

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



SOMMAIRE

ÉDITO	03
FAITS MARQUANTS	05
OFFRE DE SERVICE : Accompagner les publics avec des services innovants et personnalisés	
Poursuivre l'accompagnement des cotisants du régime social des marins	09
Accompagner les cotisants dans la mise en oeuvre des politiques publiques	
Maintenir avec les cotisants une relation de service spécifique	
Retour sur la COG 2	
Numérique et proximité, maîtres-mots des nouveaux services aux bénéficiaires du régime	12
La relation-client au coeur du métier de l'Enim	
Des services de proximité pour les ressortissants d'Outre-Mer	
Retour sur la COG 2	
INTER-RÉGIMES : Travailler au réseau et assurer une transformation numérique performante	
L'inter-régimes au service des ressortissants	16
Une coopération renforcée au sein des régimes spéciaux	16
Retour sur la COG 2	17
PERFORMANCE : S'engager pour l'efficience et l'investissement sociétal du régime	
Répondre aux exigences de performance de gestion	19
Documenter et former pour mieux manager les risques	
L'adaptation de l'organisation	
Retour sur la COG 2	
Le renforcement de la performance sociale	21
Un plan d'action RH concerté et adapté au contexte de crise sanitaire	
RSO : Un nouveau regard sur nos pratiques	
Une communication interne innovante	
Retour sur la COG 2	

ÉDITO REGARDS CROISÉS



Marie-Caroline BONNET-GALZY
Présidente du Conseil d'administration



Malika ANGER
Directrice de l'Enim

Comment qualifieriez-vous l'année 2021 pour le régime de sécurité sociale des marins ?

Marie-Caroline BONNET-GALZY :

L'année 2021 a été une année charnière particulièrement intense pour l'Enim. Il s'est agi de mener de front la prolongation d'un an de la COG 2016-2020, la conduite des travaux et réflexions de cadrage des objectifs et moyens de l'Enim sur les cinq prochaines années et le sprint final pour finaliser la négociation de la COG 3.

Nous voilà donc prêts pour une nouvelle course de fond pour 2022-2026 !

Malika ANGER :

À cela, s'est ajouté le contexte exceptionnel de la crise sanitaire pour la deuxième année consécutive. Une nouvelle fois, l'Enim a su démontrer sa capacité de résilience et d'adaptation afin de garantir à l'ensemble de ses ressortissants le bénéfice de leurs prestations sociales et des dispositifs d'accompagnement exceptionnels adoptés par les pouvoirs publics. C'est l'occasion pour moi d'adresser tous mes remerciements aux agents de l'Enim pour leur engagement ainsi qu'aux équipes du service social maritime qui assurent, pour le compte de notre établissement, un accompagnement de proximité des marins.

Quelle a été la méthodologie déployée par l'Enim pour mener à bien les travaux relatifs à la construction de sa prochaine COG avec l'État ?

Malika ANGER :

L'action de l'Enim consiste en une mission de service public ou – devrais-je plutôt dire – en une activité d'intérêt général au service des marins. Aussi, quoi de plus naturel que de donner la parole aux principaux intéressés en leur permettant de contribuer à la définition de leur régime de sécurité sociale pour les 5 prochaines années ? C'est donc fort logiquement que les travaux de construction de la future COG ont été initiés dans le cadre d'une démarche participative. Dans un premier temps, ont été recueillis l'expression, les besoins et les propositions des ressortissants de l'Enim dans toute leur diversité, à savoir les marins actifs, les pensionnés, les employeurs, les travailleurs indépendants mais également les tiers déclarants. Dans un second temps, la parole a été donnée aux personnels en charge de mener à bien cette mission de service public, à savoir les agents de l'Enim et ses partenaires.

Ainsi, ont pu être identifiés non seulement plusieurs ambitions au service des marins mais aussi différents leviers d'action visant à mettre en œuvres ces ambitions.

Marie-Caroline BONNET-GALZY :

Ces groupes d'expression ont en effet permis d'entendre la perception des assurés comme des agents, et de disposer d'un bilan plus qualitatif aux côtés des synthèses quantitatives, sur la production, le fonctionnement, les atouts et les limites du régime et de l'établissement. J'ai décidé d'organiser trois réunions de travail réunissant les membres du Conseil d'administration (CA) et ceux du Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim (CPI). Parler du bilan de l'Enim sans les partenaires socio-professionnels n'avait en effet pas grand sens. Nous avons beaucoup appris dans le cadre de ces échanges. C'était une belle opportunité pour expérimenter un fonctionnement dans les principes de la gouvernance des organismes de sécurité sociale. De nombreux points de convergence ont été mis en évidence, notamment en faveur d'une meilleure conciliation des services numériques avec de nouveaux services de proximité, de l'accroissement du rôle de l'Enim en matière de prévention des risques professionnels maritimes, de la nécessaire représentation des acteurs du monde maritime au sein de l'Enim, ou encore de la nécessité de disposer d'indicateurs de suivi de l'activité intelligents, compris par tous et évolutifs. Ces travaux se sont conclus le 30 juin 2021 avec l'adoption à l'unanimité par le Conseil d'administration des orientations de la prochaine COG pour la période 2022-2026. Cette co-construction entre les membres du CA et CPI a préfiguré l'évolution de la composition du Conseil d'administration que les autorités de tutelle se sont engagées à faire aboutir à la fin de l'année 2022, ce dont je me réjouis grandement. Ces dix orientations ont enfin été portées par la Directrice dans le cadre des négociations avec les autorités de tutelles à partir du dernier trimestre 2021 jusqu'à la signature de la nouvelle COG en tout début d'année 2022.

Malika ANGER :

Les autorités de tutelles ont salué le niveau d'implication du Conseil d'administration dans l'impulsion des réflexions sur le contenu de la COG. Les orientations adoptées ont constitué une ressource précieuse pour la Directrice que je suis, afin d'aboutir au meilleur équilibre possible entre les objectifs de qualité de service à atteindre durant la période quinquennale et les moyens pour y parvenir.

Au-delà de la construction de la prochaine COG et de la crise sanitaire, que retenir de l'année 2021 ?

Marie-Caroline BONNET-GALZY :

Le niveau de qualité de service maintenu pendant la pandémie, grâce à l'implication de tous, a conforté l'établissement dans le monde maritime. L'avenir de l'Enim, sous l'angle de l'accroissement de son offre de service, aura ainsi été au cœur de l'attention en 2021. Le rapport LAFFON – auquel la direction de l'Enim a contribué – relatif à l'introduction d'une logique de branche dans le régime accidents du travail et maladies professionnelles (ATMP) des marins, formule 10 recommandations face au constat de forte sinistralité dans le secteur maritime. Il propose de faire de l'Enim la pierre angulaire du pilotage de la politique ATMP à l'échelle nationale via un Conseil d'administration reconfiguré et paritaire.

