

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

L'ENIM,
LE RÉGIME SOCIAL
DES MARINS



SOMMAIRE

L'Enim, un régime spécial de Sécurité sociale
Le régime en quelques chiffres
Message du Président 1
Message du Directeur 3
La gouvernance 4
L'Enim dans son écosystème 5
Le financement 6

AXE 1 : DES FONDATIONS CONSOLIDÉES 8-17

1 | **Une organisation et des méthodes internes modernisées pour plus d'efficience**
- COG 2016-2020 : un management adapté aux enjeux 11
- Gouvernance : des services réorganisés pour atteindre les objectifs 12
- Schéma directeur informatique : servir aujourd'hui et anticiper les besoins de demain 14
- Collectivités d'Outre-Mer : repenser nos partenariats pour garantir nos services 16
- Une communication partagée pour mieux fédérer 17

2 | **Des relations externes clarifiées et affirmées pour une meilleure synergie avec nos partenaires**
- Avec les pouvoirs publics : contribuer aux réflexions nationales afin de prévenir les mutations de demain 18
- Avec les partenaires institutionnels : assainir les bases et renforcer les liens 20
- Avec l'inter-régimes : une synergie incontournable en développement 22
- Avec les partenaires sociaux : le dialogue et la concertation renforcés 22

AXE 2 : LA COG EN ACTION, L'AVENIR EN PRÉPARATION 24-31

1 | **Transfert du recouvrement et modernisation des modalités de déclarations sociales** 26
2 | **Infrastructures** 27
3 | **Inter-régimes** 27
4 | **Front office** 28
5 | **Dématérialisation des processus et gestion électronique des documents** 28
6 | **Maîtrise des risques** 29
7 | **Gestion optimale des ressources** 30
8 | **Prévention et prise en charge des risques professionnels maritimes** 31
9 | **Organisation : étude sur l'adaptation du statut de l'Enim** 31

AXE 3 : QUALITÉ DE SERVICE : L'ENIM CONNECTÉ AVEC SES USAGERS 32-39

1 | **Baromètre de satisfaction 2017 : à l'écoute de nos publics** 34
2 | **L'Espace personnel : des services à portée de clics** 36
3 | **Médialog + : pour une gestion optimale des relations clients** 38
4 | **Accueil et gestion de la relation client : des réflexions pour améliorer notre accessibilité** 39

Glossaire 40

L'ENIM, UN RÉGIME SPÉCIAL DE SÉCURITÉ SOCIALE

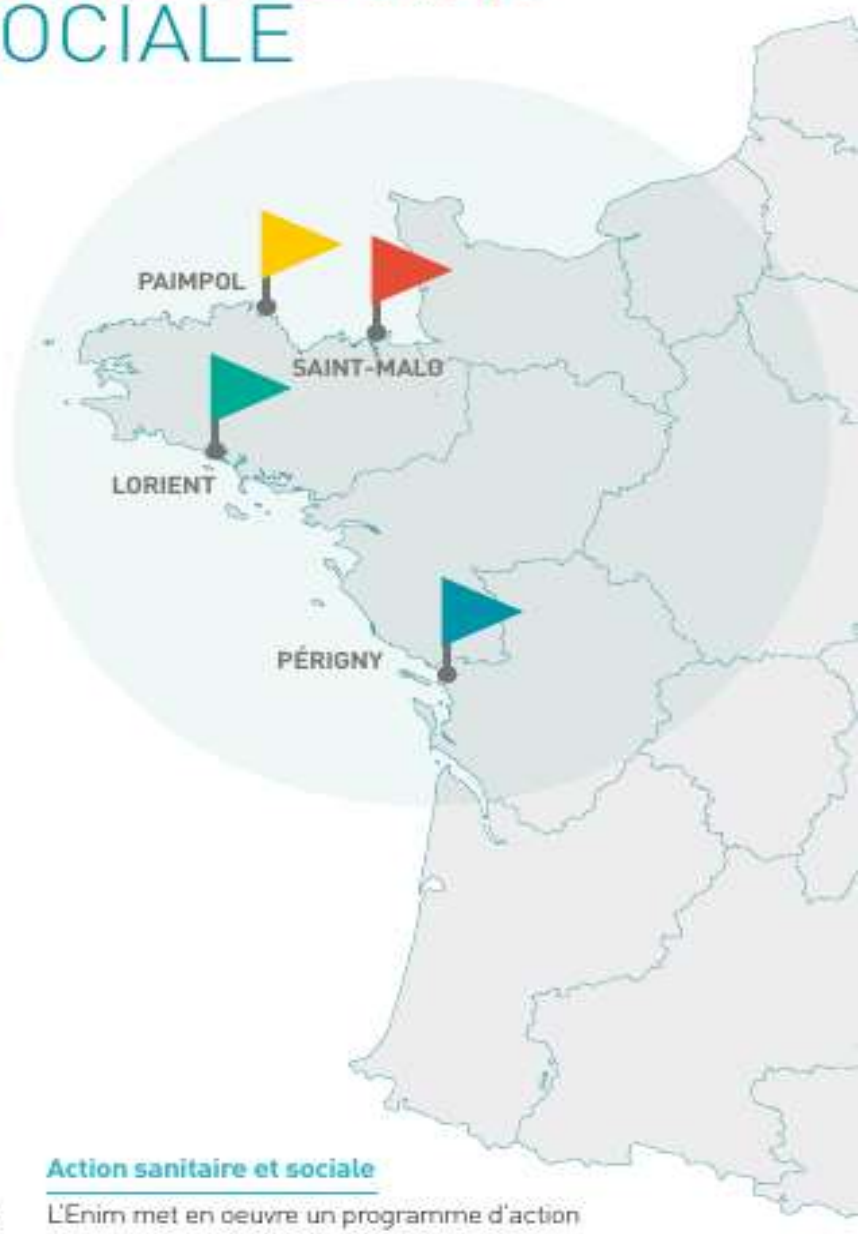
Le régime spécial de Sécurité sociale des marins trouve ses origines en 1673, lorsque l'Édit de Nancy du 22 septembre 1673 organise l'enrôlement général des gens de mer dans les ports par classe d'âge.

En contrepartie, un règlement royal crée le Fonds des invalides de la Marine.

Au fil des siècles le régime va évoluer.

Généralisé à tous les marins au XVIIIe siècle, institutionnalisé pour les marins civils à partir du XIXe siècle, il couvre aujourd'hui les domaines de la maladie, de la retraite, des contributions et cotisations sociales, et de l'action sanitaire et sociale.

L'Enim gère ce régime spécial de Sécurité sociale.



PRINCIPAUX 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. L'Enim mène également des campagnes de prévention de la santé et des risques professionnels.

Retraite

L'Enim verse plusieurs types de pensions (d'ancienneté, proportionnelle, anticipée, spéciale) sous une double condition d'âge et de durée de cotisations. Un système d'assurance vieillesse volontaire est également proposé aux conjoints de chef d'entreprise de pêches ou de cultures marines.

Action sanitaire et sociale

L'Enim met en oeuvre un programme d'action sanitaire et sociale qui vise à aider ses ressortissants à faire face à des situations difficiles ponctuelles. L'objectif est de préserver la cohésion et le lien social, à travers l'accompagnement des plus fragiles.

Cotisations sociales

L'Enim procède à la taxation et au recouvrement des contributions et cotisations sociales des employeurs et des salariés.

LE RÉGIME EN QUELQUES CHIFFRES



30 400
marins actifs en décembre 2017

39 256
marins actifs en 2017



Pêche
44,3 %



Commerce
41,6 %



Cultures marines
12,9 %



Plaisance professionnelle
5,3 %

> 44,3 % des marins ont exercé au moins une fois leur activité dans le secteur de la pêche au cours de l'année 2017.

Source :
Enim D-SID
Lignes de services, traitements DMRLF 29 mars 2018



114 892 = pensionnés en décembre 2017

8 171 pensionnés invalidité **+** **112 011** pensionnés vieillesse **-** **5 290** Multipensionnés cumulant invalidité et vieillesse

Source :
Enim D-SID Pensions, traitements DMRLF, mars 2018



68 718
Hommes
soit 72 %

+

27 351
Femmes
soit 28 %

96 069
Affiliés maladie

Âge moyen : 52 ans

73 357
Assurés
(Actifs ou Pensionnés)

+

22 712
Ayants droit

Source :
Enim Enaime, traitements DMRLF, avril 2018



8 880
employeurs en 2017

99 %
en décompte trimestriel automatisé (DTA) représentant **66,1 % des marins actifs cotisants** de 2017

+

1 %
en déclaration mensuelle informatisée (DMIST) représentant **36,0 % des marins actifs cotisants** de 2017

Source :
Enim D-SID
Lignes de services, traitements Enim CCMI et DMRLF mars 2018

ET AUSSI

20 200 visites par mois en moyenne sur le site internet www.enim.eu (16 929 en 2016), 7 280 comptes créés au 15 mai 2018 sur l'Espace personnel, 95 % d'appels aboutis à la plateforme de services, 93 % de satisfaction de la qualité de contact au téléphone, 98 % de satisfaction globale de la qualité de service et 339 agents au service des ressortissants de l'Enim.

TROIS QUESTIONS À PATRICK QUINQUETON



Président du Conseil d'administration de l'Enim

Président du Conseil d'administration de l'Enim depuis 2011, quel regard portez-vous sur les évolutions actuelles de l'établissement ?

« Si l'Enim connaît bien ses marins, il connaît aussi parfaitement les enjeux futurs de leurs situations, que ce soit du côté du monde maritime ou dans la sphère sociale. L'Enim est au cœur de mutations profondes que traduisent notamment les lois de financement de la Sécurité sociale, dans lesquelles il a toute sa place, et où il doit se montrer présent et être force de proposition.

Par tous les changements qu'il met en œuvre, et tout en améliorant le service rendu aux gens de mer, l'Enim continue à montrer son attachement à être au cœur des problématiques nationales en matière de protection sociale, sans bien sûr renier ses racines. »

Et si vous deviez résumer l'année 2017 ?

« L'Enim continue à assurer chaque jour ses missions de service public auprès de ses ressortissants, tout en s'adaptant aux évolutions et en menant de grands projets de transformation, comme le transfert du recouvrement à l'Acoss et les nouvelles modalités de déclarations sociales qui l'accompagnent, le prélèvement à la source, la réflexion sur la création d'une branche Accidents du travail et Maladies professionnelles, ou encore les projets inter régimes touchant les retraites et l'assurance maladie.

Pour faire aboutir ces projets, l'Enim doit unir ses forces avec celles de ses partenaires.

La présence renforcée dans notre éco-système de représentants du monde de la Sécurité sociale et du monde maritime montre bien l'importance de ces acteurs et partenaires pour notre régime. »

Comment envisagez-vous l'avenir du régime spécial de Sécurité sociale des marins ?

« Avec confiance. Les pouvoirs publics ont demandé au directeur de l'Enim de prendre en compte la complexité du monde maritime afin que chacun des partenaires puisse participer aux réflexions structurantes pour l'avenir du régime.

En 2017, nous avons souhaité ouvrir la réflexion sur la création d'une branche accidents du travail et maladies professionnelles. C'est pourquoi l'Enim a mis en place un comité d'experts pour l'accompagner dans ses réflexions à ce sujet.

En 2018, l'Enim a créé le comité des parties intéressées (CPI), que je préside, et qui a pour rôle de formuler des avis sur toute question relevant de la compétence du Conseil d'administration de l'Enim.

Dans l'attente d'une éventuelle adaptation du statut de l'Enim, cette nouvelle instance illustre la volonté de donner une place plus importante aux partenaires sociaux du monde maritime dans la gouvernance du régime spécial des marins. »



TROIS QUESTIONS À RICHARD DECOTTIGNIES



Directeur de l'Enim

Arrivé fin 2016, 2017 a été votre première année à la direction de l'Enim. Que retenez-vous de cette année ?

« Chacun sait que je suis très attaché à la qualité du service rendu à nos ressortissants, qui ne peut souffrir d'aucune rupture. C'est la mission principale de notre régime de Sécurité sociale, dont nous sommes collectivement responsables.

Ce que je retiens donc principalement de 2017, c'est l'amélioration de cette qualité de service et notre capacité à la maintenir en menant les objectifs ambitieux qui permettent d'ancrer le régime spécial des marins au sein de la sphère de la Sécurité sociale.

Ce que je retiens ensuite de 2017, c'est la mise en action de la Convention d'objectifs et de gestion qui nous lie à l'Etat et qui constitue notre projet d'entreprise. L'année 2016 avait été celle des travaux préparatoires de cette COG. 2017 a été celle de sa signature et de son déploiement.

Ce que je retiens enfin de 2017, c'est la qualité du dialogue social au sein de l'établissement qui nous permet d'avancer ensemble pour atteindre les objectifs. »

La nouvelle Convention d'objectifs et de gestion est riche en projets. De quelle manière l'Enim l'a-t-elle organisée et mise en action ?

