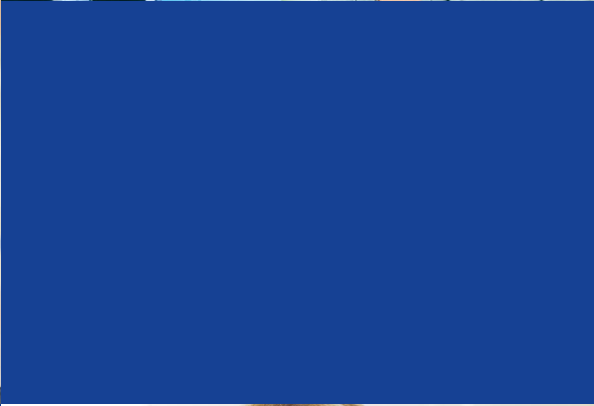


Rapport d'activité 2020



COVÉA

- P. 02** Profil
- P. 03** Expertises
- P. 04** Éditorial de Thierry Derez, Président-Directeur général
- P. 05** Comité exécutif

GMF

- P. 06** Profil
- P. 07** Chiffres-clés
- P. 08** Entretien avec Jérôme Roncoroni, Directeur général
- P. 10** Gouvernance
- P. 12** Instantanés 2020
- P. 16** Chiffres-clés RSE

→ Assureur historique des agents du service public, GMF, marque de Covéa, a été aux côtés de ses clients à chaque instant lors de cette année 2020 si particulière, pour protéger leur santé, leur famille, leur épargne, leurs biens et leurs projets.

Merci à toutes celles et à tous ceux qui ont témoigné ou prêté leur image pour la réalisation de ce document.

→ **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.

Nous aidons chacun au quotidien à réaliser ses projets, anticiper les risques et faire face aux aléas de la vie. Depuis plus de 20 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 11,6 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, Covéa, à travers son plan stratégique Cové@venir, mobilise ressources et énergies, pour plus de valeur à partager avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une nouvelle politique RSE a été dévoilée en 2020 pour rendre plus lisible et plus efficient l'ensemble des actions du Groupe.

UN GROUPE, DES EXPERTISES MULTIPLES

→ Chez Covéa, avec l'ensemble de nos collaborateurs en France et 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

Un groupe construit autour de trois 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

Nos structures spécialisées, mutuelles affiliées et notre institution de prévoyance



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance collectives

Notre présence à l'international

Covéa est présent à l'international par le biais de filiales détenues majoritairement aux États-Unis, en Irlande, en Italie, au Luxembourg ainsi qu'au Royaume-Uni.



→ « Plus que jamais, servir nos sociétaires, assurer nos missions et consolider les liens qui nous unissent est primordial. »

Thierry DEREZ

Président-Directeur général Covéa

Depuis mars 2020, nous vivons une situation totalement inédite. Dans ce contexte, nos équipes font preuve d'une grande agilité et d'un fort engagement pour poursuivre leur activité et maintenir le lien avec nos sociétaires et clients. De nouveaux modes de fonctionnement et de coopération se sont mis en place, renforçant notre capacité à évoluer en mode accéléré. Nous avons beaucoup appris sur nous, nos partenaires et nos assurés.

Nombre de nos sociétaires et clients comptent parmi les populations les plus impactées. Notre métier d'assureur est d'abord d'appliquer nos contrats, de leur offrir de solides garanties. Notre volonté, en tant qu'acteur mutualiste engagé, est d'aller encore plus loin. Avec nos marques, nous avons mené de multiples actions de solidarité envers les plus touchés ; nous avons soutenu financièrement certains de nos partenaires et nous avons réalisé de nombreux dons, parmi lesquels celui adressé à la Fondation des Femmes. Le Groupe contribue également au fonds d'État pour investir dans le redémarrage de l'économie.

L'ampleur de la pandémie a de fortes conséquences sur notre activité. Mais la dynamique commerciale de nos marques reste bonne. Le nombre de sociétaires et clients qui nous font confiance a progressé. La satisfaction est au rendez-vous et nous en tirons de la fierté. Cette année encore, notre Groupe confirme sa solidité exemplaire.