Malika ANGER :

L'année 2021 a aussi été marquée par la finalisation des projets stratégiques de la COG 2, avec, au premier chef, le déploiement des nouvelles modalités déclaratives, le transfert de la mission recouvrement à l'Urssaf Caisse nationale, et surtout le volet d'accompagnement des cotisants rendu indispensable par ce changement culturel.

A l'échelle de la sphère de la sécurité sociale, un des grands enjeux de l'année 2021 a été d'accroître la coopération inter-régimes pour gagner en visibilité, mais surtout en efficacité dans des domaines jusqu'ici non priorités par l'établissement, tels que la communication ou la comptabilité.

Enfin, il me tenait à cœur de finir d'optimiser l'organisation de l'établissement avant la fin de cette deuxième période contractuelle avec l'État. Cette structuration s'est opérée notamment via la préparation d'un 1er projet d'établissement.

Si l'on regarde vers l'avenir, quels devraient être les moments forts de l'année 2022 pour l'Enim ?

Marie-Caroline BONNET-GALZY :

Sans nul doute, la signature de la COG 2022-2026 programmée le 8 février au siège de l'Enim en présence de la Ministre de la Mer, Annick GIRARDIN, et du Secrétaire d'État chargé des Retraites et de la Santé au travail, Laurent PIETRASZEWSKI. Par leur présence, ces deux hautes personnalités politiques témoignent de la reconnaissance et du soutien des autorités publiques envers l'Enim dans toute sa dimension historique et singulière dans le paysage maritime français.

Et encore en 2022, après les effets de la pandémie en 2020 et 2021, l'Enim démontrera sa capacité à jouer un rôle d'amortisseur de crise avec la mise en place de mesures d'accompagnement économiques et sociales d'urgence pour lutter contre les répercussions sur le secteur maritime de la guerre en Ukraine.

Malika ANGER :

Un moment majeur de l'année 2022 sera aussi la finalisation du 1er projet d'établissement de l'Enim. Il s'agira d'une déclinaison opérationnelle de la stratégie fixée par la COG ; autrement dit, un projet managérial décrivant la façon dont l'Enim se mettra en ordre de marche pour réaliser les ambitions de la COG 3 tout au long de ces 5 années. Il vise aussi à fédérer l'ensemble des équipes autour de ce projet commun porteur de sens et de perspectives tant pour les marins que pour les agents chargés de cette belle mission de sécurité sociale.

L'entrée dans la COG 3 sera également l'opportunité de renouveler les supports de communication de l'Enim en se tournant vers des solutions numériques innovantes et écologiques à l'image du mini-site internet entièrement dédié au rapport d'activité de l'année 2021. Il s'agit d'une première au sein des régimes spéciaux de sécurité sociale, ce qui représente pour moi, une source de fierté supplémentaire.

Ce nouveau support s'inscrit pleinement dans la stratégie de communication de l'Enim visant à accroître la visibilité du régime sur les canaux numériques en offrant des formats de contenu d'information diversifiés, simples, intuitifs et accessibles à tous et partout, même en pleine mer ! Bonne lecture à tous !

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021



JANVIER 2021

Généralisation de la DSN et du
transfer du recouvrement

Aide financière à l'accompagnement
vers les nouvelles modalités
déclaratives



MARS 2021

Lancement des focus groupes
externes dans le cadre des réflexions
sur les orientations de la COG 3

Bilan du télétravail et perspectives



FÉVRIER 2021

Bilan intermédiaire de la COG 2
avec l'identification des 10 avancées
majeures



AVRIL 2021

Certification sans réserve des
comptes pour la 3^{ème} année consécu-
tive

Lancement des travaux croisés sur
le bilan de la COG 2016-2020 et les
orientations de la prochaine COG
entre le Conseil d'administration et
le Comité des parties intéressées
au fonctionnement de l'Enim dans
un format inédit pouvant préfigurer
une évolution de la gouvernance de
l'établissement



MAI 2021

Evolution de la GED Enim pensions vers une GED transverse



JUILLET & AOÛT 2021

Participation au financement du Centre d'aide psychologique (installé dans le centre hospitalier de Saint-Nazaire) pour les marins



JUIN 2021

Mission d'évaluation IGAS-IGAM de la COG 2

Vote des orientations de la COG 3 par le Conseil d'administration et le Comité des parties intéressées. Organisation d'un webinaire pour les présenter aux agents.