« Nous avons commencé par revoir nos méthodes de travail et plus particulièrement notre comitologie pour être plus efficients. La COG est désormais déclinée en programmes confiés à des directeurs, qui s'appuient eux-mêmes sur des chefs de projets, afin d'associer au mieux et au plus près chacun des collaborateurs de l'établissement.

Cette réorganisation a également enclenché un considérable chantier de fiabilisation de dispositifs et de procédures dans de nombreux domaines, qu'il s'agisse des prestations vieillesse, des prestations santé dans les collectivités d'outre-mer ou encore des conventions qui nous lient à nos multiples partenaires.

Ces chantiers ont permis à l'Enim de constituer un socle solide pour faire avancer les projets nouveaux, tels que le « Front office clients », la rénovation de notre politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, ou encore les nécessaires ajustements organisationnels au sein de l'établissement. »

De nombreux chantiers ont été réalisés et lancés en 2017. Quelles sont les grandes étapes à venir ?

« 2017 a en effet été rythmée par l'aboutissement de projets, tels que l'ouverture de l'Espace personnel pour nos ressortissants, la reprise en main des projets inter-régimes ou encore le lancement des réflexions sur la prise en charge et la prévention du risque Accident du Travail et Maladie Professionnelle pour ne citer que quelques exemples.

En 2018, des projets structurants pour l'avenir du régime de Sécurité sociale des marins, qui ont fait l'objet d'importants travaux préparatoires en 2017, seront formalisés et lancés, parmi lesquels la modernisation des déclarations sociales et le transfert du recouvrement des cotisations sociales à l'Acoss, ou les réflexions sur l'adaptation du statut de l'Enim.

Enfin, la création en 2017 du Comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim aura permis des réflexions constructives pour l'avenir du régime. »

LA GOUVERNANCE

L'Enim est un établissement public administratif dont le statut est fixé par décret du 30 août 2010.

Le Conseil d'administration (CA) de l'Enim est composé de huit membres ayant voix délibérative, auquel participent de droit avec voix consultative le Directeur, l'Agent comptable, le chef du Service du contrôle médical, les représentants du personnel de l'établissement, les représentants des trois ministères de tutelle (ministères chargés de la Transition écologique et solidaire, des Solidarités et de la Santé, et du Budget), et le Contrôleur général économique et financier.

Parmi les principaux sujets traités en 2017 : la convention d'objectifs et de gestion 2016-2020 entre l'État et l'Enim, le compte financier 2016, le budget 2018, le plan d'action achat 2018 incluant le marché relatif aux prestations d'études, de formation, de communication et d'accompagnement des entreprises dans le domaine de la prévention des risques professionnels maritimes, ainsi que la convention 2017-2020 liant l'Enim et le Service social maritime.

Également examinés en 2017, la création de l'Espace personnel ouvert à chacun des ressortissants du régime (actifs, pensionnés et employeurs), les orientations stratégiques du plan de contrôle interne pour 2018, la mise en place du comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim, le Règlement d'action sanitaire et sociale pour 2018, la poursuite de la cession des Hôtels des gens de mer et la politique immobilière de l'établissement, le recouvrement des créances, la situation dans les collectivités d'outre-Mer et l'approbation du Rapport d'activité 2016.

Ils ont rejoint l'Enim en 2017 : M. Didier Guédon, Conseiller maître, Président de section à la Cour des comptes, a été nommé Vice-Président du CA et remplace M. Jean-François Bernicot ; M. François Marendet, Conseil général de l'environnement et du développement durable, a été nommé membre du CA et remplace M. Yves Morin ; M. Philippe Ortin a été nommé Président par intérim du Comité national de la conchyliculture et a remplacé M. Gérard Viaud au CA, jusqu'à la nomination de M. Philippe le Gal le 5 juin 2018.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ENIM



PATRICK QUINQUETON

Président,
Conseiller d'État



DIDIER GUÉDON

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



LAURENT COURCOL

Inspecteur général des Affaires maritimes



FRANÇOIS MARENDET

Conseil général de l'environnement et du développement durable



GÉRARD ROMITI

Président du Comité national des pêches et des élevages marins



MARIE-FRANÇOISE SIMON-ROVETTO

Présidente du Conseil supérieur de la marine marchande



PHILIPPE LE GAL

Président du Comité national de la conchyliculture



EN COURS DE NOMINATION

Président du Conseil supérieur de la navigation de plaisance et des sports nautiques

L'ENIM DANS SON ÉCOSYSTÈME

GOUVERNANCE

Ministères de tutelle chargés de la Mer, de la Santé et des Finances

↓

COG

↓

Conseil d'administration

↓

Comité des Parties Intéressées au fonctionnement de l'Enim

↓

enim
le régime social des marins

PARTENAIRES

SERVICES DÉCONCENTRÉS DU MINISTÈRE EN CHARGE DE LA MER

INTER-RÉGIMES : UNRS, CNAV, ACOSS, GIP-MDS, GIP-UR, CNAM, autres régimes spéciaux

Syndicats, fédérations de pensionnés, instances professionnelles

Conseil Supérieur de Gens de Mer

SSM

IMP

IHEPS
EN3S
Institut 4.10

CPS de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Polynésie française
CAFAT de Nouvelle-Calédonie

ENSM, LPM



LE FINANCEMENT

Le compte financier 2017 de l'Enim a fait l'objet d'une approbation par le Conseil d'administration lors de sa séance du 30 mars 2018.

1 | LES CHARGES

Pour l'année 2017, les dépenses techniques se sont élevées à 1 560,25 M€, les dépenses de fonctionnement courant à 30,42 M€ (charges calculées incluses), **soit un total de 1 590,67 M€ (1 629,37 M€ en 2016).**

Les dépenses techniques

Les dépenses techniques (prestations d'intervention légales, extra-légales, contributions...) s'établissent à **1 560,25 M€ contre 1 596 M€ en 2016.**

Avec un montant de 1 043,87 M€, les dépenses de la branche « vieillesse » sont en diminution de 25,45 M€ par rapport à l'exercice précédent. Elles comprennent une revalorisation des pensions de 0,8 % intervenue au 1er octobre 2017.
Cette diminution est à rapprocher du nombre de pensions qui s'établissait en fin d'année 2017 à 112 547 contre 113 299 fin 2016.

Les dépenses de la branche « maladie » s'établissent à 507,77 M€ (518,87 M€ en 2016). Les prestations légales (maladie, maternité, incapacité temporaire) sont **en diminution de 12,97 M€ (- 3,4 %) à 367 M€ contre 380 M€ en 2016.** Les soins de ville représentent 176 M€ et les soins en établissements 191 M€.

Les prestations d'incapacité permanente représentent 55,5 M€ (56,1 M€ en 2016). Ces variations sont notamment imputables à la démographie du régime.

Les dépenses d'action sanitaire et sociale pour les deux branches s'établissent à 4,85 M€. Elles représentaient **5,7 M€ en 2016.** L'écart, proche de 1 M€, s'explique par le changement de méthode de comptabilisation de certaines prestations inscrites en compte de tiers (avances et acomptes) et non plus en charge tant que le dernier versement n'est pas intervenu. Ces dépenses, bien qu'effectives, figureront au compte de résultat de l'exercice 2018.

Les dépenses de fonctionnement courant

Les charges relatives aux dépenses de fonctionnement courant ont représenté sur l'année écoulée **1,67 % des dépenses totales de l'établissement** (1,91 % charges calculées incluses : dotations aux amortissements et aux provisions).

Leur montant s'élève à 26,70 M€ (27,20 M€ en 2016) et à 30,42 M€ charges calculées incluses (32,53 M€ en 2016).

Les charges de personnel représentent **77,55 %** des dépenses de fonctionnement courant.

Les investissements

Les investissements représentent un peu plus de **3 M€** et correspondent pour l'essentiel à **des dépenses d'investissements informatiques mais également aux travaux immobiliers réalisés dans les centres de production de Lorient, de Saint-Malo et de Paimpol.**

2 | LES PRODUITS

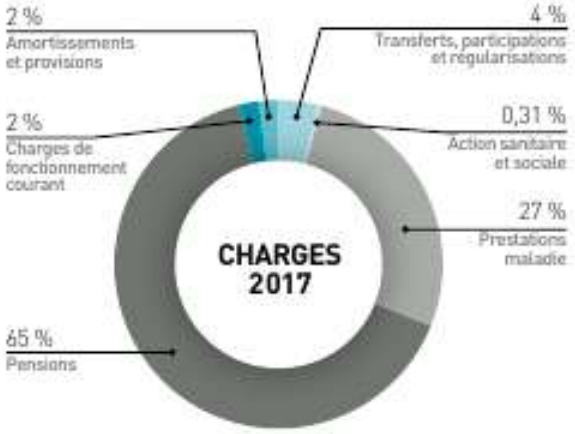
Les produits s'élèvent sur l'exercice à 1 588 M€.
En 2016, ils s'élevaient à 1 605,38 M€. Cette variation est en cohérence avec l'évolution des dépenses.

Les cotisations émises représentent 156,91 M€ en 2017, soit 9,88 % des produits enregistrés. Ce montant est très proche de celui de l'exercice 2016 (156,56 M€, dont 56 % au titre de la part salariale et 44 % au titre de la part patronale).

La subvention versée par l'État (programme 197) pour la branche « vieillesse » s'est élevée à 828 M€.
En 2016, elle s'établissait à 824,84 M€.

La branche « maladie » est équilibrée par une contribution versée par la CNAM. Son montant total sur l'exercice 2017 s'élève à 346,76 M€.

Cumulées, la subvention versée par l'État au titre du programme 197 et la contribution d'équilibre de la **CNAM représentent 73,97 % des ressources de l'Enim.**





3 | LE RÉSULTAT DE L'EXERCICE

Le résultat de l'exercice 2017 est en déficit de 2,475 M€ imputable uniquement à la branche « vieillesse », la branche « maladie » étant par construction équilibrée via la contribution d'équilibre de la CNAM.

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

Le Conseil d'administration a arrêté le compte financier 2017 de l'Enim. Comme chaque année les comptes de l'établissement ont fait l'objet d'une certification par un Commissaire aux comptes (CAC).

Une réserve, comme cela est le cas depuis 8 ans, a été émise concernant les prestations en nature maladie en raison du fait qu'adossé aux outils de l'Assurance maladie pour leur liquidation depuis 2008, l'Enim doit mettre en œuvre les bonnes pratiques qui accompagnent leur utilisation, à savoir le plan de contrôle que la CNAM établit pour ses organismes et les autres régimes adossés eux aussi à ces outils. Or l'Enim n'a jamais mis totalement en œuvre les modalités de contrôles comptables adaptées à ces outils. Le nouveau plan de contrôle interne 2018, salué par le CAC et l'ensemble du Conseil d'administration, est en cours de déploiement et devrait conduire à une amélioration progressive de nos pratiques dans ce domaine. »



1 DES FONDATIONS CONSOLIDÉES



Véritable feuille de route de l'établissement, la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2016-2020, signée en 2017, a lancé l'Enim dans une nouvelle dynamique, riche en défis collectifs et qui inscrit résolument et durablement le régime spécial des marins dans la sphère de la Sécurité sociale, ce qui se caractérise par un cycle d'évolution et de modernisation.

Orchestrée par un comité de direction en partie renouvelé, la révision de pratiques et de procédures a constitué l'une des priorités de l'Enim, afin de les faire évoluer. Auprès des collaborateurs, l'organisation, le management et les méthodes de travail ont été modernisés ; auprès des partenaires, les relations ont été clarifiées et affirmées pour une meilleure synergie.

Le leitmotiv : des FONDATIONS CONSOLIDÉES afin de donner une nouvelle impulsion et d'accroître l'efficience de la gestion du régime.



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2016-2020
ENTRE L'ÉTAT ET L'ENIM

OBJECTIF COG.2020

UNE ORGANISATION ET DES MÉTHODES INTERNES MODERNISÉES POUR PLUS D'EFFICIENCE

1 | COG 2016-2020 : UN MANAGEMENT ADAPTÉ AUX ENJEUX

L'année 2017 a été en partie consacrée à la poursuite de la modernisation du fonctionnement et du pilotage de l'Enim. Ce travail doit permettre à l'Enim de consolider les bases.

En signant sa deuxième COG, l'Enim prouve une nouvelle fois sa capacité d'adaptation et de réponse aux attentes fortes de ses ressortissants en matière d'offre de services et d'évolution de l'environnement réglementaire du secteur de la Sécurité sociale, dans le cadre d'une trajectoire rigoureuse en termes d'effectifs et de moyens financiers.

Initiée dans le cadre d'une démarche participative au sein de l'établissement, la préparation de la COG a été co-construite pour que cette nouvelle feuille de route puisse être un élément fédérateur, partagée par l'ensemble du personnel. S'appuyant sur ces éléments, ainsi que sur le bilan de la première COG, l'Enim a formulé des propositions qui ont fait l'objet d'échanges avec les tutelles et les administrateurs de l'établissement.

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

La mise en place de ces projets s'appuie sur une nouvelle organisation de leur pilotage et une comitologie plus efficiente. Les projets ont été regroupés au sein de programmes. Chaque directeur de programme s'est vu confier une lettre de mission par le directeur de l'Enim et s'appuie lui-même sur des chefs de projets.

