires ou report de charges et cotisations sociales) ;

La priorisation de certaines activités support, notamment la réception du courrier, les activités informatiques, comptables, financières, de gestion de la paie et de communication.



Offres de service spécifiques

Animé par l'esprit de solidarité des gens de mer, l'Enim a accompagné ses ressortissants au-delà des dispositifs compensatoires légaux. L'Établissement a ainsi été innovant et engagé au côté de ses publics les plus fragiles.

En matière d'action sanitaire et sociale, le **dispositif d'aide financière spécifique** a été adapté et allégé pour

tenir compte d'une baisse brutale des revenus du foyer en lien avec la pandémie. À l'instar du régime général, une **mesure d'aide financière à destination des entreprises de moins de 10 marins salariés** a été adoptée afin de soutenir l'achat de matériel de protection et de désinfection pour prévenir la transmission de la Covid-19 sur les navires.

En matière de relation client, une **campagne d'appels téléphoniques sortants a été menée vers les pensionnés de plus de 80 ans** pour s'enquérir de leur état de santé, les rassurer sur le paiement de leur pension de retraite, et les orienter, le cas échéant, vers les services médicaux et sociaux adéquats. Entre mars et juin 2020, plus de 3 800 appels ont été passés auprès des pensionnés par 30 agents volontaires. Les pensionnés ont exprimé leur grande satisfaction à l'égard de cette initiative de l'Enim.

I LA CRISE COMME CATALYSEUR DE LA PERFORMANCE SOCIALE DE L'ENIM

Depuis plusieurs années, l'Enim a placé la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) au cœur de ses modes de fonctionnement en menant de nombreux projets. Cette dynamique a permis à l'Établissement de réagir rapidement et efficacement en mars 2020 avec l'effet catalyseur de la crise sanitaire.

Des modalités de travail adaptées en temps de crise

Mise en place du télétravail

En quelques jours, plus de 250 agents de l'Enim, sur un effectif de 305 salariés, ont été en situation de télétravail et ce, jusqu'à une reprise très progressive sur site à compter du 1^{er} septembre 2020. Ce travail à distance, couplé à la poursuite d'activités essentielles sur site pour quelques agents, a permis de maintenir la production du régime à un haut niveau de performance.

Tout a été mis en œuvre avec la volonté de faciliter le plus possible les conditions de travail des agents, notamment :

- ▮ en mettant à disposition un équipement identique en télétravail et au bureau,
- ▮ en mettant en place des séances d'ergonomie à distance,
- ▮ en instituant une charte du droit à la déconnexion.



Édition et courriers égrenés : un coup d'accélérateur en 2020

L'envoi des courriers papier a été externalisé pour le traitement des plis, l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise à La Poste pour l'acheminement des plis. Le retour d'expérience mené sur cette solution déployée en urgence a permis de parfaire les travaux vers une solution plus pérenne et plus complète : avec la mise en production prochaine d'une imprimante virtuelle permettant d'automatiser les processus liés aux courriers sortants, de leur édition à leur intégration et conservation via l'outil de GED.

Formations à distance : adaptation aux nouvelles modalités de travail

Les outils de travail à distance ont contribué au maintien des temps collectifs de travail, mais également à l'élargissement de l'offre de formation professionnelle.

Déjà déployées et régulièrement enrichies par le réseau fonctionnel des formateurs internes de l'Enim, des formations supplémentaires en e-learning ont été proposées par le recours à divers partenaires et prestataires, en particulier s'agissant de :

- la préparation aux concours de la fonction publique et des stages dans les domaines du management et la gestion de projets (formations désormais assurées à distance par le Centre ministériel de valorisation des ressources humaines) ;

- l'adaptation au télétravail, au management à distance, à la gestion du stress, etc.

Mesures de prévention renforcées

La crise sanitaire et la nécessité de maintenir les activités prioritaires de l'Enim ont conduit l'Établissement à adopter des mesures de prévention adaptées aux différents risques rencontrés, notamment pour les agents exerçant une activité prioritaire non télétravaillable.

L'Enim s'est attaché à **sécuriser ses agents et les locaux avec**

une application stricte du protocole national précisant les mesures sanitaires à mettre en place dans les entreprises, étendu aux administrations et établissements publics.