SEPTEMBRE 2021

Campagne de communication Enim-IMP sur la prévention des blessures aux mains

Vente de l'immeuble de Saint-Quay Portieux dans les Côtes-d'Armor



OCTOBRE 2021

Entrée en négociation avec les autorités de tutelles sur la COG 3



DÉCEMBRE 2021

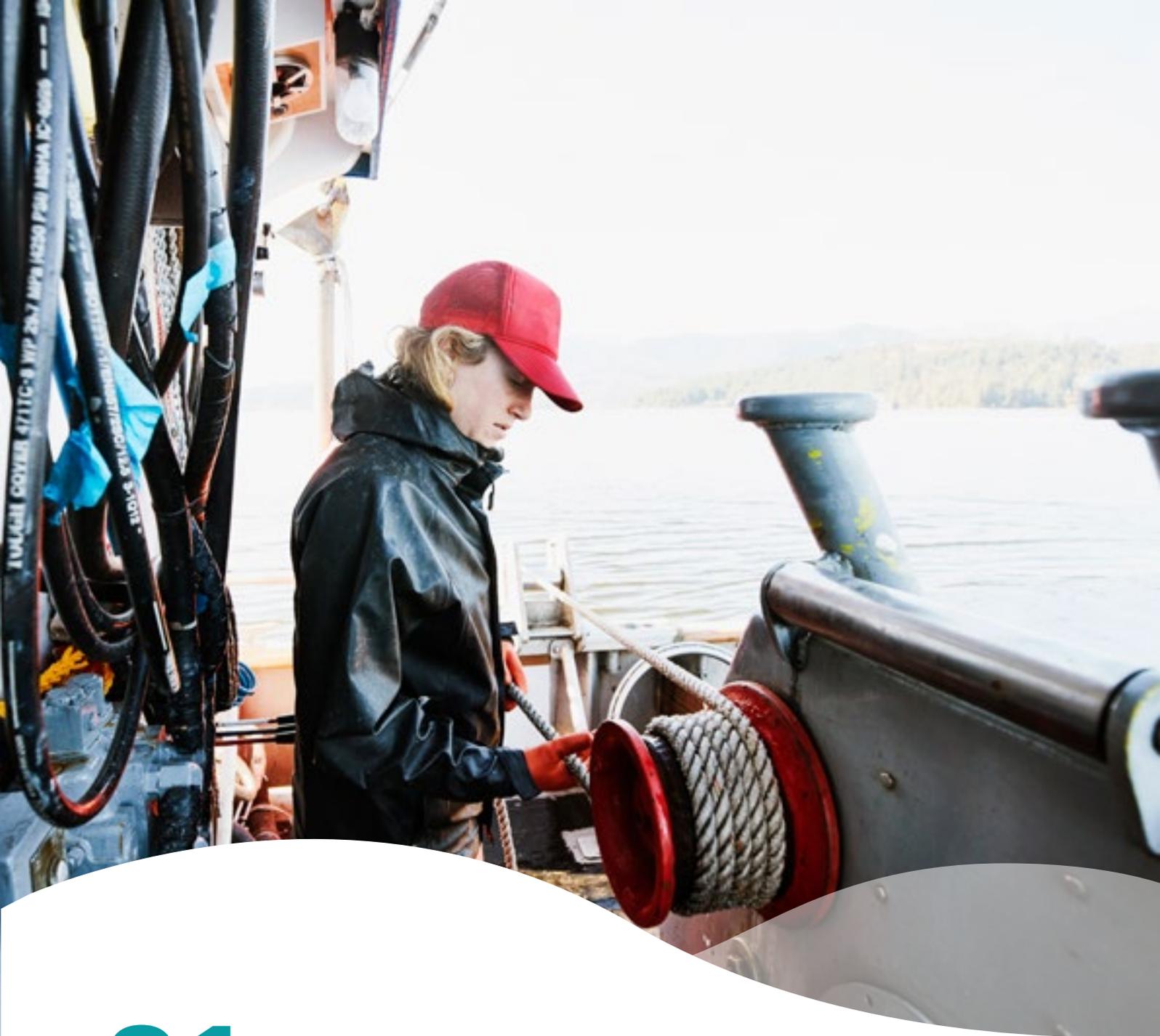
Renouvellement pour 5 ans du partenariat avec le Service sociale maritime en anticipation de la prochaine COG

Installation de l'interface RGPU pour consulter la carrière des assurés



NOVEMBRE 2021

Campagne de communication Enim-IMP sur la sécurité des marins



01

OFFRE DE SERVICE

Accompagner les publics avec des services innovants et personnalisés

L'objectif de l'Enim vise à remplir ses missions de service public en priorisant la satisfaction à tous ses ressortissants. Cela concerne aussi bien le ressortissant « affilié » à l'Enim en sa qualité de bénéficiaire de prestations santé et retraite que le ressortissant « assujéti » au titre des cotisations et contributions sociales. Les employeurs de marins et les travailleurs indépendants –aussi appelés « propriétaires embarqués »– demeurent ainsi parmi les publics cibles de l'Enim, y compris dans le cadre du transfert à l'Urssaf Caisse nationale d'une partie de sa mission de recouvrement depuis le 1er janvier 2020.

Pour toujours mieux servir, l'Enim œuvre donc à accompagner tous ses publics dans la mise en œuvre des politiques publiques, à exploiter toutes les potentialités du numérique, mais également à innover pour répondre aux besoins particuliers de chacun de ses ressortissants.

POUR SUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS DU RÉGIME SOCIAL DES MARINS : Accompagner les cotisants dans la mise en œuvre des politiques publiques

▶ FINALISER LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE (DSN)

La modernisation des déclarations sociales et le transfert du recouvrement à l'Urssaf ont fortement mobilisé l'Enim pendant toute la durée de la COG 2016-2021. L'Enim a dû s'adapter, tant sur le plan organisationnel et métier que sur le plan des outils pour la bonne intégration des données, pour garantir une parfaite couverture sociale des marins à compter de la généralisation de la DSN au 1er janvier 2021. Cette mobilisation s'est également illustrée par l'accompagnement des employeurs de marins, désormais seuls responsables de la saisie des déclarations.

Cet accompagnement des cotisants s'est poursuivi tout au long de l'année 2021 pour faciliter la généralisation et l'appropriation par tous de la DSN ou de l'Offre de service (ODS) de l'Urssaf pour les travailleurs indépendants.

Ont ainsi été mis en œuvre :

- sur le plan technique, des ateliers avec les éditeurs de logiciel de paye,
- des échanges particuliers avec les éditeurs et les tiers déclarants qui en ont fait la demande,
- des interventions conjointes avec l'Urssaf Poitou-Charentes et le réseau déconcentré des Affaires maritimes auprès des organisations professionnelles des pêches (Comités des pêches de méditerranée, commissions spécialisées du Comité national des pêches),
- des campagnes d'appels téléphoniques vers les employeurs n'ayant pas encore basculé.

TAUX DE BASCULE DES COTISANTS À FIN 2021

85 % des armements concernés (DSN)

71 % des armements concernés (ODS)

88 % des marins salariés ont eu des lignes de services créées en DSN

66 % des marins travailleurs indépendants ont eu des lignes de services créées en ODS

Et demain ?

La qualité des données déclarées demeure perfectible bien que cette généralisation de la DSN ait abouti. Le retour d'expérience sur cette première année de bascule devrait permettre de faire évoluer la norme DSN, pilotée par le GIP-MDS d'ici à 2023. La qualité des données reçues par l'Enim sera donc un enjeu essentiel de la prochaine COG en parallèle de l'entrée en vigueur programmée du RGCU à compter du 1er janvier 2025.

▶ RELAYER LES DISPOSITIFS D'EXONÉRATIONS PATRONALES ADOPTÉS DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Pour accompagner les employeurs du secteur maritime impactés par les conséquences économiques de la crise sanitaire, le dispositif d'exonérations de cotisations, initialement mis en place pour la période de mars à mai 2020, a été reconduit en 2021 pour la période de cotisations de septembre à décembre 2020.

La réactivité de l'Enim, éprouvée en 2020 au plus fort de la crise sanitaire, dans la mise en œuvre de ce dispositif d'exonérations a contribué à la résilience des cotisants du secteur maritime et à la sauvegarde des emplois de marins.

De concert avec l'Urssaf, les services de l'Enim se sont à nouveau mobilisés pour relayer et mettre en œuvre les mesures prises par les pouvoirs publics par l'intermédiaire de :

- diverses actions de communication institutionnelle et individualisée,
- la mise à disposition d'un formulaire simple de demande d'exonérations.

450 des armements concernés
860K € des dégrèvements accordés au 31/12/2021

POUR SUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS DU RÉGIME SOCIAL DES MARINS : Maintenir avec les cotisants une relation de service spécifique

L'Enim demeure proche des cotisants du régime pour mieux les servir et mieux soutenir les marins.