Un comité stratégique, présidé par le directeur de l'établissement, se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des programmes. Ce comité est notamment l'occasion d'arbitrer les points les plus épineux des différents dossiers et de réaffirmer les axes stratégiques forts que l'Enim doit poursuivre.



« La mise en œuvre des programmes représente la déclinaison opérationnelle des axes stratégiques de la COG. Tous les collaborateurs de l'Enim, à des degrés différents, seront acteurs des projets de l'établissement. En effet, chacun a un rôle à jouer : production, coordination, expertise, communication, arbitrage...
L'atteinte des objectifs fixés par nos tutelles sera collective et passera par une implication des collaborateurs de tous les services. »

Sébastien Grand
Chef du Département du pilotage et de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage métier (DPAMOM)

CHIFFRES CLÉS

9 PROGRAMMES
Déclarations sociales et transfert du recouvrement - Infrastructures - Inter-régimes - Maîtrise des risques - Front office - Dématérialisation - Gestion optimale des ressources - Prévention des risques professionnels maritimes - Adaptation du statut de l'Enim

PLUS DE 50 PROJETS

TOUS LES AGENTS DE L'ENIM ACTEURS DU CHANGEMENT

2 | GOUVERNANCE : DES SERVICES RÉORGANISÉS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

La signature en 2017 de la COG 2016-2020 de l'Enim confirme et amplifie le mouvement de modernisation de l'établissement et de convergence vers les méthodes éprouvées de la Sécurité sociale. Dans un objectif d'efficience, l'Enim a mené en 2017 un chantier de réorganisation de ses services, aussi bien dans le domaine de la production (Centres de prestations) que dans ceux de la fraude, de la maîtrise des risques et de la coordination des projets de l'établissement.

Centres de prestations maladie : vers un management fonctionnel unique

La spécialisation des Centres de prestations maladie de Lorient et de Saint-Malo par activité en 2016 a permis, après une période d'adaptation à ce nouveau mode d'organisation, de conforter l'établissement dans sa volonté de modernisation et d'amélioration de ses performances en matière de délais et de qualité de service.

Cette nouvelle organisation, accompagnée d'un suivi renforcé des indicateurs de production a permis une amélioration de la qualité de service en 2017.

La prochaine étape sera la mise en place d'un management fonctionnel unique des deux Centres de prestations maladie en 2018 afin d'assurer la cohérence de la gestion des frais de santé.



« Engagement de l'Enim inscrit dans la COG 2016-2020, le management fonctionnel unique des deux Centres de prestations maladie de Saint-Malo et de Lorient sera la deuxième étape de la nouvelle organisation. Il vise à assurer notamment la cohérence de la gestion des frais de santé. L'année 2017 a été marquée par des réflexions en étroite concertation avec les collaborateurs et les représentants du personnel dans le but d'atteindre cet objectif.
Ce nouveau management permettra de moderniser encore davantage les activités et de renforcer la performance des Centres de prestations maladie. Cela devrait également permettre l'harmonisation des différentes pratiques avec nos partenaires que sont les services médicaux et les délégations comptables. »

Dominique Perouchet
Responsable des Centres de prestations maladie

ZOOM

Accident du Travail et Maladie Professionnelle : vers un nouveau Département dédié à la solidarité et à la prévention.

Dans son rapport de 2017 sur l'avenir du régime spécial de Sécurité sociale des marins, le Conseil supérieur des gens de mer a souhaité qu'une réflexion soit menée sur le risque Accident du Travail - Maladie Professionnelle (AT-MP). Cette réflexion est nécessaire à plusieurs titres car la prévention de ce risque et sa prise en charge sont particulières, fruit notamment de l'histoire du régime. L'accidentologie est aussi plus élevée dans le monde maritime que dans d'autres secteurs d'activités. Les pouvoirs publics, dans la COG, ont souhaité positionner l'Enim comme acteur majeur de la prévention des risques professionnels. Dans ce cadre, sera créé en 2018 un nouveau Département solidarité et prévention (DSP) qui doit être l'acteur de la mise en place d'une branche AT-MP au sein du régime dès que les réflexions auront abouti, et que les pouvoirs publics et les partenaires sociaux du monde maritime auront décidé sa création.

Maîtrise des risques et lutte contre la fraude : de nouvelles orientations pour gagner en efficience

Le Conseil d'administration du 30 novembre 2017 a adopté une délibération sur les nouvelles orientations en matière de maîtrise des risques, de contrôle interne et de lutte contre la fraude. Ces nouvelles orientations dont la mise en œuvre a été confiée au directeur de l'établissement doivent donner à l'Enim les moyens de rendre son action quotidienne plus sûre et plus efficiente. Ces orientations, partagées par tous les services, doivent conduire à un mode de travail non seulement « plus intelligent », mais aussi plus intéressant pour les collaborateurs. C'est un pas décisif pour l'atteinte de l'objectif central de la COG, qui est aussi la raison d'être de l'Enim : garantir et améliorer la qualité du service rendu à ses ressortissants.

L'Enim va ainsi mettre en œuvre des pratiques que l'on retrouve dans tous les autres régimes de Sécurité sociale, et qui ont largement fait leurs preuves. Fluidité, amélioration du pilotage de la production, optimisation des moyens mis à disposition : les gains potentiels sont nombreux et leur concrétisation s'annonce passionnante.

Assistance à la maîtrise d'ouvrage métiers pour piloter les projets : réflexions et perspectives

2017 a également été une année de réflexions sur le fonctionnement existant entre les maîtrises d'œuvre (SDSI*) et d'ouvrage (les métiers) de l'établissement. Afin d'accroître l'efficience de la gestion des projets en cours et de mieux hiérarchiser ceux à venir, des réflexions ont été menées sur une réorganisation interne. Partagées et attendues, ces réflexions conduiront à la création d'une entité dédiée à la conduite des projets de l'Enim.
En effet, la mise en corrélation entre la maîtrise d'ouvrage métier et la maîtrise d'œuvre s'avère souvent délicate : besoins partiellement exprimés et modifications parfois inopportunes des priorités par les métiers, réponses partielles ou délais de livraison non respectés par la SDSI*, etc. Ces constats partagés nécessitent de fixer de nouvelles règles du jeu. Un nouveau Département d'assistance à la maîtrise d'ouvrage métier, qui aura pour vocation d'accompagner ce dernier dans l'expression de ses besoins et de suivre la mise en œuvre des projets, sera créé en 2018. Les collaborateurs de ce département resteront très proches des métiers sur les différents sites de l'Enim afin d'être en prise directe avec les préoccupations et les besoins exprimés par les différents services.

*** SDSI : sous-direction des systèmes d'information**



« Dans le cadre de la COG, l'Enim s'est engagé à renforcer son pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques ainsi que son action en matière de lutte contre la fraude avec un double objectif : efficience et cohérence des actions engagées. L'Enim a donc décidé de repenser ses services en menant des réflexions sur la fusion de deux missions (Mission d'accompagnement à la performance et Mission de lutte contre la fraude) en un seul et même Département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude (DMRLF). Ce nouveau département mis en place au 1er janvier 2018 a pour objectif de consolider la démarche processus afin de mieux sécuriser les activités gérées par l'établissement et d'atteindre les objectifs de performance fixés. Il veillera aussi à intégrer dans un système unique, cohérent et partagé au sein de l'établissement, l'ensemble des dispositifs de contrôle, en étroite relation avec le système de management par processus. Il consolidera le dispositif de prévention et de lutte contre les fraudes internes et externes. »

Vincent Marchive
Chef du Département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude



3 | SCHÉMA DIRECTEUR INFORMATIQUE : SERVIR AUJOURD'HUI ET ANTICIPER LES BESOINS DE DEMAIN

Le pilotage du Système d'information de l'Enim, à travers son schéma directeur est un des facteurs décisifs de la réussite de l'ensemble des projets de l'Enim. Ainsi en 2017, plusieurs chantiers de modernisation ont été menés, touchant aussi bien les branches maladie, vieillesse, action sociale que des outils de travail internes. Le leimotiv : fiabiliser et gagner en efficience grâce à des outils rénovés.

Zoom sur les principaux chantiers.

Des outils améliorés pour une meilleure qualité de service

Côté pensions : PENHIR

L'Enim verse mensuellement près de 120 000 pensions. L'application PENHIR, outil de calcul et de paiement des pensions, mis en production mi-2016, connaît des lacunes fonctionnelles et doit s'adapter aux évolutions législatives et réglementaires du régime. Ainsi, il a bénéficié en 2017 de nombreuses évolutions, telles que les « compléments » liés à une faute inexcusable de l'employeur (FIE) ou encore la prise en compte des revalorisations de pensions. Cette dernière est dorénavant intégrée, et permet de traiter, dès les décisions gouvernementales publiées, les impacts sur les pensions.

Côté maladie : les outils de la CNAM

L'Enim s'attache dorénavant à respecter les obligations réglementaires en termes, d'une part, de délais de paiement des Feuilles de soins électroniques (FSE), afin d'éviter de payer des pénalités conséquentes aux professionnels de santé et, d'autre part, de gestion des pièces justificatives. L'Enim est adossé aux outils de la CNAM pour la liquidation des prestations en nature depuis 2008. La complétude de ces outils, ainsi que l'appropriation de la totalité de leurs fonctionnalités constitue une priorité et s'est poursuivie en 2017 avec, en parallèle, la simplification des procédures de traitement et l'évolution des pratiques de contrôles afin de se rapprocher des standards de la Sécurité sociale.

Le Service du contrôle médical (SCM) a lui aussi progressé en 2017 dans l'utilisation des outils de la CNAM. Ils permettent dorénavant de gérer les demandes d'avis des services des Centres de prestations maladie (prestations en nature et en espèces) auprès du SCM, sous forme de réponses papiers à travers des fiches de liaisons médico-administratives, en attendant leur dématérialisation et automatisation (LM2A : Liaisons Médico-Administratives Automatisées). Ces outils garantissent le respect du secret médical et permettent par ailleurs de suivre les données d'activités du service médical afin d'exercer un contrôle interne de supervision.

Côté action sociale : UGIS

Le circuit des dossiers d'action sanitaire et sociale entre les services instructeurs et comptables se devait d'être amélioré pour respecter les contraintes réglementaires en matière de dépenses. L'application de gestion UGIS a donc été adaptée en 2017 en intégrant une interface web de validation des dossiers vers l'applicatif financier.

De nouveaux outils pour fiabiliser les statistiques et gagner en efficience

Statistiques : vers de nouveaux outils décisionnels et de projection

Dans le cadre du projet de modernisation de ses activités et du renforcement de la performance de son organisation, l'Enim s'est engagé à rénover son système d'information décisionnel et à se doter d'un nouvel outil qui permettra de fiabiliser et d'affiner les projections démographiques et financières. Il facilitera notamment la prise de décision sur les évolutions à apporter au régime. La mise en place d'un nouveau système d'information décisionnel, dédié à tous les métiers, répond quant à lui à la nécessité de mieux organiser les données de l'Enim afin de faciliter le pilotage de ses activités. Ce projet permettra à chaque service de production une meilleure visibilité de son activité et le croisement de ses données avec celles d'autres domaines. L'objectif ? Fiabiliser et améliorer les requêtes statistiques et programmes de contrôle notamment, quelle que soit la branche concernée. Ces deux nouveaux outils devraient être opérationnels en 2018.

De même, les prestations en espèces (PE) du régime spécial de Sécurité sociale des marins sont liquidées avec un outil propre à l'Enim à la différence des prestations en nature (PN) pour lesquelles l'établissement utilise les outils de la CNAM.

L'Enim souhaite cependant effectuer le paiement/mandatement de ces prestations par la CNAM, indépendamment de leur liquidation par l'établissement, afin, d'une part, d'alimenter le Système National des Données de Santé (SNDS), base qui doit comporter l'ensemble des données de remboursement des dépenses d'assurance maladie des régimes de Sécurité sociale à des fins d'études et de recherches, et sur laquelle l'Enim doit s'appuyer de plus en plus pour ses statistiques maladie afin qu'elles soient plus fiables, et, d'autre part, que les marins disposent sur Ameli à la fois de leurs décomptes PN (ce qui est déjà le cas) et PE, ce qui serait une avancée concrète en matière de qualité de service.

Informatique et infrastructure : la rationalisation du Système d'information

Afin de mener à bien les différents projets fonctionnels identifiés dans son schéma directeur, l'Enim doit se doter d'un socle technique solide et performant. Cette activité de rationalisation et de consolidation de notre architecture technique n'est pas toujours très visible par les collaborateurs, mais il s'agit d'une activité vitale au bon fonctionnement et à l'évolution de l'établissement.

Ressources humaines : un nouvel outil de gestion

Le remplacement du Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) s'imposait, tout d'abord pour disposer d'un outil moderne plus ergonomique et plus adapté, mais aussi pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires liées au prélèvement à la source (PAS) et à la Déclaration sociale nominative (DSN).