Il serait précipité d'évoquer des perspectives optimistes pour 2021. Quoi qu'il en soit, et plus que jamais, servir nos sociétaires, assurer nos missions et consolider les liens qui nous unissent est primordial. Nous avons un rôle à jouer auprès de la société civile, et nous saurons nous engager à hauteur de nos valeurs et de nos missions avec sérieux et empathie.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Au 31 décembre 2020

Thierry Derez ¹

Président-Directeur général

Paul Esmein ²

Directeur général adjoint
et Secrétaire général

Maud Petit ³

Directrice générale Finances

Laurent Tollié ⁴

Directeur général de
la Relation client

Stéphane Duroule ⁵

Directeur général MAAF

Didier Bazzocchi ⁶

Directeur général MMA

Jérôme Roncoroni ⁷

Directeur général GMF

Amaury de Hauteclocque ⁸

Directeur général des
Coopérations humaines

Valérie Cohen ⁹

Directrice générale des Offres
et Services

Thierry Francq ¹⁰

Directeur général Transformation
et Activités internationales

Olivier Le Borgne ¹¹

Directeur général Investissements

Lionel Calvez ¹²

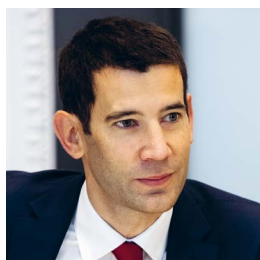
Directeur général Risques

Éric Lécuyer ¹³

Directeur Assurance vie



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



13

→ Marque de Covéa, premier groupe d'assurance mutualiste français, **GMF est le 1^{er} assureur des agents du service public**. GMF accompagne et protège 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.

CHIFFRES-CLÉS

Au 31 décembre 2020

8,6 / 10

note de satisfaction
globale des clients GMF
en 2020



3,6 M*
de sociétaires et clients



3,3 M
de véhicules assurés



316
points de vente



2,8 M
d'habitations assurées



+59 %
de croissance du trafic numérique



212 770
bénéficiaires en santé



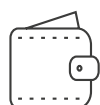
26 M
de visites sur les espaces digitaux
GMF



1,4 M
de contrats de prévoyance
individuelle IARD



8 M
de connexions à l'espace sociétaire
(+38 %)



954 M€
de collecte brute en épargne



5 M
de consultations sur l'application
GMF Mobile (+36 %)

* M = Million(s)



→ « À l'écoute des besoins urgents du terrain, nous avons pu apporter des réponses immédiates, pragmatiques et les plus opérationnelles possibles. »

Jérôme Roncoroni
Directeur général GMF

Que reprenez-vous de 2020 ? Les agents du service public, en particulier le personnel soignant, sont en première ligne dans la crise liée à la Covid-19. Comment GMF les accompagne-t-elle ?

→ **Jerôme Roncoroni** : 2020 a été très perturbée par la crise sanitaire. Elle nous a tous impactés, à des degrés plus ou moins forts et dramatiques, parfois. Nos sociétaires agents du service public se sont bien souvent retrouvés en première ligne de cette lutte contre la Covid-19. Fidèles à nos valeurs d'humanité, de solidarité et de responsabilité, nous nous sommes mobilisés pour les accompagner, les protéger, les informer, les encourager et les rassurer aussi. À l'écoute des besoins urgents du terrain, nous avons pu apporter des réponses immédiates, pragmatiques et les plus opérationnelles possibles. Nous avons localement accompagné les hospitaliers, les policiers, les militaires ou nos partenaires associatifs, comme l'Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei), et la Protection civile en finançant, notamment, des achats de première nécessité, de matériels et aussi en faisant des dons. Parallèlement, nous avons accordé des baisses de cotisations automobiles ciblées, des suppressions de franchises et avons étendu la gratuité du prêt de véhicule à 30 jours. Nous avons enfin créé, pour les agents du service public qui en avaient exprimé le besoin, une plateforme digitale de mise en relation.

Quel bilan de l'activité dressez-vous pour GMF ?

→ **J.R.** : Malgré le contexte économique complexe, GMF a réussi à conserver une bonne dynamique en 2020. Les résultats commerciaux sont en progression et les soldes nets portefeuilles de tous nos produits sont positifs. Les volumes et les charges sinistres affichent respectivement une baisse de 13,6 % et 14,1 %. Au total, la marque GMF gagne plus de 14 000 nouveaux sociétaires

sur l'année, résultat concret de leur confiance. Nous sommes également parvenus à améliorer notre taux de joignabilité, qui progresse globalement de 7,8 points. Quant au trafic numérique, il connaît une forte augmentation de près de 60 %. De nouvelles habitudes ont été prises par nos sociétaires et elles devraient perdurer, notamment avec l'utilisation croissante de leur espace sociétaire et de la messagerie sécurisée.

Comment avez-vous organisé vos activités pour répondre aux besoins de vos sociétaires tout en protégeant vos collaborateurs ? Quels premiers enseignements tirez-vous de ces aménagements ?