▶ L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE AU SERVICE DES EMPLOYEURS DE MARINS

Initiée en 2020 avec l'adoption d'une aide à la prévention de la Covid-19, l'Enim a poursuivi en 2021 le déploiement d'une action sanitaire et sociale spécifique en faveur des petits employeurs de marins. Cette action est l'expression d'une solidarité en faveur des cotisants les plus fragiles.

Afin de les accompagner vers l'appropriation de leurs nouvelles modalités déclaratives en DSN, les employeurs ayant un effectif de marins inférieur ou égal à 4 ont pu bénéficier d'une aide financière spécifique à compter du 1er janvier 2021 en cas de recours à un tiers déclarant chargé d'accomplir leurs formalités déclaratives.

Dans tous les territoires concernés, des appels à manifestation d'intérêt ont été lancés auprès des tiers déclarants afin que les autorités maritimes s'assurent de la compétence de ces professionnels et puissent ainsi leur délivrer une certification en vue de l'accompagnement des employeurs du secteur maritime.

503 demandes d'aide DSN reçues
243 aides DSN allouées pour un montant de 170 000 €

Et demain ?

Dans un contexte international concurrentiel et fragile, l'Enim continuera de veiller à assurer un rôle d'amortisseur économique en cas de crise au profit des employeurs du secteur maritime.

▶ UN DÉPARTEMENT DE L'ENIM AU SERVICE DES EMPLOYEURS DE MARINS

Créé en 2020, le Département des politiques sociales maritimes d'appui aux Employeurs et à la Carrière des marins (DPEC) a pour mission d'accompagner et conseiller les cotisants et les tiers déclarants.

Parmi les actions menées en 2021 par le DPEC :

- l'ouverture aux services des Affaires maritimes d'accès miroirs aux données déclarées pour mieux accompagner les ressortissants des collectivités d'outre-mer non concernés par la DSN,
- l'assistance et l'accompagnement à distance pour toute question relative à la DSN,
- la réalisation d'un tutoriel vidéo sur les modalités de fixation et de déclaration de la catégorie des marins salariés à prendre en compte en DSN dans le calcul de leurs charges sociales.

8 987 cotisants en 2021

Et demain ?

En 2022, l'Enim animera des réunions d'accompagnement dédiées aux employeurs, aux tiers déclarants et aux partenaires.

▶ DES ACTIONS DE PRÉVENTION MENÉES AVEC L'IMP

La prévention des risques professionnels portée par l'Enim a fait l'objet d'un partenariat avec l'Institut Maritime de Prévention (IMP), pour la période 2018-2021.

En qualité de prestataire de l'Enim, l'IMP intervient notamment auprès des employeurs, qui doivent veiller à la santé et à la sécurité de leurs marins, en mettant en place des actions de prévention sous forme de formations professionnelles ou de sessions d'information et de sensibilisation.

En parallèle, l'IMP élabore et diffuse divers supports de communication et études sur des risques particuliers. Il contribue ainsi, sous le pilotage de l'Enim, à une acculturation croissante des employeurs de marins à la prévention.

Quelques exemples de campagnes de prévention de l'IMP en 2021 :

- une enquête nationale sur la culture de la prévention dans le secteur maritime chez les marins professionnels des secteurs de la pêche, des cultures marines et du commerce,
- une campagne de sensibilisation « Stop Blessures aux mains »,
- une campagne de sensibilisation « La sécurité des marins : tous acteurs, tous gagnants »

L'ACTION DE L'IMP EN QUELQUES CHIFFRES ENTRE 2018 ET 2021

4 grandes études statistiques
236 interventions en formation professionnelle auprès de 2 899 stagiaires
56 sessions d'information auprès de 590 participants
1 campagne nationale de prévention par an sur une thématique ciblée

Et demain ?

Fort du rapport de propositions sur la création de la branche Accidents du travail – Maladies professionnelles (ATMP) maritime, remis aux pouvoirs publics en avril 2019, et des conclusions du rapport LAFFON de 2021, l'Enim vise, dans le cadre des négociations sur la COG 3, à accroître son rôle en matière de prévention des risques professionnels.

POUR SUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS DU RÉGIME SOCIAL DES MARINS : Retour sur la COG 2



La COG 2 aura été l'expression des liens indéfectibles entre l'Enim et ses ressortissants, qu'ils soient assurés, pensionnés, ayants-droits ou employeurs. C'est dans cette optique qu'ont été menées les réflexions, notamment avec des représentants des organisations patronales maritimes, sur l'accidentologie des marins et sur les moyens de lutter contre par la prévention dans une logique de branche ATMP. En cohérence avec son positionnement au cœur de la protection sociale maritime, ces travaux ont mis en évidence la légitimité de l'Enim à assurer le pilotage de la prévention des risques professionnels maritimes. Avec l'appui de l'État et de nombreux partenaires experts, c'est cette nouvelle ambition à dimension nationale que l'Enim portera dans le cadre de la prochaine COG grâce à une gouvernance paritaire adaptée et en capitalisant, notamment, sur son partenariat historique avec l'Institut maritime de prévention (IMP).

La COG 2 au service des cotisants, c'est aussi l'accompagnement des employeurs ultra-marins. Si certaines Collectivités d'outre-mer (COM) sont hors DSN et demeurent donc de la compétence de l'Enim, ceux-ci ont néanmoins été concernés par la modernisation de leurs déclarations sociales. En effet, l'Enim a ouvert dès 2019 un service numérique de déclaration en ligne de l'activité trimestrielle des marins de ces territoires. C'est sur la base de ces déclarations opérées directement par les employeurs via l'Espace personnel que l'Enim procède ensuite au calcul, notification et recouvrement des cotisations sociales dues. Au 1er janvier 2021, avec la généralisation de la DSN, sont venus s'ajouter aux déclarants des COM, les employeurs de marins affiliés à l'Enim dont le siège social est situé hors du territoire français ; et potentiellement, de nouvelles populations maritimes éloignées rejoindront notre régime, demain.»

Franck FERRANTE

Sous-directeur en charge des politiques sociales maritimes

NUMÉRIQUE ET PROXIMITÉ, MAÎTRES-MOTS DES NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES DU RÉGIME : La relation-client au cœur du métier de l'Enim

Tout au long de la COG 2, l'Enim a mené une politique ambitieuse de modernisation de sa relation-client avec comme mots d'ordre : optimisation et transformation numérique.

▶ L'ENRICHISSEMENT DE LA RELATION MULTI-CANAL

Pour renforcer le lien avec ses ressortissants, la stratégie de l'Enim a consisté à développer une relation multicanal structurée par la création en 2019 d'un département relation-client en charge de piloter le développement et l'optimisation des différents modes de contact de l'Enim. L'enrichissement de la relation multicanal, c'est aussi l'adoption de la téléconsultation au-delà des impératifs liés à la crise sanitaire. Celle-ci offre aux assurés un accès facilité et plus rapide à un médecin-conseil de l'Enim et permet de réserver les examens médicaux physiques aux situations les plus complexes.

