

# Rapport d'activité 2019



# SOMMAIRE

## COVÉA

- P. 04 — Profil
- P. 05 — Expertises
- P. 06 — Éditorial de Thierry Derez
- P. 07 — Comité exécutif

## GMF

- P. 08 — Profil
- P. 09 — Chiffres-clés
- P. 10 — Entretien avec Édouard Vieillefond
- P. 12 — Gouvernance
- P. 14 — Temps forts 2019
- P. 18 — Chiffres-clés et indicateurs RSE

**P. 10**  
**Édouard Vieillefond,**  
Directeur général GMF



**P16**  
**Rugby :**  
un engagement renouvelé  
pour un soutien dans la durée

**P. 14**  
**Mutualisme :**  
ANS-GMF, au quotidien  
sur le terrain

**Groupe d'assurance mutualiste,** Covéa est leader en France. Cette position en fait un acteur majeur du secteur de l'assurance et de ses évolutions, un contributeur important à l'économie nationale et un formidable atout pour anticiper les changements de modes de vie, les attentes et les besoins de nos assurés.

**Construit autour de trois marques fortes,** MAAF, MMA et GMF, notre Groupe accompagne avec attention, efficacité et proximité près d'un foyer français sur quatre, tout en étant présent à l'international à travers nos différentes filiales et participations.

**Nous aidons chacun au quotidien à réaliser ses projets,** anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie. Depuis vingt ans, nous avons fait un choix fort et structurant, celui de l'engagement mutuel et d'une organisation au plus près de nos publics : les 11,5 millions de sociétaires et clients qui nous font confiance; les 21 000 collaborateurs en France qui font grandir notre Groupe; les partenaires et acteurs de la société avec qui nous coopérons.

**Acteur engagé et à l'écoute d'un monde qui change,** le plan stratégique Cové@venir mobilise ressources et énergies, pour plus de valeur à partager avec l'ensemble de nos parties prenantes. Une nouvelle politique RSE se met en place pour rendre plus lisible et encore plus efficient l'ensemble des actions du Groupe.



# Un groupe, des expertises multiples

— Chez Covéa, avec l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde, nous accompagnons au quotidien et dans la durée nos sociétaires et clients. Nous leur proposons une protection sur mesure et une expérience enrichie, à travers nos expertises diversifiées et nos marques.

	DOMMAGES ET RESPONSABILITÉ	×
	SANTÉ ET PRÉVOYANCE	×
	PROTECTION JURIDIQUE	×
	ASSURANCE-VIE	×
	RÉASSURANCE	×
	GESTION D'ACTIFS	×
	ASSISTANCE	×

## 1 GROUPE CONSTRUIT AUTOUR DE 3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES



Mutuelle sans intermédiaire, assureur généraliste des particuliers et des professionnels

Mutuelle avec agents généraux, assureur multispecialiste des particuliers, professionnels, entreprises, associations et collectivités

Mutuelle sans intermédiaire, assureur de particuliers, mutuelle de référence des Agents du Service Public

## NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

<b>ROYAUME-UNI</b>	Groupe Covéa Insurance	Filiale
<b>ITALIE</b>	Groupe BIPIEMME Vita	Filiale
<b>ÉTATS-UNIS</b>	CSE	Filiale
<b>LUXEMBOURG</b>	AME Life LUX	Filiale
<b>CANADA</b>	Groupe La Capitale	Participation
<b>ESPAGNE</b>	Caser	Participation

## NOS STRUCTURES SPÉCIALISÉES, MUTUELLES AFFILIÉES ET INSTITUTION DE PRÉVOYANCE



Gestion d'actifs, réassurance, assurances affinitaires, assistance et protection juridique.



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives.



— **THIERRY DEREZ,**  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL  
COVÉA

### À L'ÉCOUTE

---

Événements climatiques répétés, taux d'intérêt extrêmement bas, pression réglementaire toujours plus soutenue... En 2019, nous avons encore fait face à de nombreux défis. En 2020, la crise du Covid-19 vient bousculer nos équilibres, personnels, économiques et sociaux. Nous allons devoir repenser nos façons de travailler, adapter nos produits, renforcer encore plus les liens avec tous nos sociétaires. Les marques du Groupe accompagneront ces transformations au service de nos assurés. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins, de leurs changements d'habitudes. Notre mission se résume en quelques mots : mettre tout en œuvre pour offrir à nos sociétaires et clients la meilleure expérience d'assurance.