Une procédure de consultation a été menée fin 2017, à l'issue de laquelle un progiciel a été sélectionné pour remplacer le SIRH existant au 1er janvier 2019 après une période de test fin 2018.



« Onze ateliers réalisés avec différents services ont permis de cadrer le périmètre du projet qui vise à la mise en place d'un nouveau système d'information décisionnel. Ces ateliers ont notamment permis de constater une attente forte des différents services, s'agissant notamment de la possibilité d'avoir une vue transverse des données et un accès simplifié à des indicateurs et tableaux de bords. Les prochaines étapes sont le développement de l'outil et le recettage, en collaboration étroite avec les métiers. »

Ronald Ubrig
Sous-directeur des systèmes d'information

et **Céline GATEAU**
Responsable du pôle études et statistiques

4 | COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER : REPENSER NOS PARTENARIATS POUR GARANTIR NOS SERVICES

L'amélioration de la qualité de service de l'Enim à ses ressortissants des collectivités d'outre-mer est une priorité à laquelle l'Enim veille particulièrement. Pour garantir un service adéquat dans ces territoires très éloignés de l'Hexagone, l'Enim s'est appuyé historiquement sur les Services des affaires maritimes (SAM*) qui assurent la gestion administrative des marins. Disposant déjà de partenariats avec les organismes gérant les régimes locaux de Sécurité sociale comme les CPS* en Polynésie française et à Saint-Pierre-et-Miquelon, et la CAFAT* en Nouvelle-Calédonie, l'Enim va intensifier ses relations avec ceux-ci.

En effet, les ressortissants résidents de Polynésie et de Nouvelle-Calédonie ont subi en 2017 des retards de remboursement, le système de délégation vers les Services des affaires maritimes étant devenu caduc suite au changement de statut de l'établissement.
Le circuit a été refondu dans l'attente d'une solution stable à mettre en place avec les organismes gérant les régimes locaux de Sécurité sociale.

Pour accompagner ces derniers à appréhender ce nouveau circuit, l'Enim a organisé un séminaire de formation et d'échanges de bonnes pratiques en métropole.

Par ailleurs, un inventaire complet des procédures à améliorer dans le versement des prestations et le recouvrement des cotisations sociales dans les collectivités d'outre-mer a été dressé et des chantiers ont été initiés ou sont en cours par les pouvoirs publics, lorsque leur mise en œuvre nécessite des textes réglementaires, voire des arbitrages politiques.

*CPS : Caisse de prévoyance sociale de Polynésie
*CAFAT : Caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie
*SAM : Services des affaires maritimes





Avec la mise en place d'un nouveau circuit pour le remboursement des frais de santé dans les COM, l'Enim a fait le choix d'inviter ses partenaires des Services des affaires maritimes (SAM*) pour un séminaire de travail dans l'Hexagone.

Ce séminaire a été riche en échanges et les retours sont très positifs : nous partageons une même volonté d'assurer un service plus moderne et de meilleure qualité à nos ressortissants malgré l'éloignement et les spécificités ultra-marines.

Les SAM assurent un rôle de relais local de l'Enim notamment auprès des organismes gérant les régimes locaux de Sécurité sociale (CPS en Polynésie et CAFAT* en Nouvelle-Calédonie), en vue de rénover les conventions qui nous lient à ces régimes locaux et de poser les fondations d'une collaboration plus efficiente. Dès 2018, l'Enim souhaite s'inscrire dans le dispositif des décrets de coordination qui sont déjà utilisés par tous les autres régimes de Sécurité sociale et qui simplifient grandement les circuits pour le paiement des prestations en nature maladie. »*

Philippe Hélaine
Chef du Département des études juridiques (SDAJ)



5 | UNE COMMUNICATION PARTAGÉE POUR MIEUX FÉDÉRER

En 2017, l'Enim s'est engagé dans une dynamique renouvelée, visant de nouveaux objectifs à atteindre et suscitant des interrogations légitimes autour de la COG. Nouvelles orientations, nouveaux pilotages, nouvelles méthodes : il était important de bien communiquer afin d'expliquer les enjeux auxquels le régime spécial de Sécurité sociale des marins doit répondre.

COG tour : donner le cap et l'expliquer

Véritable projet d'entreprise, la clé de la réussite de la COG repose sur l'adhésion et sur l'investissement de tous les collaborateurs. Au printemps 2017, un « COG tour » porté par des membres du comité de direction a donc été organisé sur tous les sites afin d'expliquer ce projet d'entreprise, la méthodologie de mise en œuvre des projets, l'organisation de son pilotage et de donner un cap clair à l'ensemble des collaborateurs. En continuité de cette opération de lancement des projets de la COG, des points d'étapes mensuels ont été instaurés sur les supports de communication interne, afin de maintenir un niveau d'information clair et régulier.

Impulser une nouvelle dynamique d'échange

Un nouvel esprit de transparence et de dialogue a été souhaité par le directeur de l'Enim. En répondant aux interrogations des agents via un espace dédié sur l'intranet de l'établissement, des signes forts de changement de mode de communication ont été donnés. Une information plus transversale s'est aussi progressivement installée ; les collaborateurs ont pris l'habitude de s'exprimer de manière chorale autour de projets touchant plusieurs métiers, services et sites géographiques.

L'Espace personnel Enim, dont disposent dorénavant tous les ressortissants (actifs, pensionnés et employeurs) du régime des marins, projet phare de 2017, a fait lui aussi l'objet de journées de présentation sur tous les sites. Ce nouveau service a permis de mettre en valeur le travail réalisé par tous les services, mais surtout d'impliquer les collaborateurs de l'Enim dans la transformation numérique et culturelle de la relation-client.

Enfin, avec l'appui du cabinet du directeur, une diffusion plus rapide des décisions prises lors des Conseils d'administration et des instances internes a permis une prise de connaissance et une application plus réactive dans les services.



« En dynamisant ses méthodes de communication interne, l'Enim partage davantage sur ses avancées, mais aussi sur ses difficultés. L'important est de donner de la visibilité et du sens aux actions, décisions et évolutions auxquelles doit répondre le régime spécial de Sécurité sociale des marins. »

Françoise Morry-Grammont
Responsable de la mission communication



DES RELATIONS EXTERNES CLARIFIÉES ET AFFIRMÉES POUR UNE MEILLEURE SYNERGIE AVEC NOS PARTENAIRES

1 | AVEC LES POUVOIRS PUBLICS : CONTRIBUER AUX RÉFLEXIONS NATIONALES AFIN DE PRÉVENIR LES MUTATIONS DE DEMAIN

Si l'Enim connaît bien ses ressortissants, l'établissement suit aussi de près les évolutions du secteur maritime et leurs enjeux, pour anticiper leurs impacts sur la sphère sociale. L'Enim est au cœur de mutations profondes dans lesquelles il a toute sa place, et où il doit se montrer présent et proactif. Acteur des politiques publiques et force de proposition pour ses trois ministères de tutelle, notamment dans le cadre des Projets de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS), l'Enim s'attache à faire évoluer la réglementation applicable à ses ressortissants pour se rapprocher du droit commun sans pour autant renier ses racines.

Retour sur les principales évolutions structurantes de 2017.

CHIFFRES CLÉS

ENVIRON
150
MARINS CONCERNÉS EMBARQUÉS SOUS PAVILLON ÉTRANGER
pour une dizaine d'employeurs du commerce et de la plaisance professionnelle
depuis le 1er juillet 2017

L'affiliation des marins résidant en France embarqués sous pavillon étranger

En 2017, l'Enim a éclairé les discussions et la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'affiliation des marins résidant en France embarqués sous pavillon étranger en proposant des analyses juridiques et comparatives poussées.

Cette nouvelle disposition a aussi mobilisé les services de l'Enim qui répondent aux nombreuses sollicitations des employeurs et des marins, instruisent les dossiers d'affiliation complexes et mettent au point des outils informatiques adéquats (dématérialisation de la récupération de services, appel et recouvrement des contributions et cotisations salariales et patronales d'une catégorie de ressortissants pas connue auparavant, etc.).

Au travers de ce dossier politiquement sensible, l'Enim a poursuivi sa collaboration étroite avec les ministères concernés et a contribué à la mise en place des dispositions législatives et réglementaires, tout en développant des outils de communication, en français et en anglais, auprès d'un secteur professionnel spécifique.

La Loi de financement de la sécurité sociale

Dans le cadre des PLFSS, l'Enim apporte son appui à la Direction des affaires maritimes, à la Direction de la sécurité sociale et à la Direction du budget pour les éléments concrets, juridiques, historiques et chiffrés. Une des mesures proposées par l'Enim en 2017, la modification du Code des transports pour déterminer les modalités de révision des salaires forfaitaires des marins, a été retenue dans la Loi de financement de la sécurité sociale pour 2018.

Le Rapport du Conseil supérieur des gens de mer pour l'avenir du régime

L'Enim a apporté son concours au Conseil supérieur des gens de mer, qui a été chargé en 2017 de la rédaction d'un rapport sur les axes possibles d'évolution du régime spécial de Sécurité sociale des marins. Ce rapport conclut à la nécessité d'engager une réflexion notamment sur la création d'une branche AT-MP, et sur l'association des partenaires sociaux à la gouvernance du régime.



La sous-direction des affaires juridiques de l'Enim a participé activement aux travaux de rédaction des textes d'application de la Loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 concernant l'affiliation des marins résidant en France naviguant sous pavillon étranger…

Dès la publication des textes réglementaires en 2017, elle a veillé en lien avec la mission communication, à la mise en place d'une information accessible aux professionnels, employeurs et marins, de nationalité française ou étrangère, qui relèvent principalement du secteur de la plaisance. Cette communication sur le site internet a été complétée par la participation de la sous-direction à des colloques organisés dans le sud de la France, lieu principal d'activité ou de résidence de ce public.

La sous-direction des affaires juridiques a été moteur dans l'élaboration et la mise en œuvre concrète du processus d'affiliation de ces marins. Ce dispositif qui concerne une population de marins jusqu'ici inconnue de la protection sociale française fait l'objet d'un suivi attentif par l'Enim. »

Jérôme Heilikman
Sous-direction des affaires juridiques



2 | AVEC LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS : ASSAINIR LES BASES ET RENFORCER LES LIENS

Conscient de l'importance de ses partenaires dans la réalisation de ses objectifs, l'Enim s'efforce de nouer des liens solides avec eux. Ainsi, afin de garantir une sécurisation juridique et une traçabilité des relations contractuelles engageant l'Enim, la gestion des conventions liant l'établissement à ses partenaires a été renforcée et une campagne de fiabilisation de ces conventions a été menée.

Le suivi et le pilotage des conventions revus

Un comité réunissant des compétences juridiques et financières de l'établissement, animé par le cabinet du directeur, a permis de sécuriser et de fiabiliser le dispositif de suivi et de pilotage des conventions sur la base de revues trimestrielles.

Ce travail s'est accompagné de la révision des modalités de collaboration avec certains partenaires historiques de l'Enim. Ainsi, notamment afin de moderniser le modèle économique, l'établissement a renouvelé sa convention d'adossement aux outils de la CNAM pour les prestations en nature.

Dans le domaine de l'action sociale, l'Enim s'est attaché à **sécuriser les modalités financières d'exécution de la convention pour service rendu conclue avec le Service social maritime (SSM).** Cette convention prévoit notamment que le SSM mette à disposition son organisation et plus particulièrement ses travailleurs sociaux au service des populations couvertes par les branches maladie, AT-MP et vieillesse du régime spécial de Sécurité sociale des marins.

Les bases juridiques applicables aux relations contractuelles entre l'Enim et l'Institut maritime de prévention (IMP) ont été réinterrogées en 2017, aboutissant au lancement d'un appel d'offres, à l'issue duquel l'IMP a démontré sa capacité à permettre à l'Enim de conduire une politique de prévention des risques AT-MP, y compris dans sa démarche prospective. Cette contractualisation a permis de poser les bases d'une relation rénovée et sécurisée, pour assurer l'adéquation entre les objectifs et priorités définis par l'Enim, et l'engagement pris par l'IMP pour garantir la performance globale des missions prévues au marché.

Organismes d'assurance maladie complémentaires : l'organisation clarifiée

Le suivi des conventions avec les organismes d'assurance maladie complémentaires a été renforcé. La bonne gestion de ces conventions contribue à sécuriser leur archivage, à fiabiliser les données mises à jour par ces assureurs, et à faciliter l'accès aux soins par une prise en charge rapide du ticket modérateur à la charge de leurs assurés.

Contrôle médical : la concertation renforcée

L'Enim a pour mission de prévenir la désinsertion professionnelle des marins en arrêt de travail et dont la situation médicale remet en cause de façon prévisible la poursuite d'une activité professionnelle maritime à

l'issue de l'arrêt. Ainsi l'organisation de colloques entre le Service du contrôle médical de l'Enim, le Service de santé des gens de mer (SSGM) et le Service social maritime (SSM) a été renforcée en 2017. Cette démarche rejoint les pratiques de la Sécurité sociale mises en place depuis plusieurs années.