À côté du déploiement d'outil de traçabilité de la sollicitation client et d'un accueil téléphonique unifié et interactif selon les risques en 2020, la meilleure illustration de cette dynamique de rénovation de la relation-client est la mise en ligne de l'Espace personnel Enim. Depuis son lancement en fin d'année 2017, son utilisation par les ressortissants ne cesse de croître grâce à l'enrichissement constant du bouquet de services offerts.

Quoi de neuf en 2021 sur l'Espace personnel Enim ?

- la prise en ligne de rendez-vous avec un conseiller Enim en physique ou par téléphone,
- la mise en place du chatbot ADELE (pour « Aide en ligne de l'Enim »), permettant aux ressortissants d'avoir des réponses en direct à leurs questions les plus simples,
- l'intégration d'une base de connaissance avec des fiches pratiques thématiques présentant les modalités et étapes à suivre pour réaliser chacune des démarches vis-à-vis de l'Enim.

+ de 45 000 comptes créés sur l'Espace personnel Enim (+ 25 % entre 2020 et 2021)
92 % de bénéficiaires satisfaits de l'Espace personnel Enim (Source : baromètre de satisfaction 2022)
717 téléconsultations, soit + 8 % par rapport à 2020

Et demain ?

De nouvelles fonctionnalités verront le jour en 2022 afin d'enrichir toujours plus l'offre de service de l'Enim.

▶ LA DÉMATÉRIALISATION AU SERVICE DES RESSORTISSANTS

La dématérialisation des services fait partie intégrante de la stratégie de transformation numérique portée par l'Enim à travers la COG 2.

Après des bases fondées ces dernières années autour de la dématérialisation, les efforts se sont poursuivis en 2021 en déployant des services automatisés pour les ressortissants via leur Espace personnel Enim :

- **l'exposition des carrières du marin**, qui permet de visualiser et contrôler en temps réel la totalité de la carrière issue des bases de l'Enim et évite ainsi tout échange de papier chronophage ;
- **le suivi des demandes en ligne en temps réel**, avec une mise à jour des informations après chaque intervention d'un agent de l'Enim.

▶ LE RESSORTISSANT AU CŒUR DE LA CONSTRUCTION DE L'ENIM DE DEMAIN

Arrivée à échéance l'année de la crise sanitaire, la COG 2 a été prolongée sur l'année 2021 afin de permettre son évaluation dans de bonnes conditions. L'Enim a profité de ce calendrier détendu pour renforcer le volet participatif de sa démarche d'élaboration de la COG 3, en associant notamment tous les publics de l'Enim : ses agents, ses partenaires, mais également ses ressortissants.

Pour ces derniers, 6 focus groupes ont réuni des actifs et pensionnés ainsi que des employeurs de marins affiliés à l'Enim afin que chacun puisse s'exprimer, témoigner sur ses relations avec l'établissement et faire part de ses attentes en termes de services, d'accompagnement et d'accès à l'information.

L'ensemble des informations récoltées durant ces focus groupes ont servi à définir de nouvelles ambitions pour la prochaine COG.

6 focus groupes dédiés aux ressortissants de l'Enim
composés chacun d'une douzaine de ressortissants

NUMÉRIQUE ET PROXIMITÉ, MAÎTRES-MOTS DES NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES DU RÉGIME : Des services de proximité pour les ressortissants d'Outre-Mer

Tout au long de la COG 2016-2021, l'Enim a veillé à renforcer l'accompagnement de ses ressortissants d'outre-mer en raison de leur isolement géographique et pour tenir compte des spécificités locales. C'est ainsi que la gestion des frais de santé des marins affiliés à l'Enim résidant en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie a été déléguée respectivement à la CPS de Polynésie française en 2019 et la CAFAT en 2020.

En 2021, l'Enim a poursuivi cette dynamique avec une première approche dite « attentionnée », visant à faciliter, en lien avec la CPS de Saint-Pierre et Miquelon, l'évaluation des besoins des publics prioritaires retraités. Concrètement, il s'agit de se rendre au domicile des personnes âgées pour évaluer leur niveau de perte d'autonomie et d'élaborer, le cas échéant, un plan d'action personnalisé. Les observations et préconisations ainsi formulées par la CPS de Saint-Pierre et Miquelon permettront à l'Enim d'offrir des prestations au plus juste des besoins des ressortissants dans le cadre de la mise en œuvre de son Règlement d'action sanitaire et sociale.

1 partenariat global avec la CPS de Saint-Pierre et Miquelon
3 missions déléguées

Et demain ?

Une première évaluation de ce dispositif sera opérée dans le courant de l'année 2022. Elle servira de base au déploiement de nouveaux services attentionnés à l'ensemble de la population ultra-marine, dans le cadre de la prochaine COG de l'Enim.

NUMÉRIQUE ET PROXIMITÉ, MAÎTRES-MOTS DES NOUVEAUX SERVICES AUX BÉNÉFICIAIRES DU RÉGIME : Retour sur la COG 2



Totalement engagé dans la modernisation de sa relation-client, l'Enim a réussi au cours de la COG 2 à faire évoluer le lien avec ses ressortissants grâce à la structuration de son fonctionnement, l'optimisation de ses outils, mais également grâce à l'exploitation des potentialités offertes par le numérique. Dès 2017, l'Enim est pleinement entré dans l'ère du web 2.0 avec l'Espace personnel Enim et l'accroissement continu de ses fonctionnalités depuis.

Cette stratégie de numérisation n'est pas hors sol : l'Espace personnel a joué un rôle de catalyseur pendant la crise sanitaire donnant alors encore plus de sens aux investissements humains et technologiques déployés par l'Enim. Par ailleurs, il fait l'objet d'un suivi attentif de son utilisation par les ressortissants, mais également d'un recueil du ressenti des usagers à l'occasion de l'enquête de satisfaction menée régulièrement par l'Enim.

Pour autant, la relation-client de demain ne saurait se résumer au « tout numérique ». Paradoxalement, ce dernier peut aussi être un facteur d'exclusion, notamment en cas de situation sociale défavorisée, face à des personnes âgées ou en mauvais état de santé. La relation-client efficiente est donc celle qui sait offrir des services diversifiés et adaptés aux différentes composantes de son public.