### ENGAGÉ

---

En 2020, nous poursuivons, avec les marques du Groupe, la mise en œuvre de notre plan stratégique Cové@venir 2021, dont l'objectif est de créer toujours plus de valeur à partager

avec nos sociétaires, nos collaborateurs et l'entreprise. Nous innovons et coopérons en ce sens au quotidien.

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) représente un défi commun pour l'ensemble des acteurs du monde économique. Elle est très attendue par nos assurés et nos collaborateurs. Nous allons multiplier nos actions dans ce domaine. La qualité de l'impact sociétal de chaque entité du Groupe sera un axe fort pour nos actions dans les prochaines années.

### ORIENTÉ VERS LE LONG TERME

---

Être assureur mutualiste, c'est être ancré dans un temps long. Nous sommes des investisseurs sur le long terme, période dans laquelle nos risques s'inscrivent. Nos outils et nos produits évoluent pour améliorer sans cesse nos garanties et le service que nous devons à nos clients et sociétaires, au plus près de l'évolution de la société, des comportements et de la matière assurable.

# Comité exécutif

Au 31 décembre 2019

**Thierry Derez**  
Président-Directeur  
général

**Valérie Cohen**<sup>(1)</sup>  
Directrice IARD

**Amaury  
de Hauteclocque**<sup>(2)</sup>  
Directeur général  
Coopérations  
Humaines

**Paul Esmein**<sup>(3)</sup>  
Directeur général  
Offre et Service Client

**Juliette Baudot**<sup>(4)</sup>  
Directrice Stratégie, Client,  
Transformation

**Didier Bazzocchi**<sup>(5)</sup>  
Directeur général MMA

**Maud Petit**<sup>(6)</sup>  
Directrice générale  
Finances

**Joaquim Pinheiro**<sup>(7)</sup>  
Directeur général  
Relation Client

**Laurent Tollié**<sup>(8)</sup>  
Directeur général  
Investissements

**Pierre Michel**<sup>(9)</sup>  
Directeur général  
Réassurance et  
International

**Édouard Vieillefond**<sup>(10)</sup>  
Directeur général GMF

**Thierry Francq**<sup>(11)</sup>  
Directeur général Stratégie  
et Transformation

**Stéphane Duroule**<sup>(12)</sup>  
Directeur général MAAF



## PROFIL

Marque de Covéa, premier groupe d'assurance mutualiste français, **GMF** est le 1<sup>er</sup> assureur des Agents du Service Public. **GMF** accompagne et protège depuis 85 ans près de 3,6 millions de sociétaires et clients, avec une gamme complète d'assurances et de services financiers : automobile et habitation, complémentaires santé et prévoyance, produits d'épargne et d'assurance-vie, solutions d'assistance et de protection juridique.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence prendre place sur le marché, GMF entend être à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes spécifiques des Agents du Service Public.

Demande de personnalisation, émergence de nouveaux risques, prise en compte des nouveaux modes de vie, autant de sujets qui nécessitent d'être imaginatifs, innovants et agiles.





**+ 3,3 millions**  
de véhicules assurés

**+ 2,8 millions**  
d'habitations assurées

**+ 1,3 million**  
de contrats de prévoyance  
individuelle IARD

Plus de  
**200 000**  
bénéficiaires en santé

**1,19 Md€**  
de collecte brute en épargne

**+ 33 %**  
de croissance du trafic  
numérique



**41 %**  
des sociétaires GMF se sont  
connectés au moins une fois à  
leur espace client



**8,4/10**

note  
de satisfaction globale  
des clients GMF en 2019

**3,6**  
**MILLIONS**  
DE SOCIÉTAIRES  
ET DE CLIENTS



**354**  
POINTS  
DE VENTE

**+ de**  
**630 000**  
simulations et devis auto,  
habitation et santé  
via les sites internet GMF



**+ 99%**  
**+ 2,9 millions**  
de consultations sur  
l'application GMF Mobile

# “ Notre marque construit son avenir avec sérénité, dans une trajectoire de développement rentable, en confortant sa position de premier assureur des Agents du Service Public. ”

— ÉDOUARD VIEILLEFOND,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL GMF

## **QUEL BILAN POUR GMF EN 2019 ?**

2019 est une bonne année pour GMF. Les résultats commerciaux sont supérieurs à ceux de 2018, malgré un démarrage compliqué, notamment dû aux conséquences des mouvements sociaux.