Lutte contre la fraude : les contrôles coordonnés

À travers ses contrôles et la modernisation de sa politique de sanction en cohérence avec celles des autres organismes sociaux, l'Enim renforce ses actions en matière de lutte contre la fraude (prestations, cotisations sociales, etc.). L'objectif ? Concilier justice sociale et maîtrise des dépenses publiques.

L'Enim s'attache à développer des relations privilégiées avec les autres régimes de Sécurité sociale et administrations afin de systématiser les échanges d'informations et d'organiser des actions de contrôles concertées et coordonnées. Ce travail collaboratif avec les organismes de Sécurité sociale et les services judiciaires permet chaque année, au terme d'investigations partagées, de révéler des irrégularités et d'engager des actions pénales conjointes sur l'ensemble du territoire.



Dans sa réponse à l'appel d'offres, l'IMP a démontré sa connaissance avérée du milieu maritime par des méthodologies éprouvées avec une forte présence sur le terrain, ainsi que sa compréhension de la prévention comme étant au cœur de la gestion du risque professionnel. Il s'est ainsi démarqué comme l'opérateur économique le plus à même de permettre à l'Enim de conduire une politique ambitieuse de prévention des risques AT-MP, y compris dans sa démarche prospective. »

Caroline Foedit
Cheffe du Département achats, moyens généraux et immobilier

CHIFFRES CLÉS

PRÈS DE **560** **CONVENTIONS ACTIVES RECENSÉES**

DONT **420** **RELATIVES AUX « AIDES MÉNAGÈRES À DOMICILE »**

auxquelles s'ajoutent les conventions avec les organismes d'assurance maladie complémentaires (720) qui font l'objet d'un suivi spécifique.

10 **COLLOQUES SSGM/SSM/SCM PAR AN EN MOYENNE EN BRETAGNE – PAYS DE LOIRE**
Pour 2018 il est prévu 10 colloques Manche Nord, Manche Ouest et 4 à 5 colloques pour la Méditerranée (chaque colloque permet de traiter environ 10 dossiers de marins)

3 | AVEC L'INTER-RÉGIMES : UNE SYNERGIE INCONTOURNABLE EN DÉVELOPPEMENT

Harmoniser les droits, simplifier les démarches des assurés et des employeurs, mutualiser les moyens, tels sont les principaux fondements des projets inter-régimes portés par les pouvoirs publics. Afin de s'inscrire résolument et efficacement dans ces projets, l'Enim a revu en 2017 son organisation afin d'accentuer son implication par l'adoption d'une démarche proactive.

La retraite

Sur la partie « retraite », l'Enim travaille avec le Groupement d'intérêt public Union Retraite (GIP-UR), comme l'ensemble des autres régimes de Sécurité sociale. Ce GIP porte des projets de mutualisation des moyens et de simplification des démarches des assurés dans le domaine de la retraite, comme la mise en place de la Demande de retraite inter-régimes en ligne (DRI) ou encore la construction du Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU). Ces projets permettent d'améliorer l'offre de service envers les pensionnés et futurs pensionnés en optimisant leurs coûts.

La maladie

Sur la partie maladie, l'Enim poursuit son partenariat avec la CNAM à laquelle il est adossé depuis 2008 pour la liquidation des prestations en nature, mais aussi avec la volonté d'être pilote sur des projets innovants, tels que le déploiement du Dossier médical partagé (DMP) pour les régimes spéciaux. Ce positionnement a pour but de démontrer le savoir-faire des collaborateurs, et de renforcer la place et la reconnaissance du régime des marins au sein de la sphère de la Sécurité sociale.

Les contributions et cotisations sociales, et leur recouvrement

Sur la partie cotisations sociales et leur recouvrement, l'Enim travaille depuis 2017 sur leur transfert à l'Acoss et sur la mise en œuvre de nouvelles modalités de déclarations sociales qui l'accompagne. Ce projet est mené en collaboration avec de nombreux partenaires : Acoss, Urssaf Poitou-Charentes, Groupement d'intérêt public Modernisation des Déclarations Sociales (GIP-MDS), Direction des affaires maritimes (DAM), Direction de la sécurité sociale (DSS) notamment. Si les actes fondateurs de ces projets sont à rechercher dans la législation (mise en œuvre de la Déclaration sociale nominative - DSN - au sein des régimes spéciaux au 1er janvier 2020), dans les COG de l'Enim et de l'Acoss (transfert du recouvrement des cotisations sociales du secteur maritime à l'Acoss) et dans la réglementation (mise en place du permis d'armement et recentrage des missions de la Direction des affaires maritimes et de l'Enim sur leur cœur de métier, réglementaire pour l'un et social pour l'autre), les enjeux et les buts recherchés sont tout autant orientés vers un meilleur service rendu aux employeurs du monde maritime en leur proposant des solutions simples pour déclarer leurs activités et payer leurs contributions et cotisations sociales.

4 | AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX : LE DIALOGUE ET LA CONCERTATION RENFORCÉS

Par tous les changements qu'il met en œuvre, tout en améliorant le service rendu à ses ressortissants, l'Enim continue à intégrer de façon encore plus poussée la sphère de la Sécurité sociale sans pour autant renier ses racines.

Pour prendre en compte la diversité de l'écosystème « énimien » et afin que chacun des acteurs puisse participer de façon la plus active possible aux réflexions importantes sur l'avenir du régime des marins, un comité d'experts chargé d'accompagner



« Les nouveaux objectifs de la COG et une meilleure hiérarchisation de nos priorités ont permis en 2017 de réaliser une cartographie détaillée des instances et projets inter-régimes dans lesquelles l'Enim se doit de s'impliquer. Notre objectif est désormais de bâtir avec tous les collaborateurs concernés un système de circulation de l'information efficace et fluide sur ces sujets complexes, pour acquérir une meilleure maîtrise des échéances à respecter pour chaque projet. »

Édouard Perrier
Directeur adjoint

l'Enim dans sa réflexion sur le risque Accident du Travail – Maladie Professionnelle (AT-MP) a été créé, ainsi qu'un comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim.

Le comité d'experts

Dans son récent rapport sur le régime spécial de Sécurité sociale des marins, le Conseil supérieur des gens de mer (CSGM) a souhaité qu'une réflexion soit menée sur le risque AT-MP. Cette réflexion est nécessaire à plusieurs titres car la prévention de ce risque et sa prise en charge sont particulières, fruit notamment de l'histoire du régime, mais aussi parce que l'accidentologie y est supérieure à d'autres domaines d'activités. Les pouvoirs publics, dans la COG, ont souhaité positionner l'Enim comme acteur majeur de la prévention des risques professionnels dans le domaine maritime.

Pour proposer aux pouvoirs publics et aux partenaires sociaux du monde maritime les évolutions possibles en termes de prévention et de prise en charge de ce risque, il est indispensable de s'appuyer sur les acteurs de terrain. L'Enim a donc mis en place un comité d'experts. L'idée ? Réunir autour de la table des partenaires sociaux et des experts techniques du domaine maritime et de la protection sociale de différents secteurs d'activités afin d'appréhender comment sont organisées et financées la prévention et la prise en charge du risque AT-MP en dehors du régime des marins.

Le comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim

La création du comité des parties intéressées au fonctionnement (CPI) figure au sein de la COG signée entre l'État et l'Enim au titre des objectifs stratégiques pour la gouvernance du régime.

Ce comité a pour but de permettre aux partenaires sociaux, représentants des employeurs et des salariés, ainsi qu'aux représentants des pensionnés, de formuler des avis sur l'ensemble des sujets relevant de la compétence du Conseil d'administration de l'Enim, éclairant ainsi les prises de décision de ce dernier.

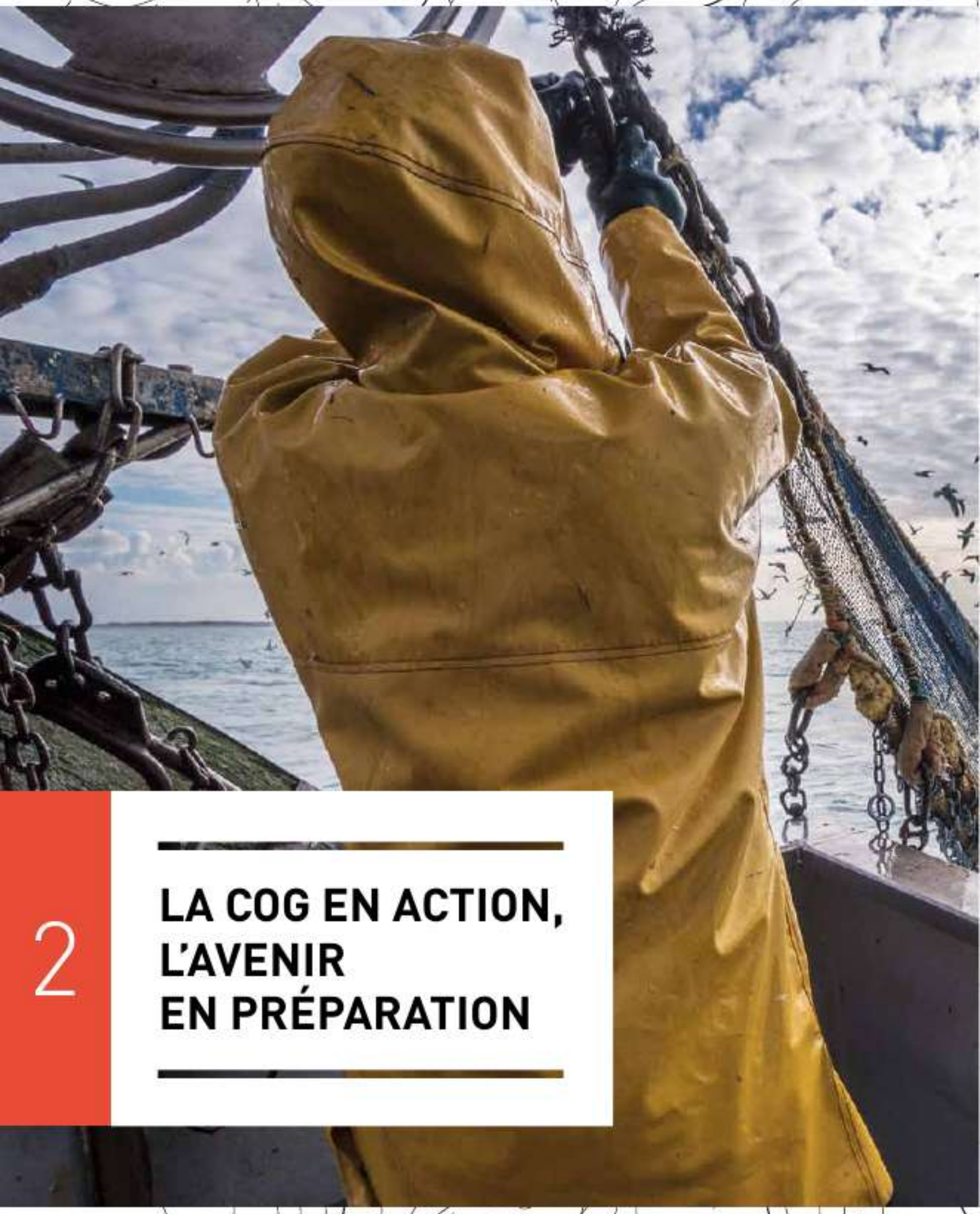
Le CPI compte 13 membres et il est présidé par le Président du Conseil d'administration de l'Enim. À l'issue du travail de préfiguration mené en 2017, la première séance du CPI s'est déroulée en mars 2018. Les retours des membres du CPI sur la mise en place de cette nouvelle instance sont très positifs.

« *Le comité d'experts permet de réunir des intervenants d'origines diverses. Les acteurs du monde maritime, représentants d'armateur et de marins, apportent leur vision de la prise en charge des risques professionnels maritimes ainsi que leurs attentes. Les représentants des autres régimes de Sécurité sociale contribuent en présentant le fonctionnement de leur branche AT-MP. Cette démarche participative apparaît comme un facteur clé du succès de la réflexion. La première réunion de ce comité en novembre 2017 a confirmé la richesse des débats créée par ces regards croisés.* »

Jean-François Jouffray
Président du Conseil supérieur des gens de mer et co-président, avec le directeur de l'Enim, du comité d'experts qui appuie les réflexions de l'établissement concernant le risque AT-MP

« *Nous sommes heureux que marins et armateurs puissent à nouveau s'investir dans leur régime surtout à une période où de grands bouleversements sont attendus. Cette première réunion du CPI a permis de faire un point précis sur le financement du régime qui repose à plus de 90 % sur la solidarité nationale. Ont été également abordées les grandes évolutions attendues : transfert du recouvrement à l'Acoss qui recouvre déjà les cotisations allocations familiales et chômage ; mise en place de la DSN qui va très fortement impacter les armements à la pêche. Ceux-ci fonctionnent en effet aujourd'hui très majoritairement en Décompte trimestriel automatisé (DTA), les armateurs vont donc devoir se substituer aux affaires maritimes qui saisissent actuellement les services des marins, dans un cadre qui paraît peu adapté aux spécificités maritimes, celui de la DSN. La réunion s'est déroulée dans une ambiance consensuelle, comme souvent dans le cadre de ce régime spécial défendu par tous.* »

Axelle Bodmer
Secrétaire générale de l'UAPF (Union des armateurs à la pêche en France), membre du comité des parties intéressées



2 LA COG EN ACTION, L'AVENIR EN PRÉPARATION



Gage de son AVENIR et de sa pérennité, la COG entre l'Enim et l'État fixe des objectifs ambitieux au régime spécial de Sécurité sociale des marins, articulés autour de trois axes stratégiques.