Dans le cadre des objectifs de la prochaine COG, l'Enim devra donc s'engager :

- d'une part, à développer des outils numériques toujours plus performants et adaptés aux habitudes de consultation de sa population la plus connectée ;
- et, d'autre part, à maintenir des solutions d'accompagnement traditionnelles, mais toujours plus attentionnées, pour ses publics les plus isolés et les plus fragiles, à l'image de la campagne d'appels solidaires menée pendant le premier confinement en 2020. »

Alain HERZOG

Chef du département relation-client



02

INTER-RÉGIMES

Travailler en réseau et assurer une transformation numérique performante

Le monde de la Sécurité sociale évolue en permanence. Les réformes, dans un contexte de numérisation accrue, facilitent les échanges inter-régimes. L'Enim contribue à cette dynamique partenariale en étudiant systématiquement les solutions de coopération et de mutualisation offertes par les autres régimes de sécurité sociale, mais également en pilotant certains travaux de réflexion au sein du Club des régimes spéciaux. Ce travail en réseau est vecteur de solidarité et d'innovations avec, comme objectif constant, l'accroissement de la qualité du service rendu aux ressortissants.

| L'INTER-RÉGIMES AU SERVICE DES RESSORTISSANTS

Au cours de la COG 2, l'Enim s'est fortement mobilisé dans les projets inter-régimes afin de garantir la prise en compte des spécificités du régime social des marins. Pour cela, l'Enim s'est structuré en interne pour participer à de multiples chantiers, toutes branches confondues, prendre part aux décisions importantes et asseoir son positionnement dans le déploiement de nouveaux services performants pour ses ressortissants.

Parallèlement à la mise en œuvre de la DSN, l'Enim s'est mobilisé en 2021 sur un autre projet phare de l'inter-régimes : le Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) :

- Le 6 décembre 2021, une 1^{ère} étape a été franchie pour les agents en charge de la liquidation de la retraite des marins avec la consultation de la carrière des marins via une nouvelle interface RGCU. En plus des données brutes de carrière, cette fonctionnalité met à disposition de nouvelles données pour les régimes de retraite (périodes de vie et événements relatifs à la durée d'assurance) et contribue ainsi à plus de rapidité et de fluidité dans la liquidation des droits à pension des marins et de leurs ayants droit.
- Malgré la crise sanitaire, l'Enim a fait le choix de ne pas reporter la formalisation de son Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2022-2026 et ce, compte tenu des ambitions des pouvoirs publics dans le déploiement du RGCU d'ici à 2025. Cette formalisation a toutefois dû tenir compte des évolutions dans les discussions de la COG 3 dont la signature a été reportée d'un an.

90 % du système d'information actuel de l'Enim impacté par le RGCU d'ici à 2025

Et demain ?

Au-delà de ses obligations réglementaires, l'Enim poursuit sa démarche de mutualisation inter-régimes. C'est sous cet angle que seront menés, en 2022, une étude sur l'évolution à terme du système d'information de l'Enim et des travaux de fiabilisation des données DSN-RGCU.

| UNE COOPÉRATION RENFORCÉE AU SEIN DES RÉGIMES SPÉCIAUX

Redynamisé en 2019, le Club des régimes spéciaux a pour ambition d'échanger des idées, des initiatives, des pratiques innovantes et des outils à mutualiser autour de projets d'intérêt commun. L'objectif ? Harmoniser les droits, simplifier les démarches des assurés et des employeurs, mutualiser les moyens.

Après une année dédiée à l'état des lieux et à l'identification des pistes de mutualisation, 2021 a été l'année du lancement des travaux afin de rendre effectives plusieurs pistes de mutualisation, parmi lesquelles :

- la mutualisation de l'expertise sur la fonction communication. Afin de garantir l'efficacité de campagnes de communication communes, le Club des régimes spéciaux s'est accordé à mutualiser des sujets tels que le « 100 % santé » et la réforme des retraites, toutefois personnalisés en fonction des spécificités de chaque régime. Par ailleurs, l'Enim et la CAVIMAC se sont associés pour passer un marché relatif à la réalisation d'un baromètre de satisfaction auprès de leurs ressortissants. Pour l'Enim, cette enquête auprès des ressortissants sera réalisée début 2022.
- la mutualisation de la Comptabilité - Finances. L'Enim utilise actuellement une solution informatique budgétaire et comptable en fin de vie. Le remplacement de cette application obsolète a permis par opportunité d'envisager une mutualisation avec un organisme tiers. Ainsi, un benchmarking a permis d'identifier le besoin commun d'un outil budgétaire et comptable adapté aux pratiques actuelles. Quatre scénarii ont été étudiés, tous intégrant la mutualisation, dont un retenu par l'Enim : SINERGI, une solution proposée par la CNAV.

18 réseaux thématiques dont 4 réseaux animés par l'Enim

Et demain ?

Dans le prolongement des actions menées durant ces deux dernières années, les travaux de mutualisation au sein du Club des régimes spéciaux continueront en 2022.

RETOUR SUR LA COG 2



 L'Enim offre à ses ressortissants des services équivalents à ceux proposés par les organismes de sécurité sociale gérant les autres régimes de sécurité sociale de base obligatoires.

Par ailleurs, dans le cadre de la réforme de la justice du XXI^{ème} siècle, les ressortissants du régime spécial de sécurité sociale des marins, qui en cas de contestation d'une décision devaient jusqu'à présent porter leur recours directement devant la juridiction sociale, peuvent depuis le 1^{er} janvier 2019 formuler un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) devant la Directrice de l'établissement. Cette voie de recours gratuite et rapide (une réponse doit être apportée dans les 2 mois, à défaut le recours est considéré comme rejeté) est appréciée par les ressortissants, qui n'hésitent pas à formuler des remerciements après l'étude de leur recours. Les fiches d'amélioration de la qualité rédigées le cas échéant lors de l'étude d'un dossier permettent d'améliorer le service rendu aux usagers.

Toujours dans le cadre de la réforme de la justice du XXI^{ème} siècle, à compter du 1^{er} mai 2022, les recours contre les décisions d'ordre médical traités auparavant dans le cadre de l'expertise médicale, seront soumis à une commission statuant en matière médicale. Dans le cadre de la mutualisation inter-régimes et ainsi que le prévoit le cadre réglementaire, l'Enim a choisi de conventionner avec la CPRPSNCF, les dossiers de ses ressortissants seront ainsi examinés dans le cadre d'une séance spécifique Enim de la commission de cette caisse, à laquelle siègera le médecin-chef du service du contrôle médical de l'Enim.

Parallèlement, dans le cadre de la réforme de la gouvernance de l'établissement, une commission de recours amiable va être créée, l'Enim étant jusqu'à présent le seul régime obligatoire de sécurité sociale à ne pas disposer d'une telle instance. Composée d'administrateurs du Conseil d'administration de l'Enim, elle examinera ainsi notamment tous les recours administratifs préalables obligatoires mentionnés plus haut. »

Cécile DESCAMPS

Sous-directrice en charge des affaires juridiques



03

PERFORMANCE

S'engager pour l'efficacité et l'investissement sociétal du régime

L'année 2021 a, en partie, été consacrée à la préparation et à la négociation de la COG 3 dans un contexte sanitaire marqué par la pandémie et la nécessité du travail hybride. Cette double exigence professionnelle et sanitaire a constitué une opportunité pour fédérer l'encadrement et activer certains leviers managériaux et opérationnels. Dans le cadre d'une dynamique collaborative, la continuité et la qualité de service ont été maintenues au bénéfice des ressortissants et ont contribué à l'amélioration de la performance de l'établissement. Cette performance s'apprécie tant sous l'angle de gestion que sous l'angle social et sociétal.