Nous avons également réorganisé nos sinistres de fréquence. Phase toujours délicate, qui est maintenant derrière nous et nous fournit la base saine indispensable à notre modernisation opérationnelle. Cette dernière, dédiée au service de nos sociétaires, a été largement initiée en 2019 : adaptation de notre accessibilité « omnicanale », forte amélioration de nos canaux numériques, accessibilité téléphonique satisfaisante, nouveaux outils de relation client et produits renouvelés.

Il est important de souligner que cette performance commerciale s'est accompagnée d'une très bonne tenue de nos ratios techniques, avec une amélioration de notre ratio combiné. Pour répondre

aux nouveaux défis imposés par le contexte économique et réglementaire, il est fondamental que notre rigueur technique permette à notre marge technique d'assurance de progresser au même rythme que notre développement commercial.

## **QUELLES SONT LES PERSPECTIVES 2020 ?**

Le maître-mot de 2020, c'est continuer malgré tout ! Malgré la crise inédite que nous traversons, tant sanitaire qu'économique.

La réorganisation de nos centres de gestion des sinistres doit être consolidée. Le confinement a accéléré la digitalisation pour notre marque. Nous devons poursuivre dans cette voie. Être souples, réactifs, agiles. C'est ce qui permettra d'avancer selon notre plan de marche, dont l'objectif est d'atteindre, à l'horizon du plan Cové@venir 2021, un modèle opérationnel cible performant. La puissance du groupe Covéa qui permet notamment des investissements informatiques très significatifs,



nous offre la possibilité de ce développement solide et pérenne, orienté vers une relation client toujours plus aboutie. Plus que jamais nos sociétaires expriment un besoin de proximité et de solidité. À nous de savoir être au rendez-vous

### **QUELS POINTS DE DIFFÉRENCIATION DE GMF SUR LE MARCHÉ ?**

Dans l'assurance de particuliers, nous sommes la seule marque affinitaire dédiée à tous les Agents du Service Public (ASP). C'est-à-dire la seule à endosser un statut de « généraliste des ASP », dans la continuité de la relation historique de GMF avec les fonctionnaires, notamment ceux de la fonction publique d'État.

La crise sanitaire a malheureusement projeté ces populations en première ligne contre le virus. Elles payent un lourd tribut. Nous les accompagnons par des gestes de solidarité pragmatiques et ciblés. Nous devons continuer dans cette voie et développer

encore plus les liens avec l'ensemble de ces populations affinitaires. C'est ensemble que nous pourrons affronter un avenir qui s'annonce chahuté.

### **QUELLE EST LA CONTRIBUTION DE GMF À LA STRATÉGIE COVÉ@VENIR ?**

GMF met en œuvre la stratégie Covéa au sein de sa politique client. Le développement par la valeur, mis en œuvre dès 2019, notamment grâce aux produits complémentaires de type prévoyance, commence dès la « proposition de valeur » que nous faisons à chacun de nos sociétaires.

Notre modèle est celui du développement rentable : une part de conquête alliée à une stratégie de fidélisation à long terme, fondée sur la qualité et la confiance. Tout cela sans pour autant baisser la vigilance sur la maîtrise des frais généraux. Cette maîtrise qui, sur la durée, est seule garante du maintien de couvertures complètes à des prix très compétitifs pour nos sociétaires.

### **LE MOT DE LA FIN ?**

Un grand merci aux équipes de GMF qui ont permis toutes ces avancées, dans un monde compétitif et en mouvement. Elles sont nos meilleures ambassadrices, au contact quotidien de nos sociétaires et en prise avec les réalités liées aux évolutions sociétales, technologiques et économiques. Elles le prouvent une nouvelle fois en redoublant d'engagement et de résilience pendant la crise. Maintenir et développer le « sens du terrain », la puissance de notre réseau, la proximité de nos collaborateurs en relation client, voilà l'un des enjeux majeurs des années à venir. Pour que toujours nous puissions exercer au mieux notre métier, au bénéfice de nos sociétaires.