L'Enim s'engage ainsi à améliorer l'offre et la qualité de service pour ses ressortissants et envers ses partenaires, à renforcer l'efficience du régime par une gouvernance optimisée des activités et, enfin, à assurer une gestion optimale des ressources, par un pilotage stratégique et opérationnel clarifié, ainsi qu'un accompagnement adapté aux évolutions des métiers.

En réponse, plus de 50 projets ont été mis en **ACTION** en 2017, regroupés au sein de 9 programmes à conduire à horizon 2020 présentés dans cet axe 2.

LA COG EN ACTION, L'AVENIR EN PRÉPARATION

TRANSFERT DU RECOUVREMENT ET MODERNISATION DES MODALITÉS DE DÉCLARATIONS SOCIALES

Modernisation des déclarations sociales : les principaux enjeux

Le projet de transfert du recouvrement à l'ACOSS et celui de modernisation des déclarations sociales qui l'accompagne sont les objectifs majeurs de la COG 2016-2020 signée entre l'Enim et l'État. Ils doivent démontrer la volonté et la capacité du régime spécial de Sécurité sociale des marins à se moderniser et à s'inscrire durablement dans les standards et les outils de la sphère de la Sécurité sociale.

Répercussion de plusieurs évolutions concomitantes dans le monde maritime et social, le transfert du recouvrement des cotisations sociales à l'Acoss intervient simultanément avec la mise en œuvre de la Déclaration sociale nominative (DSN) pour les régimes spéciaux, inscrite dans la loi à échéance de janvier 2020. La mise en place de la DSN concerne tous les régimes de protection sociale.

S'ajoute à cela la mise en place du permis d'armement qui va permettre de commencer à clarifier les rôles et les domaines d'activités respectifs des services de l'État chargés de la mer et de l'Enim, dont la vocation première est de gérer un régime de Sécurité sociale. La conséquence de cette clarification est le retrait logique des services de l'État chargés de la mer en qualité de front office pour le recueil des données sociales. Ce retrait conduit l'ACOSS, que l'Enim accompagnera, à développer un outil en ligne pour les employeurs non concernés par la DSN puisque ces derniers ne disposeront plus de guichet physique.

Ainsi, au-delà des employeurs concernés par la DSN, l'enjeu est donc de proposer à tous un service leur permettant d'établir leurs déclarations sociales.

Transfert du recouvrement à l'ACOSS

L'ACOSS recouvre déjà les cotisations familiales et chômage du monde maritime. L'objectif est donc de mettre en place un guichet unique pour le recouvrement de l'ensemble des contributions et cotisations sociales des employeurs du monde maritime.

En 2017, le projet de transfert du recouvrement à l'ACOSS et celui de modernisation des déclarations sociales qui l'accompagne ont beaucoup mobilisé les collaborateurs de l'Enim, qui exerce la co-maîtrise d'ouvrage métier de ces projets, tant sur un plan fonctionnel que juridique. Le projet, en lien avec l'Acoss, a été structuré en plusieurs chantiers (référentiel cotisants, évolutions des dispositions législatives et réglementaires, évolutions des procédures, cahier des charges technique DSN, cahier des charges pour le guichet déclaratif pour les employeurs non concernés par la DSN, et l'accompagnement des collaborateurs et des employeurs).



« *Faire évoluer les textes pour intégrer la réforme des nouvelles modalités de déclarations sociales des employeurs du monde maritime et le transfert de leur recouvrement à l'Acoss est un vaste chantier. La première étape, débutée en 2017 repose sur un état des lieux exhaustif de la réglementation en vigueur aujourd'hui. La seconde étape sera ensuite de faire des propositions législatives et réglementaires aux ministères concernés pour permettre aux employeurs de répondre aux nouvelles modalités déclaratives avec un fil conducteur : la modernisation et la simplification. Un groupe de travail composé d'agents de l'URSSAF Poitou-Charentes, de l'ACOSS, de la Direction des affaires maritimes et de l'Enim est mobilisé sur la conduite de ce volet juridique du projet.* »

Christine Frémont
Sous-direction des affaires juridiques

« **Nicole Chabaudie** - *Directrice de l'URSSAF Poitou-Charentes*

Dans cette coopération, l'Enim nous accompagne dans la découverte du monde maritime. Les équipes de l'Urssaf ont visité le Centre de cotisations des marins et des armateurs (CCMA) à Saint-Malo, et grâce à ses équipes nous avons pu rencontrer par deux fois les Délégations à la mer et au littoral (DML), acteurs du recueil des données sociales maritimes aujourd'hui. C'est un enrichissement mutuel : les équipes de l'Enim sont également venues découvrir nos méthodes de travail les 3 et 4 avril derniers sur les sites de Poitiers et d'Aytré. »

2 | INFRASTRUCTURES

Le programme « Infrastructures » comprend 14 projets, dont la politique de sécurité et la rationalisation du Système d'information (SI) de l'Enim, ce dernier étant identifié depuis plusieurs années comme un enjeu majeur pour l'établissement.

La nouvelle architecture technique informatique (serveurs, réseaux, stockage, salle d'hébergement) mise en œuvre en 2014 suite à un incendie à Lorient, permet de faire fonctionner toutes les applications de l'établissement tout en tenant compte des performances attendues.

Elle doit être évolutive rapidement, sans trop de changement, et capable de gérer la reprise d'activité (PRA : Plan de Reprise d'Activité) afin d'éviter une rupture de services, ainsi que la sécurité des applications et des données, conditions sine qua non du bon fonctionnement du SI.

Le projet de rationalisation et de consolidation du SI est en cours. Cette activité est vitale au bon fonctionnement et à l'évolution de l'établissement.



C'est un domaine invisible et pourtant indispensable. Cela correspond aux fondations d'une maison et il faut y porter toute son attention sous peine de voir la maison entière s'effondrer en cas de secousse. Heureusement, un programme entier de la COG y est consacré, afin de nous permettre de continuer à construire sereinement de nouveaux étages. »

Pascal Maubert
Sous-direction des systèmes d'information, directeur du programme «Infrastructures»

3 | INTER-REGIMES

La reprise en main des projets inter-régimes fait partie des engagements de la COG 2016-2020. Les projets et les instances sont multiples et interconnectés, il est donc indispensable que l'Enim soit un acteur engagé dans l'ensemble de ses projets.

À cet effet, une mission inter-régimes, rattachée directement au directeur de l'Enim, a été créée. Son rôle est de représenter l'établissement sur les multiples chantiers en lien avec les experts métiers, toutes branches confondues (taxation, recouvrement, pension ou maladie).

L'année 2018 sera cruciale pour l'Enim en termes de réalisation de projets, à échéance 2019-2020. La participation de l'Enim aux réunions rythmant la mise en œuvre de ces projets est donc primordiale.

98 TYPES D'INSTANCES IDENTIFIÉES EN 2017 POUR LA BRANCHE RETRAITE

LES PROJETS PHARE DE LA COG EN INTER-RÉGIMES

- → **PASRAU** (prélèvement à la source autres revenus impactant les pensions et les indemnités journalières)
- → **Demande de retraite inter-régimes**
- → **RGCU (répertoire de gestion des carrières unique)**
- → **Dossier Médical Partagé**



La mission inter-régimes est avant tout un travail collectif : chaque service de l'Enim est impliqué sur un ou plusieurs chantiers. Ces chantiers inter-régimes sont très importants pour l'établissement car notre image de marque est en jeu et que nous sommes collectivement attendus par nos partenaires de la Sécurité sociale. »

Hélène Whitechurch
Chargée de mission inter-régimes

4 | FRONT OFFICE

L'amélioration de l'offre et de la qualité de service rendu à nos ressortissants se définit au travers de deux cibles concomitantes.

L'Enim doit en effet renforcer son offre d'information et de conseil à destination de ses différents publics, actifs, employeurs et pensionnés, tout en développant de nouveaux services qui nécessitent qu'il redéfinisse l'organisation et le pilotage de la relation de service pour en assurer sa cohérence et sa performance globale, quels que soient les canaux et les métiers.

Ainsi, afin de faciliter les relations des assurés avec l'Enim, un **Espace personnel de services a été mis en place à l'automne 2017**, sur lequel nous reviendrons plus en détail dans l'axe 3.



Afin que l'Enim puisse atteindre ses objectifs en matière d'offre de services à ses ressortissants, la COG prévoit de distinguer la gestion et le pilotage d'activités transverses, dites de « front office clients », des activités dites de « back-office Métiers » relatives au traitement des prestations. Cette distinction s'est opérée notamment par la création d'une mission front office en 2017. Compte tenu de la clarification des missions respectives de l'Enim et de l'État, le périmètre de « front office » assuré par les services de l'État chargés de la mer ne devra en outre plus constituer qu'un rôle d'information de premier niveau. Par ailleurs, l'Enim intégrera en 2018 l'ensemble de ces actions dans un schéma de gouvernance et de fonctionnement.»

Alain Herzog
Adjoint au sous-directeur de la production et des opérations, chef du Centre des pensions et des archives, responsable de la mission Front office et directeur de ce programme

5 | DÉMATÉRIALISATION DES PROCESSUS ET GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

Il apparaît chaque jour plus clairement que les enjeux liés à la dématérialisation conditionnent la réalisation des autres programmes de la COG et la modernisation des pratiques au sein de l'Enim et à l'extérieur, tant vers ses ressortissants que vers ses partenaires institutionnels.

La dématérialisation des processus et la gestion électronique des documents (GED) permettront en effet de répondre à des objectifs importants, tels que la réforme et la modernisation des processus administratifs, l'amélioration de la qualité de service, la transformation des relations avec nos publics, ou encore la mise en cohérence de l'ensemble des procédures.

En 2017, le Centre des pensions et des archives (CPA) a mis en œuvre la dématérialisation de trois processus. Une nouvelle culture organisationnelle à laquelle les agents ont été sensibilisés, et qui à terme, s'étendra à tous les processus sur de nombreux métiers.

L'Enim a par ailleurs engagé la réflexion sur l'articulation de sa GED avec celle de la CNAM, à laquelle l'établissement est adossé pour les prestations en nature et qui ne peut être utilisée que pour la partie maladie.

Les flux dématérialisés ont représenté en 2017, 9 767 documents soit 7.14 % des flux de la GED du CPA.



Le projet de dématérialisation des processus et d'extension de la GED mettra en œuvre les décisions prises suite au benchmark des solutions et outils déjà utilisés par nos partenaires de la Sécurité sociale, notamment ceux utilisés par la CNAM à laquelle est adossé l'Enim pour la liquidation des prestations en nature. L'enjeu sera de les exploiter au mieux et de les adapter à nos besoins, voire de les compléter. Un inventaire de la production documentaire des services devra également être réalisé. Le projet sera divisé en chantiers et avancera processus par processus, en démarrant par la déclaration d'accident de travail et la réversion de pension vieillesse. »

Alain Tanguy
Sous-direction de la production et des opérations, co-chef de projet « Extension GED »

6 | MAÎTRISE DES RISQUES

En matière de maîtrise des risques, les ministères de tutelle ont souligné dans la COG la nécessité d'accélérer la modernisation du contrôle interne et de la lutte contre la fraude en adoptant les standards et méthodes éprouvées de la Sécurité sociale.

Dans le cadre de la COG 2016-2020, l'établissement s'est engagé à renforcer son pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques ainsi que son action en matière de lutte contre la fraude.

Dans cette logique de transparence financière et d'amélioration de la qualité de service aux usagers, l'approbation par le Conseil d'administration du 30 novembre 2017, des nouvelles orientations en matière de maîtrise des risques souligne la volonté affirmée de l'Enim de moderniser et de réinterroger ses pratiques et ce, quels que soient l'activité et les services concernés.

Pour ce faire, l'Enim s'est attaché à apporter une réponse concrète en structurant et en rénovant le pilotage de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude, tant dans sa dimension stratégique que dans sa dimension opérationnelle, avec la création d'un nouveau département dédié, la mise en place d'un comité de pilotage et d'un réseau fonctionnel de référents dédiés.



Cet engagement fort se traduit ainsi par la mise en oeuvre d'un plan d'actions ordonné visant à renforcer le pilotage de ces activités, à consolider la démarche processus, à mettre en place une fonction d'audit interne, à moderniser le contrôle interne et à renforcer le dispositif de lutte contre la fraude.



L'expérience tirée de la première COG démontre la nécessité d'instaurer une synergie nouvelle entre les différents acteurs de la politique de maîtrise des risques au sein de l'Enim, afin d'accroître l'efficience et la cohérence des actions engagées.