RÉPONDRE AUX EXIGENCES DE PERFORMANCE DE GESTION

DOCUMENTER ET FORMER POUR MIEUX MANAGER LES RISQUES

La rénovation de la politique de maîtrise des risques était une ambition forte de la COG 2016-2021 dont les résultats ont été visibles très rapidement avec la certification sans réserve des comptes de 2018 à 2020. L'objectif de sécurisation de l'activité de l'Enim a été atteint grâce à la mise en place d'un plan de contrôle interne unique partagé par l'ensemble des services de l'Enim, y compris l'activité du contrôle médical, mais également par une analyse croissante des risques par pertinence.

Dans cette continuité, l'année 2021 marque le développement progressif du pilotage par processus au sein de l'Enim avec, comme préalable en 2021 :

- **la création d'un pôle unique de pilotage du plan de contrôle interne** par délégation de la directrice à l'agent comptable. Ce pôle assure un rôle transverse d'accompagnement, de coordination et de pilotage du plan de contrôle interne ;
- **l'installation d'un comité de pilotage « Maîtrise des risques »** visant à assurer, avec l'association de chaque sous-direction, le management permanent des risques opérationnels ;
- **l'adoption d'une cartographie des processus et des risques majeurs.** Fondé sur un langage partagé et standardisé, il s'agit d'un outil de pilotage et d'évaluation permettant également de rendre compte de la performance collective. L'intégralité des activités de l'Enim s'y trouve tracée, avec en son cœur « la production au service de la protection sociale des marins », et en « soutien et aide » les macro-processus « pilotage » et « support ». Cette cartographie cible, à parfaire sur la durée, est un élément de stabilité dans l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

72 programmes de contrôle, dont 11 neutralisés (4 directement en lien avec la crise sanitaire)

85 % de réalisation des contrôles contre 93 % en 2020,
mais avec des incidences en hausse grâce à
un meilleur ciblage des contrôles sur l'activité Santé (+ 333 K€)

Et demain ?

Le pilotage par processus entrera dans une phase plus opérationnelle en 2022 via des actions de professionnalisation des personnels de l'Enim.

L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION

Afin de garantir un juste dimensionnement des services dès l'entrée en vigueur de la nouvelle COG en 2022, une organisation-cible de l'Enim avait été identifiée et son déploiement initié dès 2019 avec la création d'une mission relation-client, puis la restructuration des services de production en 2020.

La création en 2021 d'un Département d'Appui au Pilotage Stratégique et à l'Innovation (DAPSI) constitue la 3ème phase de déploiement de cette organisation-cible. Il s'agit de créer les conditions nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'établissement en mobilisant les leviers essentiels que sont les ressources humaines, les processus et l'organisation, tout en veillant à l'adéquation des missions, objectifs et moyens.

Le DAPSI couvrira 3 grandes fonctions au service de l'organisation de l'Enim dans son ensemble :

- **l'appui au pilotage des processus** en fournissant à l'ensemble des services les outils de reporting et d'évaluation de l'activité ;
- **le conseil en organisation et en innovation** afin d'accompagner la transformation de l'établissement en lien étroit avec les agents concernés, le Département des ressources humaines et les représentants du personnel. Dans ce cadre, il œuvrera également pour le développement du collaboratif et la promotion de la culture de l'innovation après l'analyse des résultats de l'étude générale d'organisation menée en 2021 auprès de l'ensemble des agents de l'Enim ;
- **l'appui au pilotage stratégique de la prochaine COG et du projet d'établissement** qui en découlera.

RETOUR SUR LA COG 2



Le renforcement du dispositif de contrôle interne vers la maîtrise des risques, commencé en 2020, a vu sa démarche valorisée par le vote en Conseil d'administration de décembre 2021 de la cartographie des risques majeurs.

Pour mettre sous contrôle la qualité et l'efficacité de sa production, l'Enim a construit sa carte des macro-processus adaptée aux grandes orientations de la nouvelle COG.

Les formations de pilotage ont commencé en avril et se poursuivront en mai et juin 2022. Le département maîtrise des risques se met en action petit à petit. Il est et sera en appui du déploiement et de la vie des processus déjà en action au sein de l'Enim.

L'ambition 2022 est d'aboutir à une cartographie complète et partagée, assortie des indicateurs de production, qualité et efficacité de chacun des macro-processus. Ce dispositif permettra à l'établissement de piloter la mise en œuvre de la COG 3. »

James CREMEL

Agent comptable de l'Enim

LE RENFORCEMENT DE LA PERFORMANCE SOCIALE

▶ UN PLAN D'ACTION RH CONCERTÉ ET ADAPTÉ AU CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

S'agissant d'une fin de COG, l'Enim s'est attaché à finaliser les orientations structurantes de la politique RH. La démarche GPEEC est désormais pleinement engagée avec la construction, en lien avec les sous-directions, d'un schéma prévisionnel des emplois et d'une cartographie managériale. Cette démarche de GPEEC s'accompagne d'un meilleur suivi visant l'anticipation des demandes et la mise en place de travaux spécifiques pour certains services, ainsi que le déploiement prochain d'un plan pluriannuel de développement des compétences.

Parallèlement, la poursuite de la crise sanitaire a imposé une réévaluation des priorités RH, orientées lors de la première partie de l'année 2021 vers l'accompagnement des agents et des encadrants quant à la reprise sur site et à la redéfinition des modalités de travail sur un rythme hybride (présentiel et distanciel). Si 2020 avait été l'année de l'adaptation et de la réaction à la situation de crise, 2021 aura été l'année de la structuration des dispositifs et des actions permettant l'accompagnement des services et des agents durant cette période, notamment :

- **la mise en place d'un soutien aux encadrants dans la gestion de leur équipe à distance** (déploiement d'outils d'animation à distance et formations sur le management à distance) ;
- **des webinaires dédiés au télétravail** permettant aux agents de connaître la réglementation, de s'organiser et se positionner comme télé-travailleurs dans un collectif ;
- **l'adaptation du suivi du temps de travail** pour une gestion plus fluide et réactive des changements de situations.