# Gouvernance GMF

Au 31 décembre 2019

— Le conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de GMF et veille à leur mise en œuvre. Il exerce sa mission en lien avec la stratégie déterminée par le groupe Covéa et dans le respect des pouvoirs expressément attribués à l'assemblée générale. Il procède aux contrôles et vérifications qu'il juge opportuns. Sa composition vise un équilibre entre les compétences de ses membres, afin de couvrir l'ensemble du spectre des activités de l'assurance.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION GMF



**Thierry Derez**  
Président

Président-Directeur général, Thierry Derez a été avocat avant d'entrer, en 1995, au sein du groupe AM-GMF (dont il a été président) puis, successivement, de prendre la présidence de MAAF, MMA puis Covéa.



**Hubert Ivanoff**  
Vice-président

Général Major (Île-de-France) après avoir effectué de nombreuses missions de commandement, de formation et de gestion au sein des Armées. Hubert Ivanoff a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Marie-France Orti**  
Vice-présidente

Fonctionnaire parlementaire. Marie-France Orti a exercé différentes fonctions au sein de l'Assemblée Nationale (Secrétariat Général, Services des Affaires internationales et de Défense). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Christian Baudon**  
Administrateur

Après une expérience très variée (formation économique et financière, ingénieur, actuariat...), Christian Baudon a exercé plusieurs fonctions au sein de Covéa, dont celle de Directeur général Assurances.



**Jean-Yves Briant**  
Administrateur

Directeur d'hôpital. Son parcours professionnel lui a permis de siéger dans différentes instances professionnelles telles que la SHAM, l'IRCANTEC. Jean-Yves Briant a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Christophe Crépin**  
Administrateur

Chargé de développement commercial. Au sein de GMF depuis 35 ans, Christophe Crépin a occupé des postes tant dans des directions centrales, qu'au sein du réseau commercial. Il est diplômé de l'École nationale d'assurances



**Françoise Croguennec**  
Administratrice

Conseillère développement relation client. Au sein de GMF depuis 1989, Françoise Croguennec a occupé différents postes de chargée de clientèle (assurance, prévoyance, épargne, banque...).



**Michel Giraudon**  
Administrateur

Ancien administrateur de la SNCF, Michel Giraudon a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF. Il détient le certificat IFA/Institut des Actuariers « Administrateur d'une entreprise d'assurance ».



**Jean-Pierre Gualazzi**  
Administrateur

Commissaire Divisionnaire Honoraire de la Police Nationale. Jean-Pierre Gualazzi bénéficie d'une connaissance approfondie du sociétariat de GMF et est diplômé de l'École Nationale Supérieure de la Police.



**Bernadette Le Bourgeois**  
Administratrice

Greffière en chef au Tribunal administratif de Cergy-Pontoise relevant du Conseil d'État. Bernadette Le Bourgeois a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Hélène Martini**  
Administratrice

Inspectrice Générale Honoraire / Cadre de la Police Nationale et de la Sécurité Intérieure où Hélène Martini a occupé différentes fonctions (chef du service de l'audit à l'IGPN, chargée de mission à l'Inspection Générale...). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Christiane Maurech**  
Administratrice

Cadre supérieur DRH. Christiane Maurech a exercé des fonctions de management dans les directions au sein d'organismes publics (Sécurité Sociale, CARSAT...). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.

# 7

## réunions du conseil d'administration en 2019



**France Renucci**  
Administratrice

Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication. France Renucci a exercé pendant dix ans des fonctions au sein du Ministère de l'Éducation Nationale. Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF.



**Annick Wexler**  
Administratrice

Attachée principale de la Fonction Publique. Annick Wexler a exercé différentes fonctions préfectorales (chef de bureau, chef de projet). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF et est diplômée d'Administration Publique.



**Édouard Vieillefond**  
Directeur général

Polytechnicien et diplômé de Sup'Aéro, il est aussi titulaire d'un DEA d'économie industrielle. Édouard Vieillefond rejoint le Groupe en 2014 comme Conseiller auprès de Thierry Derez. Il devient Directeur Assurance Vie début 2015 puis Directeur général de GMF au 1<sup>er</sup> janvier 2018.



**Daniel Dréan**  
Directeur Marketing et Communication

Diplômé d'Arts & Métiers ParisTech (ENSAM), Daniel Dréan débute sa carrière dans un grand cabinet de conseil et rejoint GMF en 1995. Il est Directeur Marketing, Communication & Partenariats depuis 2018.