Elle fait également apparaître une convergence entre la Mission de la lutte contre la fraude (MLF) et la Mission d'accompagnement de la performance (MAP), aux métiers très proches et complémentaires. Dans ce contexte, la fusion entre ces deux entités en un seul département constitue une évolution logique destinée à pérenniser les métiers et les activités dédiés à la démarche processus, au contrôle interne ou encore à la lutte contre la fraude. Ce nouveau département assurera la mise en œuvre du programme COG dédié à la maîtrise des risques, qui se traduira notamment par la mise en place d'un nouveau système d'information décisionnel plus fiable ou par l'élaboration d'un plan de contrôle interne unique et partagé au sein de l'établissement.
Le plan d'actions élaboré au titre de l'année 2018 a été présenté et adopté par le Conseil d'administration lors de la séance de mars 2018 suite aux orientations adoptées par ce dernier en novembre 2017. »

Vincent Marchive
Chef du Département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude

7 | GESTION OPTIMALE DES RESSOURCES

Ressources humaines : pérenniser les compétences et les connaissances

Parce que l'Enim a besoin de conserver et de faire évoluer ses compétences pour mener à bien ses évolutions et ses missions, l'établissement mène plusieurs chantiers afin de tendre vers cet objectif en ajustant sa politique de recrutement, en pérennisant le plus possible les compétences de collaborateurs expérimentés et en modernisant ses outils de gestion des ressources humaines (SIRH).

POINT SUR LES FORMATIONS PROTECTION SOCIALE

→ Sur 120 actions de formation en 2017, 25 ont été réalisées auprès d'un partenaire institutionnel de la Sécurité sociale (Institut 4.10, EN3S et IHEPS).
Total de 546 heures de formations en 2017 (sur 6 250 heures réalisées) pour un montant de 15 242 € TTC (20 % du coût total d'achat en externe)



L'établissement œuvre à la consolidation des savoir-faire développés durant la première COG, en offrant lorsque cela est possible par exemple une situation contractuelle stable aux collaborateurs sous contrat à durée déterminée qui ont oeuvré, à la modernisation du régime. L'Enim a notamment ouvert des recrutements sans concours ou a procédé à la « CDIsation » de collaborateurs. Ce travail sera poursuivi en 2018. L'Enim s'inscrit par ailleurs dans une démarche active de professionnalisation des agents de l'établissement dans les domaines de la Sécurité sociale, via une politique de formation ciblée et tournée résolument vers ce secteur qui est le cœur de métier de l'Enim, développant des partenariats opérationnels avec les écoles et les instituts de la Sécurité sociale, notamment l'EN3 S et l'IHEPS. »

Lætitia Tiratay-Thibaut
Cheffe du Département des ressources humaines

Responsabilité sociale des organisations (RSO)

L'Enim se positionne en tant qu'acteur responsable de ses actions en interne et dans son environnement économique et social. Pour améliorer la visibilité RSO, un comité a été créé en juillet 2017.

Les actions se sont notamment traduites par **l'accélération de la dématérialisation des process achat,** anticipant l'échéance du 1er octobre 2018. L'ensemble des sites est doté **de solutions de tri des déchets.** Des actions de sensibilisation thématiques à l'occasion de la semaine européenne de la mobilité ont été engagées en incitant concomitamment au recours à **la nouvelle solution plus performante de visio-conférence déclinée sur l'ensemble des sites et en simplifiant son usage.** Le comité va notamment accompagner la mise en place du reporting RSO et participer au premier Bilan des gaz à effet de serre (BEGES) réalisé à l'Enim.



La promotion des modes de déplacement doux (vélos, marche à pied, ...) a été effectuée par la mise à disposition de nouveaux vestiaires à Périgny en février, l'organisation de sorties « midi bien-être », la présentation des aménagements cyclables et, à l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité (SEM), une action d'incitation au co-voiturage en septembre. Cette dernière action a permis de libérer 10 places de parking et a donné l'occasion à une vingtaine d'agents d'essayer des vélos à assistance électriques (VAE).
En novembre, des actions de formation à l'éco-conduite ont également été menées à Paimpol auprès de 15 agents tout comme des actions sur l'Upcycling des déchets à l'occasion de la Semaine européenne de la réduction des déchets. Enfin, l'expertise relative à l'installation sur l'ensemble de nos sites des bornes de recharge pour les véhicules électriques personnels des agents a été initiée. »

Alain Folin
Département des achats, des moyens généraux, de l'immobilier et de la RSO

8 | PRÉVENTION ET PRISE EN CHARGE DES RISQUES PROFESSIONNELS MARITIMES : AT-MP

L'amélioration de la prévention des risques professionnels maritimes et la réflexion sur la création d'une branche AT-MP souhaitées par le Conseil supérieur des gens de mer dans son dernier rapport sur l'évolution du régime spécial de Sécurité sociale des marins, font partie des priorités de la COG 2016-2020.

Afin de répondre efficacement aux pouvoirs publics et de mener à bien cette réflexion, l'Enim a créé un comité composé de partenaires sociaux et d'experts issus du domaine maritime et de la protection sociale (voir axe 1, p.23). Le premier comité s'est réuni en novembre 2017.

En 2018, les réunions du comité d'experts se tiendront à un rythme mensuel, afin d'aborder notamment les questions du financement de la prise en charge du risque AT-MP, de la responsabilité des employeurs, de la prévention, de l'accidentologie et de l'évolution du Système d'information de l'Enim, ainsi que la comparaison avec les autres régimes.



Un des axes de la COG 2016-2020 prévoit de faire de l'Enim un acteur national de la prévention des risques professionnels maritimes. Il s'agit d'un objectif important et structurant pour le régime. Dans cette perspective, les réflexions du comité d'experts, associant des acteurs de terrain de différents horizons, seront menées à l'appui d'un état des lieux exhaustif sur l'organisation actuelle et à la lumière des modèles juridiques, économiques et organisationnels existants en dehors du régime des marins. Ce travail permettra d'aboutir à des propositions d'évolution relatives à la prise en charge du risque et à la prévention avec un double objectif : réduire le taux d'accidentologie et mieux prendre en charge les marins, dans l'intérêt de ces derniers et des employeurs. »

Éloïse Petit
Cheffe de cabinet du directeur

9 | ORGANISATION : ÉTUDE SUR L'ADAPTATION DU STATUT DE L'ENIM

En 2010, l'Enim est devenu un établissement public administratif chargé de gérer un régime spécial de Sécurité sociale.

Une étude sur l'éventuelle adaptation de son statut est menée. Elle doit déterminer, à partir des difficultés rencontrées par l'établissement dans son fonctionnement et afin de se rapprocher de celui des organismes de Sécurité sociale, les adaptations nécessaires afin d'assurer ses missions dans les mêmes conditions que les autres régimes. Des propositions seront transmises fin 2018, début 2019, aux ministères concernés.

Pour mener cette réflexion, un comité de pilotage interne a été mis en place pour accompagner la sous-directrice des affaires juridiques qui a la responsabilité de ce programme.



En 2016, le rapport IGAS-CGEDD-IGAM d'évaluation de la COG 2013-2015 entre l'État et l'Enim préconisait de concrétiser dès 2017 la modernisation du statut de l'établissement, l'actuel étant considéré comme un des obstacles à lever pour permettre à l'établissement de réussir sa COG en cohérence avec les grands chantiers inter-régimes.
Un recensement des difficultés rencontrées dans l'accomplissement des missions de l'Enim a été effectué, afin de déterminer leur origine. Parallèlement, une enquête a été transmise aux organismes gérant un régime spécial de Sécurité sociale dans le cadre d'une étude comparative des statuts.
L'exploitation de l'ensemble de ces données permettra à l'établissement de proposer à ses tutelles une adaptation de son statut de nature à améliorer son fonctionnement et donc le service rendu à ses publics. »

Cécile Descamps
Sous-directrice des affaires juridiques et responsable du programme « Adaptation du statut de l'Enim »



3

QUALITÉ DE SERVICE : L'ENIM CONNECTÉ AVEC SES USAGERS



L'Enim est conscient des attentes de ses ressortissants et de la nécessité de mettre rapidement à disposition des services adaptés à leurs besoins, avec pour intention de s'inscrire dans une relation client CONNECTÉE, efficace et de confiance.

L'enquête de satisfaction menée en 2017 a permis à l'établissement de mesurer la confiance portée par ses ressortissants à leur régime spécial de Sécurité sociale. Les résultats encouragent l'Enim à aller encore plus loin dans la satisfaction client, en termes de communication et de services.

Cette QUALITÉ DE SERVICE ne peut souffrir d'aucune rupture et doit être la même pour tous : là se situe la priorité de tous les collaborateurs de l'Enim.

Ainsi, en vue de simplifier les contacts et la relation de service, un nouvel Espace personnel en ligne a vu le jour en 2017, une « révolution culturelle » à la fois pour les ressortissants et les collaborateurs de l'Enim, qui voient respectivement leurs usages et leurs métiers évoluer.



QUALITÉ DE SERVICE : L'ENIM CONNECTÉ AVEC SES USAGERS

1 | BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2017 : À L'ÉCOUTE DE NOS PUBLICS

L'Enim veille au quotidien à l'amélioration de sa qualité de service. Pour cela, des enquêtes et écoutes sont régulièrement menées afin de connaître les attentes et les avis des ressortissants sur les services rendus : la maladie, la retraite, l'action sociale, les déclarations et le recouvrement des contributions et cotisations sociales, ainsi que sur les services de proximité (accueil physique ou téléphonique) rendus par certains de ses partenaires pour son compte (Service social maritime et services de l'État chargés de la mer).

En 2017 : une enquête nationale

Une enquête nationale a été menée en novembre 2017 sur tout le territoire par un prestataire externe dans l'objectif de mettre en place une démarche active d'analyse des contacts et des comportements des ressortissants.

Cette enquête donne lieu à un baromètre de satisfaction et fait suite à celles réalisées précédemment en 2013 et 2015. Elle concerne les actifs, les pensionnés et les employeurs. Les questions sont sensiblement les mêmes d'année en année, afin de pouvoir comparer les résultats obtenus.

L'analyse des résultats permet à l'Enim de définir les priorités d'actions et les moyens à mettre en œuvre pour poursuivre sur la voie de l'amélioration de ses services, au regard des attentes de ses ressortissants.

CHIFFRES CLÉS

DES INDICATEURS COG ATTEINTS

L'évaluation du niveau de satisfaction de nos bénéficiaires fait l'objet de quatre indicateurs, dont trois sont inscrits dans la COG 2016-2020.

INDICATEUR COG N°1

95 % D'APPELS ABOUTIS > OBJECTIF **92 %**

INDICATEUR COG N°2

98 % DE SATISFACTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE > OBJECTIF **95 %**

INDICATEUR COG N°3

93 % DE SATISFACTION DE LA QUALITÉ DE CONTACT AU TÉLÉPHONE > OBJECTIF **92 %**

INDICATEUR ARMATEURS

95 % SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

3''12 TEMPS MOYEN DES COMMUNICATIONS > OBJECTIF **3''20**

140 ÉCOUTES RÉALISÉES

90,97 % QUALITÉ DES COMMUNICATIONS DE NIVEAU 1 (PFS) > OBJECTIF **85 %**

La double écoute est une évaluation régulière et aléatoire des communications traitées par les téléconseillers de la PFS maladie (3 appels par mois et par agent).

Elle est suivie par un entretien de debrief individuel afin d'évaluer la qualité et la clarté des réponses, le ton, les procédures utilisées, le déroulement de la conversation, la représentation de l'Enim, etc.

Côté téléconseiller, cette méthodologie vise la montée en compétences et la formation continue. Pour l'Enim et les managers de la PFS, la double écoute permet de mesurer la qualité du service rendu, qui est un indicateur de performance. »



Vanessa Raison
Référente technique à la Plateforme de services (PFS) maladie

2 | L'ESPACE PERSONNEL : DES SERVICES À PORTÉE DE CLICS

Le développement d'une offre de service et d'information accessible et adaptée aux profils et aux attentes de nos ressortissants représente un engagement fort de l'Enim. Les collaborateurs se sont mobilisés afin de proposer un Espace personnel en ligne aux actifs, aux pensionnés et aux employeurs.

L'Enim a ainsi ouvert fin octobre 2017 son nouvel Espace personnel en ligne.

Parmi le bouquet de services proposés dans cette première version, les pensionnés et actifs peuvent effectuer de nombreuses démarches en ligne, telles que :

- Obtenir et renseigner des formulaires sur les thèmes de la santé, de la retraite ou de l'action sociale ;
- Télécharger des documents personnalisés (bulletins de retraite, aide au chauffage, attestations fiscales, secours pour frais d'obsèques...) ;
- Poser des questions à des conseillers Enim ;
- Consulter et modifier leurs informations personnelles ;
- Transmettre des documents signés électroniquement ;
- Visualiser l'historique des paiements hors maladie, les prestations en nature étant disponibles sur ameli.fr, comme cela est le cas pour tous les assurés.