→ **J.R.** : Dès le début du premier confinement, nos équipes se sont mises en ordre de marche pour rester aux côtés et au service des sociétaires. Nous avons réussi à déployer le télétravail en quelques jours. Nos collaborateurs ont fait preuve d'une capacité d'adaptation et d'une ingéniosité remarquables. Et nos managers ont su reconfigurer l'organisation du travail en un temps record et maintenir le lien indispensable au sein de leurs équipes. Nous avons collectivement démontré notre agilité. C'est une grande satisfaction et je tiens à remercier chaleureusement toutes les équipes pour cette implication extraordinaire. Depuis la réouverture de nos agences, nous accueillons les clients en toute sécurité grâce à la mise en œuvre de dispositions sanitaires strictes. Le télétravail est encore souvent de règle sur les sites centraux, mais c'est transparent pour nos clients qui ont plusieurs possibilités pour nous contacter.

Quelles sont les perspectives de GMF pour 2021 ?

→ **J.R.** : En 2021, nous allons poursuivre nos efforts pour accroître la disponibilité omnicanale pour nos assurés, renforcer les dispositifs digitaux, moderniser la relation avec nos clients et améliorer encore notre qualité d'indemnisation. Notre priorité reste, bien sûr, la satisfaction et donc la fidélisation de nos sociétaires, tout en perpétuant la conquête de nouveaux clients sur nos marchés à potentiel. Nous poursuivons la simplification et la dématérialisation de nos processus. Nous le savons, 2021 sera encore une année difficile pour beaucoup. Nous serons au rendez-vous avec et pour nos sociétaires.

GOUVERNANCE GMF

Au 31 décembre 2020

Le conseil d'administration détermine les orientations de GMF et veille à leur mise en œuvre. Il exerce sa mission en lien avec la stratégie définie 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



Après avoir été avocat à la cour d'appel de Paris, Thierry Derez entre en 1995 au sein du groupe AM-GMF, dont il est nommé Président en 2001, avant de prendre la présidence de MAAF, puis de MMA. Il est Président-Directeur général de Covéa depuis 2008.

Hubert IVANOFF
Vice-président



Général-major (Île-de-France), Hubert Ivanoff a effectué de nombreuses missions de commandement, de formation et de gestion au sein des armées. Il détient une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.

Jean-Yves BRIANT
Administrateur



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

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 Actuaire « Administrateur d'une entreprise d'assurance ».

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 solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.

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.

Jean-Pierre GUALEZZI
Administrateur



Commissaire divisionnaire honoraire de la Police nationale. Jean-Pierre Gualazzi bénéficie d'une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste. Il est diplômé de l'École Nationale Supérieure de Police.

Christian BAUDON
Administrateur délégué



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

Françoise CROGUENEC
Administratrice



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

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 solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.

**Jean-Louis
REYNET**
Administrateur



Administrateur territorial, ancien directeur de la formation à l'Inset de Nancy, Jean-Louis Reynet a une connaissance approfondie des métiers de la Fonction publique territoriale.

DIRECTION GMF

**Jérôme
RONCORONI**
Directeur général



Diplômé de l'École Nationale Supérieure de Géologie et de l'Institut Supérieur des Affaires, il est nommé Directeur commercial de MMA en 2008. Il occupe plusieurs fonctions de direction au sein de Covéa à partir de 2013, dont celle de Directeur Audit interne du Groupe.

**Philippe
RONDEAU**
Directeur
Indemnisation



Diplômé de Supelec 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). Depuis avril 2018, il est Directeur Indemnisation 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 solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.

**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.

**Daniel
DRÉAN**
Directeur Marketing
et Communication



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

**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.

**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.

8 réunions
du conseil
d'administration
en 2020
dont 4 à distance

**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.

→ « Les équipes informatiques et téléphonie ont réalisé une prouesse en nous permettant de télétravailler. Tout le monde a joué le jeu, avec un même objectif : continuer à travailler tout en étant protégés. »

Cindy Laine

Conseillère relation client GMF

Mars



La continuité du service auprès des clients

→ Dès le début du confinement, les équipes se mettent en ordre de marche pour maintenir le service aux sociétaires. Elles font preuve d'une capacité d'adaptation et d'une agilité à toute épreuve, avec notamment un déploiement du télétravail rapide et massif. Les conseillers restent à l'écoute directe des sociétaires pour répondre à leurs questions, les rassurer et les accompagner. GMF propose aussi des modalités simplifiées pour la gestion de leur contrat à distance. Durant cette période, la satisfaction des sociétaires atteint des niveaux record, soulignant l'engagement de tous les collaborateurs GMF.