**Sylvie Kordeusz**  
Directrice Développement

Diplômée du Centre des Hautes Études de l'Assurance, après un parcours bancaire, Sylvie Kordeusz rejoint GMF en 1992 et devient Directrice du Développement en septembre 2018.



**Philippe Rondeau**  
Directeur Indemnisation

Diplômé de Supélec et titulaire du MBA management des entreprises d'assurances de l'Enass, Philippe Rondeau a occupé plusieurs fonctions au sein du groupe Covéa (Covéa-Fleet, MAAF). Il est depuis avril 2018 Directeur Indemnisation GMF.



**Françoise Séville**  
Directrice Pilotage Performance Projets

Diplômée de l'École Centrale de Lyon, Françoise Séville a rejoint GMF en 1992. Elle a exercé plusieurs fonctions au sein du Groupe avant de prendre la responsabilité de la Direction Pilotage Performance Projets en 2018.

## DIRECTION GMF

# 2019 en accélééré

## MUTUALISME

### ANS-GMF, au quotidien sur le terrain



Au sein du groupe Covéa, GMF incarne un modèle mutualiste moderne et actif qui repose sur un ensemble de valeurs et d'engagements. Au cœur de ce modèle, **l'Association Nationale des Sociétaires GMF (ANS-GMF)**, dont la mission est de **représenter les sociétaires sur l'ensemble du territoire et de servir au mieux leurs intérêts**. Grâce à son ancrage local, l'ANS-GMF saisit toutes les occasions de faire vivre et de promouvoir les valeurs mutualistes basées sur la solidarité, la responsabilité, l'engagement et la proximité.

L'ANS-GMF compte aujourd'hui plus de **3 000 membres**, répartis dans plus de **250 comités partout en France**. Clés de voûte de l'organisation, les 130 chargés de mission, à l'écoute des remontées du terrain, sont de véritables relais au quotidien entre GMF et ses sociétaires. Ils animent les membres des comités, informent les sociétaires, collectent leurs besoins et leurs attentes. Ils instruisent également les dossiers du fonds d'entraide, GMF Solidarité, l'une des illustrations concrètes de la signature « assurément humain ».

Ils font également le lien avec les administrations et services publics représentés dans chaque secteur.



GMF confirme son positionnement d'assureur de référence auprès des Agents du Service Public

- En parts de marché

*Source Étude Sofia 2019*

- En Top of Mind

*Source Kantar/Brandscope 2019*

- En considération de la marque

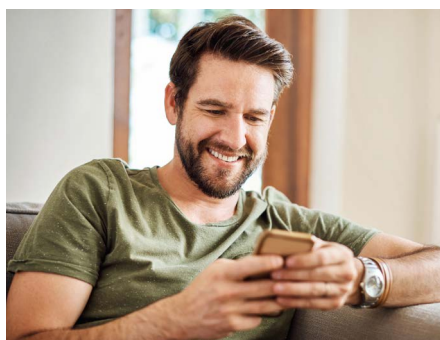
*Source Kantar/Brandscope 2019*

## GMF.FR

### Des contenus sur mesure pour les Agents du Service Public

« Clair, simple et riche », voilà ce qu'ont dit les clients sociétaires qui ont testé en avant-première **le site internet GMF lancé fin novembre**. Rénové et enrichi, gmf.fr est accessible sur ordinateur et mobile et s'adapte parfaitement aux nouveaux usages des Agents du Service Public.

**Les parcours sont simplifiés** avec notamment un nouveau process de simulation de tarifs et devis en ligne pour le contrat auto. Une innovation qui sera également déployée en 2020 pour les contrats habitation et santé.



## ORGANISATION

### Transformation de la direction Indemnisation

Depuis près de deux ans, la direction Indemnisation GMF a entamé une transformation d'envergure avec pour objectif **d'offrir un meilleur service aux clients**. Pour plus d'efficacité opérationnelle et afin d'améliorer la joignabilité, **les centres sont désormais spécialisés par domaine** avec 12 centres dédiés aux sinistres automobile et neuf centres pour l'Incendie-Risques divers habitation.

Dans chacun d'eux, deux pôles d'activité distincts ont été créés, l'un pour la prise en charge de toutes les déclarations et la gestion des sinistres de fréquence, l'autre pour la gestion des dossiers spécifiques. Une réorganisation qui s'est aussi traduite par le recrutement de 35 collaborateurs.