La communication interne de l'Établissement a été enrichie pour faciliter la transmission des consignes sanitaires et de travail :

- communication hebdomadaire de la Direction par courriel à l'ensemble des agents,

- mise à jour régulière de rubriques intranet dédiées : « Vademecum des procédures et consignes », puis, lors de la reprise sur site, « Guide des bonnes pratiques pour travailler ensemble en toute sécurité ».

La communication interne a également été personnalisée afin d'entretenir le lien social inhérent à toute activité en présentiel, en permettant aux agents volontaires de partager leur quotidien de télétravailleur ou d'agents sur site.

Parallèlement, l'Enim a proposé à ses agents un soutien psychologique avec une plateforme téléphonique d'écoute et de soutien pour les accompagner et les soutenir, dans la plus stricte confidentialité, face au contexte particulier de crise sanitaire.

Confinement et télétravail : un bilan positif

Au terme d'une enquête menée en septembre 2020 auprès de l'ensemble des agents, il apparaît que pendant la période du premier confinement :

- la communication a joué un rôle de prévention centrale puisque 88 % des agents ont estimé avoir un niveau d'information suffisant et 80 % se sont sentis soutenus par leur hiérarchie ;

- le suivi de la Direction a été un facteur de bien-être pour 66 % des agents.

Les résultats de cette enquête participeront à la réflexion sur l'évolution de l'organisation du travail, des outils collaboratifs, des besoins en formation et aux travaux préparatoires à la COG.



des agents ont estimé avoir un niveau d'information suffisant



des agents se sont sentis soutenus par leur hiérarchie

2

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE POUR TOUS

Dans un contexte national social et sanitaire inédit, l'Enim s'est doté des moyens lui permettant d'atteindre les objectifs fixés par la COG 2016-2020 avec une qualité de service toujours en progression.

UNE OFFRE DE SERVICE DIVERSIFIÉE ET ADAPTÉE POUR SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DE NOS USAGERS

L'offre de service est au cœur des objectifs de la COG 2016-2020. Cette année encore, l'Enim a poursuivi ses efforts d'amélioration continue, notamment dans les domaines de la relation client, des partenariats avec les Collectivités d'Outre-Mer (COM) et de l'action sanitaire et sociale. L'Établissement s'est par ailleurs adapté avec succès aux évolutions réglementaires.

Optimisation de l'accueil téléphonique et mise en place d'un numéro de téléphone unique

L'unification de l'accueil téléphonique est une des pierres angulaires du dispositif de la relation de service. Depuis le 15 décembre 2020, le « 0809 54 00 64 »* est le point d'entrée téléphonique unique pour les ressortissants. Associé à un serveur vocal interactif, il permet aux usagers de joindre directement un téléconseiller sur le sujet de leur choix.

L'outil Medialog+ de gestion et de traçabilité de la relation client a été déployé, permettant à l'Établissement de mieux maîtriser les sollicitations des usagers. Il permet également de suivre et d'extraire un ensemble d'indicateurs de performance. Ces derniers contribuent à une analyse quantitative et qualitative nécessaire à l'adaptation des services rendus.

** Service gratuit moyennant le coût d'un appel local*

Demande de réversion: une démarche simplifiée

Pour aider les ressortissants dans leur demande de réversion, à la suite du décès de leur conjoint ou ex-conjoint, les régimes de retraite ont mis à leur disposition en août 2020 un service en ligne: « Demander ma réversion », accessible sur le site www.info-retraite.fr.



Ce service leur permet de déposer leur demande en une seule fois auprès de tous les régimes de retraite susceptibles de leur attribuer une pension de réversion.

Action sanitaire et sociale

Créée en 2019, la Commission d'Action Sociale pour les Ressortissants de l'Enim (CASARE) est effective depuis le 10 janvier 2020. En partenariat avec le Service Social Maritime (SSM), elle apporte une réponse sociale adaptée grâce à une approche pluridisciplinaire. Inspirée du régime général de sécurité sociale, elle figure parmi les grandes réussites de la COG 2016-2020. Outre le versement d'une aide sociale individualisée, la CASARE met en évidence d'éventuels ajustements nécessaires dans les dispositifs de prise en charge des marins et ainsi, d'être force de propositions auprès des pouvoirs publics.