Sur ce même Espace personnel, les employeurs peuvent également :

- Déclarer en ligne et signer électroniquement les documents relatifs aux maladies à bord, accidents à bord ou accidents de trajet ;
- Poser des questions à des conseillers Enim ;
- Transmettre des documents signés électroniquement ;
- Consulter et modifier des informations sur leur armement.

En 2018, des nouvelles fonctionnalités ont été priorisées :

- La mise en place de France Connect permettant l'authentification unique pour l'accès à différents sites du service public (par exemple se connecter à ameli.fr depuis l'Espace personnel Enim sans avoir à ressaisir un login et un mot de passe)
- La possibilité pour l'utilisateur de choisir le mode d'échange avec l'Enim : mail, SMS ou courrier ;
- La mise en ligne des titres de taxation pour les employeurs (ces titres disparaîtront lorsque le transfert du recouvrement des cotisations sociales à l'ACOSS sera opéré) ;
- L'accostage à la demande de liquidation de retraite via le portail commun inter-régimes ;
- La vision sur la carrière du marin et ses lignes de services ;
- Le télépaiement ;
- La création de nouveaux profils : ayant droit, tiers déclarant, etc. ;
- La notion de sous-profils pour les DML, le SSM, etc. afin d'accompagner nos ressortissants dans l'appropriation de ce nouvel outil.

CHIFFRES CLÉS

Création de comptes :

8 185 **COMPTES CRÉÉS** (au 15 juin 2018)

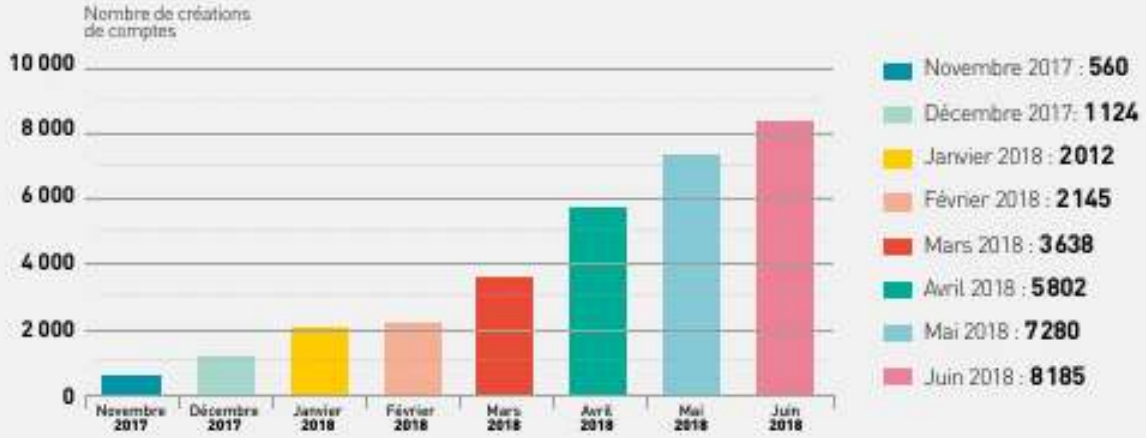


Top 5 des fonctionnalités les plus utilisées :

1. Obtenir un document
2. Paramètre de mon compte
3. Transmettre un document
4. Poser une question à l'Enim
5. Les questions les plus fréquentes



Évolution du nombre de créations de comptes de novembre 2017 à juin 2018





La mise en place de l'Espace personnel Enim répond à la volonté d'offrir un bouquet de services numériques à nos ressortissants. Une première version, développée pour les mobiles, tablettes et PC, a été lancée en octobre 2017.

Les fonctionnalités embarquées permettent de disposer de décomptes, l'envoi de documents signés électroniquement, le téléchargement et la saisie en ligne de formulaires, obtenir des documents personnalisés et modifier ses informations personnelles. L'un des enjeux était de proposer un produit intuitif et simple afin d'inciter les utilisateurs à recourir à l'Espace personnel pour les échanges avec l'Enim.

Une feuille de route a été élaborée pour la suite avec notamment la création de nouveaux profils et l'accostage à la liquidation de la carrière via le portail commun inter-régimes.

L'objectif reste d'offrir des services à forte valeur ajoutée avec un traitement automatisé de bout en bout. »

Guillaume Rudloff
Chef du projet « Espace personnel »



3 | MÉDIALOG + : POUR UNE GESTION OPTIMALE DES RELATIONS CLIENTS

Outil indispensable à la gestion de relations clients (GRC) des ressortissants de l'Enim, Médialog est utilisé au sein de l'Enim pour la partie maladie, dans la mesure où l'établissement est adossé aux outils de la CNAM pour la liquidation des prestations en nature, et il est alimenté en données par la Plateforme de services (PFS) de Saint-Malo.

La traçabilité des échanges permet d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers (suivi des appels téléphoniques, des courriers postaux et électroniques).

Depuis fin 2017, Médialog a évolué vers Médialog+, et l'Enim a été le premier régime partenaire à intégrer ce nouvel outil de la CNAM.

Grâce à Médialog+, les agents de la PFS peuvent désormais bénéficier :

- d'un historique des contacts rattachés à l'individu. Ces données sont conservées en cas de mutation inter-caisses ;
- d'une nouvelle ergonomie offrant une navigation optimisée entre les écrans et les fonctions ;
- d'un processus d'enregistrement évolutif d'un contact afin de mieux s'adapter aux échanges avec les ressortissants.



Médialog + permet aux agents d'avoir une vision plus globale du ressortissant dès le début de la conversation, facilitant et optimisant le temps des recherches grâce à un accès plus direct aux différentes applications CNAM (image pour les remboursements de soins, Gécamat pour le suivi des cartes vitale, webmatique pour les droits, etc...). Nos ressortissants sont satisfaits et c'est essentiel. Médialog + nous permet de gagner encore en efficacité. »

Cécilia Samson
Responsable de la Plateforme de services maladie

4 | ACCUEIL ET GESTION DE LA RELATION CLIENT : DES RÉFLEXIONS POUR AMÉLIORER NOTRE ACCESSIBILITÉ

La mise en place d'un outil de Gestion de Relation Clientèle (GRC) pour l'ensemble des risques couverts par l'Enim est un objectif stratégique clairement identifié dans la COG 2016-2020, l'Enim ayant pour ambition de développer une relation personnalisée adaptée aux profils de ses ressortissants.

En 2017, une expression des besoins a été réalisée afin de définir le cahier des charges d'un outil de GRC dont l'appel d'offre sera publié en 2018.

En effet, l'objectif 2018 est d'étendre la gestion de la relation client à tous les risques que couvre l'Enim en adossant une autre GRC à Médialog puisque cette dernière, outil de la CNAM pour la maladie, ne peut être étendue à d'autres risques. Un outil complémentaire est donc nécessaire.

Cette extension permettra le suivi et le pilotage de toutes les demandes de nos ressortissants (téléphone, mails, courrier, Espace personnel) pour l'ensemble des risques couverts par l'Enim. Il permettra d'optimiser la réponse apportée, d'échanger grâce à de nouveaux canaux et de mesurer la satisfaction de nos ressortissants.

La possibilité de mettre en place un numéro de téléphone unique, puis éventuellement une adresse postale unique, pour contacter l'Enim, est aussi en cours de réflexion, avec toujours pour objectif : un accès unique privilégié pour nos ressortissants et pour nos partenaires. Ces réflexions devront néanmoins tenir compte de la possibilité d'ouvrir à d'autres risques couverts par l'Enim, les outils de la CNAM (numéro de téléphone de la Plateforme de services maladie notamment).



L'Enim est engagé dans une démarche de modernisation et de transition numérique et souhaite évoluer vers une gestion centralisée de sa relation client.

La connaissance de l'outil Médialog + éprouvé par la Plateforme de services maladie est significative pour la mise en place d'un outil GRC tout aussi efficient pour l'ensemble des autres risques couverts par l'établissement.

L'Enim est aussi très impacté par la montée en puissance du Droit à l'information pour l'ensemble des régimes de retraite. Ce droit est universel et doit être rendu possible quel que soit le profil du ressortissant. Cette nouvelle gestion plus complète de la relation client permettra d'atteindre cet objectif. »

Valérie Julou
Responsable du pôle accueil des Centre des pensions et des archives

GLOSSAIRE

AC : agence comptable
ACOSS : agence centrale des organismes de sécurité sociale
AGISM : association pour la gestion des institutions sociales maritimes
AT-MP : accidents du travail et maladies professionnelles
CA : conseil d'administration
CAC : commissaire aux comptes
CAFAT : caisse de protection sociale de Nouvelle-Calédonie
CCMA : centre des cotisations des marins et des armateurs
CGEDD : conseil général de l'environnement et du développement durable
COG : convention d'objectifs et de gestion
CMU-C : couverture maladie universelle complémentaire
CNAM : caisse nationale dassurance maladie
CNAV : caisse nationale d'assurance vieillesse
CPA : centre des pensions et des archives
CPI : comité des parties intéressées au fonctionnement de l'Enim
CPM : centres de prestations maladie
CPS : caisse de prévoyance sociale de Polynésie
CSGM : conseil supérieur des gens de mer
DAM : direction des affaires maritimes
DDTM : directions départementales des territoires et de la mer
DM : directions de la mer
DML : délégations à la mer et au littoral
DMIST : déclaration mensuelle informatisée de services et de taxes
DMP : dossier médical partagé
DMRLF : département de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude
DRI : demande de retraite inter-régimes
DSN : déclaration sociale nominative
DSP : département solidarité et prévention
DSS : direction de la sécurité sociale
DTA : décompte trimestriel automatisé
DTAM : direction des territoires, de l'alimentation et de la mer de Saint-Pierre-et-Miquelon
EN3S : école nationale supérieure de la sécurité sociale
ENSM : école nationale supérieure maritime
EPA : établissement public administratif
ETPT : équivalent temps plein travaillé
FIE : faute inexcusable de l'employeur
FSE : feuilles de soins électroniques
FSP : feuilles de soins papier
GED : gestion électronique des documents
GIP/MDS : groupement d'intérêt public Modernisation des Déclarations Sociales
GIP/UR : groupement d'intérêt public Union Retraite
GRC : gestion de la relation client
IGAM : inspection générale des affaires maritimes
IGAS : inspection générale des affaires sociales
IHEPS : institut des hautes études de protection sociale
IMP : institut maritime de prévention
LFSS : loi de financement de la sécurité sociale
LM2A : liaisons médico-administratives automatisées
LPM : lycées professionnels maritimes
MPPS : mission de pilotage des projets stratégiques
MTES : ministère de la transition écologique et solidaire
PAS : prélèvement à la source
PASRAU : prélèvement à la source autres revenus
PE : prestations en espèces
PFS : plateforme de services
PLFSS : projet de loi de financement de la sécurité sociale
PN : prestations en nature
PRA : plan de reprise d'activité
RGCU : répertoire de gestion des carrières unique
RSO : responsabilite sociétale des organisations
SAM : service des affaires maritimes de Nouvelle-Calédonie et de Polynésie française
SCM : service du contrôle médical
SDAJ : sous-direction des affaires juridiques
SDPO : sous-direction de la production et des opérations
SDSI : sous-direction des systèmes d'information
SG : secrétariat général
SI : système d'information
SIRH : système d'information et de gestion des ressources humaines
SNDS : système national des données de santé
SSGM : service de santé des gens de mer
SSM : service social maritime
UAPF : union des armateurs à la pêche en France
UNRS : union nationale des régimes spéciaux
URSSAF : unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DE L'ENIM

4, avenue Éric Tabarly - 17183 Périgny Cedex

Directeur de la publication : M. Richard DECOTTIGNIES.

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

Maquette : RC2C.

Impression : Imprimerie rochelaise, imprimé sur papier certifié PEFC 100% 10-31-1240.

Copyright des photos : Frédéric Briois : couverture, pages 24-25 – Lucas Le Sauce (IMP) : pages 32-33 – Thierry Rambaud (PALR) : pages 8-9 – Enim : pages 1, 3, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 35, 37, 38 – IStock : pages 2, 14, 18, 20 – Pixabay : page 6.



NOUS CONTACTER

Centre de prestations maladie de Saint-Malo
Arsenal de la Marine
Quai Solidor
35415 SAINT-MALO Cedex
pfs.sdpo@enim.eu

Centre de prestations maladie de Lorient
33, boulevard Cosmao-Dumanoir
CS 87770
56327 LORIENT Cedex
pfs.sdpo@enim.eu

Centre des pensions et des archives
1 bis, rue Pierre Loti
BP 240
22505 PAIMPOL Cedex
02 96 55 32 32
cpa.sdpo@enim.eu

Centre des cotisations des marins et des armateurs
Arsenal de la Marine
Quai Solidor
BP 125
35407 SAINT-MALO Cedex
02 99 82 98 00
ccma.sdpo@enim.eu

Siège de l'Enim
4, avenue Éric Tabarly
CS 30007
17183 PÉRIGNY Cedex
05 46 31 83 00
sec-dir@enim.eu



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

0 811 701 703 Service 0,06 € / min + prix appel

enim
le régime social des marins