## PRIX TERRITORIAUX LA GAZETTE-GMF

### 20 ans déjà

Depuis 20 ans, les Prix Territoriaux, créés par GMF et la Gazette des Communes, **mettent à l'honneur les équipes des collectivités territoriales qui mènent des actions innovantes pour améliorer le service aux citoyens**. Mairies, communautés de communes, conseils départementaux, conseils régionaux, CCAS... présentent et défendent des projets favorisant le lien entre le service public et les citoyens.

Emploi, formation, éducation, intégration, prévention, ouverture à la culture, etc., les actions primées couvrent de nombreux domaines, mais sont toutes le fruit d'un travail collectif qui mobilise les compétences de plusieurs administrations, métiers ou services. **En 20 ans, le jury des Prix Territoriaux a reçu plus de 1 000 dossiers et près de 100 collectivités ont été récompensées**. Pour la 20<sup>e</sup> édition, le nombre de dossiers déposés a connu un niveau record avec 134 candidatures. La communauté d'agglomération Gaillac-Graulhet, avec son projet « l'artfriche », qui prévoit l'exposition d'artistes professionnels dans des locaux vides du centre-ville, est l'un des six lauréats 2019. Ainsi que la commune de Plaisance-du-Touch, pour son action « favoriser le vivre-ensemble », qui sensibilise à la culture sourde et à la langue des signes.

## RUGBY

Un engagement renouvelé  
pour un soutien dans la durée

GMF et le rugby, c'est une histoire de passion et de valeurs partagées qui dure depuis près de 35 ans. Au fil des années, GMF a construit des partenariats forts et pérennes avec tous les acteurs du rugby français. Partenaire historique de la Fédération française de rugby (FFR) depuis 1985, de la Ligue nationale de rugby (LNR) depuis sa création, mais aussi du Centre national de rugby de Marcoussis-Linas, **GMF accompagne les équipes de France masculine et féminine et assure tous les licenciés de la FFR en France.**

En 2019, GMF a réaffirmé sa volonté de continuer à soutenir le rugby français. Ainsi, elle **a prolongé son partenariat avec la FFR jusqu'en 2024.** GMF a également renouvelé celui signé avec la LNR. Un engagement renforcé puisque **GMF deviendra partenaire majeur du Top 14 à partir de la saison prochaine, et ce, jusqu'en juin 2024.** En outre, GMF est le premier partenaire officiel du Supersevens, le nouveau championnat professionnel de rugby à 7, qui a débuté en février 2020.

« GMF  
EN ACTES »

La campagne incarnant  
l'engagement de GMF aux côtés

des Agents du Service Public a reçu  
l'Argus d'Or 2019 de la

**« Meilleure campagne  
de communication corporate /  
communication sociétale »**



## APPLIS

GMF Mobile toujours plus  
pratique

Classée en tête des applications les mieux notées dans le secteur de l'assurance, GMF Mobile est de plus en plus utilisée par les clients. Ils plébiscitent les fonctionnalités de suivi de leur dossier sinistre avec, en moyenne, **plus de 29 000 consultations mensuelles**, de demandes de *call back* ou de messagerie sécurisée. Ils peuvent aussi consulter leurs contrats, télécharger des attestations, faire des simulations de tarifs ou encore déclarer leur sinistre.

Courant 2019, GMF Mobile s'est enrichie d'une fonctionnalité de *chatbot*, un assistant virtuel qui traite les demandes des sociétaires sur un mode conversationnel. Il répond à toutes sortes de questions, oriente le client vers les services disponibles dans l'application ou déclenche une demande de rappel vers un conseiller GMF. Un outil efficace qui donne une réponse quasi instantanée et personnalisée.