Dans le cadre de la prestation d'accompagnement des usagers de l'Enim, le partenariat avec le SSM a été prorogé d'un an eu égard à la conjoncture peu favorable (crise sanitaire, négociations sur le BREXIT, déploiement de la DSN maritime). Parallèlement, une réflexion est menée sur les modalités d'un nouveau partenariat pluriannuel à conclure sur la durée de la prochaine COG.

Adaptation aux évolutions réglementaires

Menés de front avec la gestion de la crise sanitaire, les nouveaux dispositifs réglementaires, non prévus dans le plan de charge initial, ont été déployés avec succès en 2020 :

- ▮ dès le mois de janvier, les ressortissants concernés ont bénéficié d'une baisse du taux de prélèvement à la source appliqué sur leurs pensions ou indemnités journalières;
- ▮ la revalorisation des pensions est intervenue à titre prévisionnel en janvier, puis à titre définitif en août 2020;
- ▮ en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2019, les Recours Administratifs Préalables Obligatoires (RAPO) sont traités dans le respect du délai réglementaire de 2 mois dans 99 % des cas (contre 99,5 % en 2019).

Poursuite du développement des partenariats dans les collectivités d'outre-mer

À l'instar de la Polynésie française en 2019, l'Enim a poursuivi en 2020 sa démarche de coordination dans les territoires ultra-marins afin d'offrir à ses assurés plus de fluidité dans le traitement de leurs prestations maladie.

Depuis le 1^{er} juillet 2020, le remboursement des frais de santé, des évacuations sanitaires et le contrôle médical des ressortissants néo-calédoniens sont assurés par la CAFAT*. La mise en œuvre de ce partenariat s'est accompagnée d'une campagne de communication importante de l'Enim auprès de ses ressortissants locaux, mais également des professionnels de santé, en partenariat avec le Service des affaires maritimes.

Dans l'attente de l'intégration de l'Enim dans le décret de coordination, le partenariat pour la prise en charge des frais médicaux et des évacuations sanitaires a été renouvelé avec la CPS* de Saint-Pierre et Miquelon.

* CAFAT : Caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie
CPS : Caisse de prévoyance sociale

I L'ENIM TOUJOURS AUX CÔTÉS DES COTISANTS DU MONDE MARITIME

Au-delà des travaux en cours en vue du transfert de l'essentiel de sa mission de recouvrement vers l'Urssaf Caisse nationale, l'Enim s'attache à soutenir les cotisants du secteur maritime.

Une première bascule réussie des employeurs du monde maritime en Déclaration Sociale Nominative (DSN)

La DSN constitue une innovation pour les cotisants du monde maritime en uniformisant leurs multiples déclarations vers les différents organismes sociaux.

En 2020, 400 employeurs de marins ont commencé à utiliser la DSN ; ceci avant sa généralisation au 1^{er} janvier 2021 à tous les établissements et les marins indépendants implantés en métropole, dans les DOM, à Saint-Martin et Saint-Barthélemy. La réception et le traitement des premiers flux DSN par l'Enim marque l'aboutissement d'une première étape d'un projet démarré mi-2017 et ayant mobilisé de nombreux acteurs, parmi lesquels l'Urssaf Caisse nationale et l'Urssaf Poitou-Charentes.

Tout au long de l'année 2020, un retour d'expérience a été opéré afin de fiabiliser les flux financiers et de données, et d'adapter le système d'information de l'Enim, en vue de la bascule au 1^{er} janvier 2021 de l'ensemble des autres employeurs concernés et des cotisants non-salariés.

Afin d'accompagner les acteurs du monde maritime dans cette transition, l'Enim a poursuivi en 2020 ses actions de communication variées et ciblées auprès des cotisants concernés, ainsi qu'auprès de différentes instances professionnelles, de concert avec ses principaux partenaires.

L'Enim au service de tous les acteurs du monde maritime

Parce qu'ils contribuent et continueront de contribuer au financement du régime à travers les cotisations reversées, l'Enim se doit de proposer aux employeurs de marins salariés et aux marins indépendants des services adaptés à leurs nouveaux besoins.