Lors du plan de reprise d'activité, les services ont été invités à signaler les besoins en termes de rattrapage d'activités et des renforts ont été déployés pour y faire face. Ces mesures sont venues alimenter la politique de prévention, en adaptant notamment le DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) afin de tenir compte des nouvelles modalités de travail et des risques inhérents. **La coordination du dispositif a été assurée par la conseillère de prévention dont le périmètre d'intervention a été élargi à la qualité de vie et aux conditions de travail (QVCT).**

6 CHSCT organisés sur l'année 2021
1 enquête de suivi sanitaire toutes les semaines

Et demain ?

L'Enim capitalisera sur ces nouvelles modalités de travail en poursuivant l'acculturation aux pratiques collaboratives, en veillant au maintien d'un haut niveau de dialogue social et en structurant la politique de qualité de vie et conditions de travail et son suivi.

▶ RSO : UN NOUVEAU REGARD SUR NOS PRATIQUES

L'Enim s'est positionné tout au long de la COG 2 en tant qu'acteur responsable de ses actions et de leurs conséquences sociales et environnementales. Il s'est attaché à améliorer la qualité de vie au travail et le bien-être des agents, promouvoir une gestion durable des ressources et encourager l'achat responsable.

Cet ancrage s'est poursuivi en 2021 avec la mise en œuvre d'actions structurantes autour de l'amélioration du collectif de travail :

- **une démarche d'organisation générale du travail a été lancée en octobre 2021.** Parce que la parole de chacun et chacune compte, l'ensemble des agents de l'Enim a été invité à participer à des ateliers de partage. L'objectif poursuivi est l'identification collective d'actions à mettre en œuvre dès 2022 pour améliorer les modes d'organisation et de travail ensemble.
- **un protocole d'accord sur l'égalité femmes-hommes.** Après l'élaboration d'un plan d'action, un réseau de référents égalité femmes-hommes a été constitué. En 2021, les principales actions ont été : la réalisation, en lien avec le pôle formation du DRH, d'une vidéo interne destinée à mieux faire connaître le protocole Enim ; l'introduction dans le règlement intérieur de la possibilité pour les jeunes parents de pouvoir travailler sur un nouveau cycle horaire de 35 h sur 4 jours. Le recours au temps partiel, souvent pénalisant pour les femmes, est ainsi limité tout en conservant la possibilité de réduire la semaine de travail.
- **l'organisation du télétravail pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.** Fort d'un maintien d'activité à un haut niveau de performance et grâce au déploiement d'outils et de formation à distance pendant la crise sanitaire, le télétravail a été généralisé en 2020 comme modalité ordinaire de travail à 2 jours par semaine, puis élargi en 2021 à 3 jours possibles de télétravail par semaine. L'instauration de cette formule, sur la base du volontariat, a fait évoluer autant la vie des équipes que les pratiques managériales.

22 ateliers de partage dans le cadre de la démarche d'organisation générale
90 % de télétravailleurs dont 70 % à 3 jours fixes par semaine
69 % de femmes au sein de l'Enim, mais 17 % seulement parmi les cadres supérieurs

Et demain ?

Les démarches entreprises d'innovation autour du collectif de travail et de l'égalité femmes/hommes devront se poursuivre via leur structuration et la mise en œuvre concrète de mesures adaptées.

▶ UNE COMMUNICATION INTERNE INNOVANTE

Après une communication interne de l'établissement en 2020 largement concentrée sur l'accompagnement des agents dans le contexte de crise sanitaire et le maintien du lien social, 2021 a encore été marquée pour partie par l'actualité sanitaire. Elle a également été l'année de l'élaboration de la COG 3, menée dans le cadre d'une démarche participative.

Comme pour les ressortissants du régime, des focus groupes internes ont été organisés avec les agents volontaires et les représentants du personnel dans le cadre de la préparation de la COG 3. L'occasion leur a ainsi été donnée de s'exprimer, témoigner sur leur métier et faire part de leurs attentes pour améliorer les services rendus par l'Enim tant à l'égard des ressortissants du régime qu'à l'égard de son personnel. L'ensemble des informations récoltées durant ces focus groupes ont servi à définir les ambitions à mener et les leviers à activer pour la prochaine COG.

Des actions de communication internes innovantes et régulières ont accompagné cette démarche de co-construction collective de l'Enim de demain, notamment :

- **des lettres d'information « L'essentiel COG 3 »** donnant la parole aux cadres supérieurs de l'établissement et faisant un point sur l'état d'avancement des réflexions sur la COG 3 ;
- **des webinaires « Enim en Direct » ouverts à tous les agents ;**
- **une rubrique dédiée sur l'intranet**, afin de permettre aux agents de se tenir informés des avancées du projet.

2 webinaires « Enim en direct »

9 lettres d'information « L'essentiel COG 3 »

Et demain ?

Indépendamment du déploiement des objectifs opérationnels dans les services, la communication demeurera un enjeu fort des années à venir pour faire vivre la future COG de l'Enim et contribuer à son appropriation collective.

▶ RETOUR SUR LA COG 2



Le temps de la COG 2016-2020 aura été exigeant, pour ne pas dire « sportif », du fait de la conjonction de plusieurs facteurs. À la gestion de facteurs endogènes qui tenaient autant aux ambitions de la COG qu'au changement culturel qu'elle impliquait, s'est ajouté le facteur exogène de la crise sanitaire. Cette combinaison a eu des impacts importants dans le déploiement des dispositifs de pilotage stratégique et opérationnel convenu avec l'État ; temps que l'avenant 2021 à la COG a permis de rattraper en partie.

Des chantiers structurants en termes de GPEEC ont été entrepris, associant l'ensemble des services, pour que l'Enim soit au rendez-vous de la concrétisation de ses projets dans le cadre du schéma d'emplois prévu par la COG, tout en ayant une vigilance renforcée sur la transversalité et la qualité de vie au travail, à fortiori dans une période où les habitudes de travail et cadres de référence ont été bousculés. Le retour d'expérience sur la période de la crise sanitaire aura également démontré la capacité de résilience de l'Enim et conforté ses valeurs de solidarité au service des marins et leur famille.

La démarche RSO est quant à elle pleinement intégrée dans le fonctionnement quotidien de l'établissement tant dans sa dimension écologique de gestion durable des ressources et d'achats responsables, que dans sa dimension sociétale au bénéfice des agents, notamment avec des modalités de télétravail qui vont au-delà du cadre réglementaire applicable dans la Fonction publique. »

Laurence LE MAGOAROU

Cheffe du Département des Ressources Humaines



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021 DE L'ENIM

4, avenue Éric Tabarly - 17183 Périgny Cedex

Directeur de la publication : Mme Malika ANGER

Rédaction : Cabinet de Direction et Mission communication de l'Enim en collaboration avec les services de l'Enim

Maquette : Mission communication de l'Enim

Copyright des photos : Enim, Getty images, Istock