## PRATIQUES COLLABORATIVES

### De nouvelles offres d'assurance

Location touristique, échange de logements, de services ou de matériels, location de véhicules entre particuliers... les nouveaux modes de consommation collaborative ne cessent de prendre de l'ampleur. **Attentive aux évolutions sociétales** qui modifient les comportements de ses sociétaires, GMF propose de nouvelles solutions d'assurance. Les **garanties additionnelles au contrat habitation GMF** permettent de **répondre aux besoins des clients** qui peuvent être, tour à tour, **fournisseurs ou usagers**. L'option location-échange englobe un ensemble de garanties et de services pour l'assuré qui loue temporairement tout ou partie de son logement, propose des chambres d'hôtes ou échange son domicile pendant ses vacances. Certaines activités collaboratives entre particuliers ou par le biais de plateformes (échange de services, échange, location ou prêt de matériel de bricolage, de jardinage, d'électroménager, *pet-sitting*, partage de repas...) sont couvertes *via* une extension gratuite de la garantie responsabilité civile du contrat habitation. Enfin, l'option Pass Mobilité est une solution d'assurance annuelle destinée au sociétaire qui n'a pas de véhicule, mais qui est amené à en louer un auprès d'un particulier ou d'un professionnel.



## RÉCOMPENSES GMF

### Un nouveau Prix pour les équipes de l'Éducation nationale

GMF accompagne et valorise chaque année des initiatives concrètes de « ceux qui s'engagent au service des autres » et qui s'investissent sur tout le territoire pour le bien commun.

En témoignent le Prix Hélioscope-GMF pour les agents hospitaliers, le Prix La Gazette-GMF pour les agents des collectivités territoriales, le Prix UNAPEI pour les associations au service des personnes en situation de handicap et de leurs familles. Dernier né, le Prix « **Chercheurs en actes** », créé **en partenariat avec l'Éducation nationale** et dont les premiers lauréats seront connus en septembre 2020. Ce nouveau prix récompense et met en lumière les **équipes éducatives qui coopèrent pour mener des actions concrètes et innovantes** visant à la **réussite scolaire de tous les élèves**.

---

+ de 7 300

contrats vendus, un départ  
prometteur pour Atout Prev,  
l'offre de prévoyance complète  
lancée fin 2018

---

## PARTENARIAT

### GMF et Waze associés pour rendre les routes plus sûres

Pour la 5<sup>e</sup> année, Waze, l'application de guidage communautaire aux plus de 13 millions d'utilisateurs en France, et GMF collaborent afin de rendre la conduite plus sûre et plus sereine. **Le partenariat GMF-Waze** a pour but **d'accompagner et de prévenir les automobilistes en temps réel**, afin qu'ils adaptent leur comportement et leur conduite, et réduisent les risques d'accident. En plus des accidents, véhicules en panne et risques liés au verglas et à la pluie, les *Wazers* peuvent désormais signaler les chutes de neige et les routes qui ont été déblayées.

---

## SOCIAL

### Effectif

5 297 effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

5 110 CDI (hors suspendus)  
187 CDD

### Statut

1 994 cadres (soit 39,6 %)  
3 033 non cadres (soit 60,4 %)

### Formation

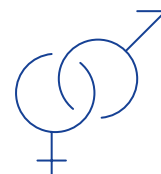
80 % taux d'accès à la formation (soit +45 % par rapport à 2018)



### Diversité

3 614 femmes (soit 68,2 %)

1 683 hommes (soit 31,8 %)



57,6 % taux de féminisation des cadres (soit -4,5 % par rapport à 2018)

3,57 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap (soit -9,5 % par rapport à 2018)

### Âge et ancienneté

43,2 ans d'âge moyen  
15,7 ans d'ancienneté moyenne

### Mouvements au sein de l'effectif

385 embauches en CDI  
332 départs de CDI (dont 145 départs à la retraite)

## ENVIRONNEMENTAL

### Consommation d'énergie



#### Immobilier d'exploitation

26 709 983 kWh  
soit - 6,6 % par rapport à 2018

153 kWh/m<sup>2</sup>

soit - 2,6 % par rapport à 2018

#### Immobilier de placement

18 211 329 kWh

69 kWh/m<sup>2</sup>

### Bilan carbone (scopes 1 et 2)

#### Immobilier d'exploitation

2730,2 teq CO<sub>2</sub>\*

15,6 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\*  
soit +0,6 % par rapport à 2018

#### Immobilier de placement

2138,9 teq CO<sub>2</sub>\*

8,1 kgeq CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>\*\*

181

tonnes de déchets (papier, carton, déchet industriel banal)

45 009 m<sup>3</sup>

de consommation d'eau



\*Tonne équivalent CO<sub>2</sub> \*\*Kilogramme équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  ipedis



**GMF Assurances**

148, rue Anatole-France

92300 Levallois-Perret

[www.gmf.fr](http://www.gmf.fr)