C'est ainsi que depuis mai 2020, le Département des Politiques sociales maritimes d'appui aux Employeurs et à la Carrière des marins (DPEC) accompagne les employeurs (y compris leurs tiers déclarants) dans leurs déclarations sociales, mais également les marins dans la gestion de leur carrière, et les partenaires en contact avec ces ressortissants. Grâce à l'expérience et l'expertise sur la réglementation maritime et sociale des agents du DPEC, l'Enim joue un rôle de conseil et d'accompagnement de proximité. Cette mission s'accroîtra avec la bascule en DSN de l'ensemble des cotisants concernés en 2021.

Parallèlement, l'Enim a anticipé dès juillet 2020 la création d'une aide financière spécifique destinée aux « petits employeurs » du monde maritime. Cette aide, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021, a été un levier en 2020 pour :

- accroître la sensibilisation des petits employeurs à leurs nouvelles et prochaines modalités déclaratives,
- constituer une liste de tiers déclarants référencés par la Direction des affaires maritimes.

I L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES ET DES PROCESSUS AU PROFIT DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Initiée en 2017 dans le cadre de la mise en œuvre d'une COG ambitieuse, l'Enim a poursuivi en 2020 sa politique de modernisation pour s'inscrire dans les normes de la Sécurité sociale.

La poursuite de la convergence des dispositifs de contrôle

Mise en œuvre d'un plan de contrôle interne unifié
L'Enim a poursuivi ses travaux de modernisation de la politique de maîtrise des risques conformément aux grandes orientations de la COG. Dans une logique d'harmonisation et de cohérence interne, le plan de contrôle interne 2020 a été enrichi :

À côté des dispositifs de contrôle ordonnateur et comptable, il intègre désormais les processus de contrôle du service médical et des risques liés au processus du système d'information ;

L'évaluation de la fiabilité des contrôles ont permis d'identifier les processus les moins à risque. Sur ces derniers, un ciblage des contrôles comptables a donc été déployé, comme par exemple les prestations vieillesse.

Certification sans réserve des comptes pour la 3e année consécutive

Une nouvelle fois, le compte financier de l'Enim a fait l'objet d'une certification sans réserve. Il s'agit également d'une des grandes réussites de l'Enim au titre de la COG 2016-2020. Elle renforce la crédibilité de l'Enim s'agissant de la fiabilité des dispositifs de maîtrise des risques mis en œuvre dans l'évaluation, le contrôle et le paiement des prestations de sécurité sociale.

Optimisation des ressources à l'aune de la prochaine COG

Une organisation cible a été identifiée pour mieux positionner l'Établissement au sein de la sphère de la Sécurité sociale. Les ressources ont ainsi été optimisées :

par la restructuration de la sous-direction des politiques sociales maritimes autour des strictes activités de production et la clarification de sa ligne managériale,
par la création d'un département de la relation client unique à tous les risques,

à la faveur des mobilités de l'encadrement permettant la redéfinition des périmètres.

Parallèlement, des réflexions sont menées pour unifier la démarche de maîtrise des risques, de la lutte contre la fraude et de contrôle de gestion.

Ces diverses réorganisations visent à garantir un juste dimensionnement des services dès l'entrée en vigueur de la prochaine COG.

L'inter-régimes : une ressource supplémentaire pour gagner en efficience

Mutualisation du Contrôle d'Existence et déploiement du volet « lutte contre la fraude »

Après une année de fonctionnement, en partie marquée par la crise sanitaire, la Mutualisation du Contrôle d'Existence pour les pensionnés vivant à l'étranger a été complétée en octobre 2020 de son volet « lutte contre la fraude ». Si la qualification de « fraude » continue de relever de chaque régime, le contrôle des retraités de l'Enim sera mutualisé s'ils disposent en parallèle d'une pension du régime général, de la MSA et/ou de l'Agirc-Arrco.

Mise en production de l'outil de Gestion des Recours Contre Tiers (GRECOT)

L'outil GRECOT a été mis en production en novembre 2020. Cet outil, développé et adapté par la CNAM, va permettre un suivi plus performant des recours contre tiers. Les services concernés vont ainsi bénéficier de fonctionnalités facilitant l'instruction des dossiers, les échanges d'information et une remontée plus fiable des données médicales et financières.



I GLOSSAIRE

AGIRC-ARRCO : Retraite complémentaire des salariés de l'agriculture, du commerce, de l'industrie et des services

ATMP : Accident du travail – maladie professionnelle

CA : Conseil d'administration

CAFAT : Caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie

CASARE : Commission d'action sociale pour les ressortissants de l'Enim

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

CMVRH : Centre ministériel de valorisation des ressources humaines

CNAM : Caisse nationale d'assurance maladie

CNAV : Caisse nationale d'assurance vieillesse

CNC : Comité national de la conchyliculture

CNPMEM : Comité national des pêches maritimes et des élevages marins

COG : Convention d'objectifs et de gestion

COM : Collectivités d'outre-mer

CPI : Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim

CPS : Caisse de prévoyance sociale (de Saint-Pierre et Miquelon et de Polynésie française)

CSGM : Conseil supérieur des gens de mer

CSMM : Conseil supérieur de la Marine Marchande

DIADEME : Dématérialisation et indexation automatique des documents et des messages électroniques

DOM : Départements d'outre-mer

DSN : Déclaration Sociale Nominative

DUP : Document Unique de Prévention

EPA : Établissement public administratif

GED : Gestion électronique des documents

GRECOT : Gestion des recours contre tiers

IGAM : Inspection générale des affaires maritimes

IMP : Institut maritime de prévention

MCE : Mutualisation du contrôle d'existence

MSA : Mutualité sociale agricole

PCA : Plan de continuité des activités

RAPO : Recours administratif préalable obligatoire

RGCU : Répertoire de Gestion des Carrières Unique

RSO : Responsabilité sociétale des organisations

SSM : Service social maritime

SUR : Système universel de retraite

SVI : Serveur vocal interactif

UNRS : Union nationale des régimes spéciaux

URSSAF : Union de recouvrement pour la Sécurité sociale et les Allocations Familiales



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020 DE L'ENIM

4, avenue Éric Tabarly - 17183 Périgny Cedex

Directrice de la publication : M^{me} Malika ANGER

Rédaction : Cabinet de Direction et Mission communication de l'Enim en collaboration avec les services et partenaires cités dans le rapport.

Maquette : seelab

Impression : Imprimerie rochelaise. Cet imprimé est certifié PEFCTM 100% 10-31-1240.

Copyright des photos : Enim : pages 4 et 5 ; Getty images : couverture ; Istock : pages 8, 10, 12, 14 et 18.

DÉPARTEMENT DES POLITIQUES
SOCIALES

MARITIMES DE SANTÉ

Arsenal de la Marine

Quai Solidor

35415 SAINT-MALO Cedex

33, boulevard Cosmao Dumanoir
CS 87770

56327 LORIENT Cedex

DÉPARTEMENT DES POLITIQUES
SOCIALES MARITIMES DE
RETRAITE

1 bis, rue Pierre Loti

BP 240

22505 PAIMPOL Cedex

DÉPARTEMENT DES POLITIQUES
SOCIALES MARITIMES D'APPUI

AUX EMPLOYEURS

ET À LA CARRIÈRE DES MARINS

Arsenal de la Marine

Quai Solidor

35415 SAINT-MALO Cedex

DÉPARTEMENT DES POLITIQUES
SOCIALES MARITIMES D'ACTION

SANITAIRE ET SOCIALE
ET DES PRÉVENTIONS

33, boulevard Cosmao Dumanoir

CS 87770

56327 LORIENT Cedex

DÉPARTEMENT
DU RECOUVREMENT

Arsenal de la Marine

Quai Solidor

35415 SAINT-MALO Cedex

SIÈGE DE L'ENIM

4, avenue Éric Tabarly

CS 30007

17183 PÉRIGNY Cedex



www.enim.eu / mon espace personnel
RAPIDE • INTUITIF • ACCESSIBLE À TOUS

0809 54 00 64

Service gratuit
+ prix appel