Aux côtés des soignants

→ GMF apporte son aide immédiate et concrète aux 32 centres hospitaliers universitaires (CHU) de France et à tous les groupements hospitaliers de l'AP-HP avec la mise à disposition de 5 000 tablettes numériques, 1 600 babyphones, des masques et des denrées alimentaires. GMF finance aussi 10 000 masques réutilisables mis au point par les équipes du CHU de Lille avec l'aide de bénévoles et d'industriels de la région.

Enfin, des livraisons alimentaires sont assurées dans les hôpitaux et les TGV sanitaires, en soutien aux équipes mobilisées auprès des malades.



Catherine Geindre

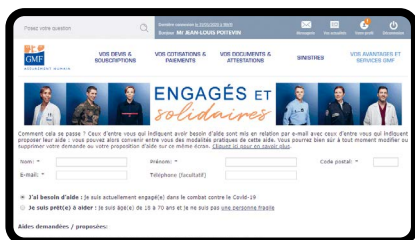
Directrice générale des Hospices Civils de Lyon et Présidente de la Conférence des Directeurs généraux de CHU en avril 2020

→ « Ces initiatives de GMF répondent à un besoin prioritaire exprimé par nos personnels soignants. Nous avons pu les concrétiser dans un délai court, car nos équipes sont proches et nos relations de longue date. »

Avril

Mobilisés avec les partenaires

→ Sur tout le territoire, GMF et ses partenaires de la Fonction publique se mobilisent pour aider les policiers, militaires, sapeurs-pompiers et la Protection civile, tous en première ligne dans la lutte contre la Covid-19. Cela passe par des aides financières et matérielles apportées rapidement et en local. GMF contribue également au Fonds d'urgence, porté par l'Unapei, première fédération française d'associations de défense des intérêts des personnes handicapées mentales et de leurs familles, qui finance des projets associatifs partout en France.



Engagés et solidaires

→ Avec sa plateforme digitale d'entraide « Engagés et solidaires », GMF innove pour mettre en relation les agents du service public qui ont besoin d'aide avec ceux qui peuvent leur rendre service. Et pour les sociétaires les plus exposés à la crise, des gestes mutualistes sont accordés en fonction de leurs besoins, sur les contrats au cas par cas, comme la prolongation à 30 jours du véhicule de remplacement en cas de panne ou d'accident, ou l'abandon de la franchise en auto.

Mai

Une reprise dynamique, en toute sécurité

→ Dès le 12 mai, les agences GMF rouvrent leurs portes et accueillent les clients en toute sécurité grâce aux dispositifs sanitaires : réaménagement des lieux d'attente, délimitation des espaces, équipement de plexiglas... Semaine après semaine, les appels vers GMF ne cessent d'augmenter, atteignant des records historiques. Les Centres de Contacts Clients en reçoivent deux fois plus qu'avant le confinement, avec plus de 115 000 appels traités par semaine. Côté digital, la reprise est aussi très marquée, tant sur les devis et simulations que sur la prise de rendez-vous en agence ou la messagerie sécurisée.



Christelle Glaise
Directrice d'agence GMF à Paris 9^{ème}

→ « Covéa nous a fourni un kit sanitaire composé d'une boîte de 50 masques par collaborateur, des lingettes, du gel hydroalcoolique, deux visières ainsi qu'un plexiglas. »

L'entraide pour les plus vulnérables

→ GMF s'est toujours engagée auprès des plus vulnérables et se mobilise particulièrement durant la pandémie.

Bien au-delà des secours que l'association GMF Solidarité – Fonds d'Entraide de GMF – accorde habituellement à ses sociétaires en difficulté et aux personnes du monde associatif, elle apporte son aide à la réalisation d'actions collectives en faveur des fonctionnaires et autres agents publics qui œuvrent en première et en deuxième lignes dans la lutte contre la Covid-19.

Assureur du rugby jusqu'en 2024

→ GMF renouvelle son contrat d'assurance fédérale avec la Fédération Française de Rugby (FFR) jusqu'en 2024. GMF couvre ainsi tous les licenciés, clubs, comités départementaux, ligues et tous ceux qui font vivre ce sport et la vie fédérale au quotidien. À la fois partenaire historique et assureur du rugby français, GMF participe pleinement au soutien de ce sport sur tous les territoires.



Soutien du sport dans la Police nationale

→ Dans un contexte où les policiers sont très exposés à la crise sanitaire, GMF souhaite saluer leur engagement et se tourne vers son partenaire historique, la Fédération Sportive de la Police Nationale (FSPN) pour lui proposer son aide.

À travers une convention de partenariat, GMF permet l'achat de matériels destinés à équiper ou améliorer des salles de sport sur les lieux de travail des agents de la Police nationale.

Au plus près des sociétaires sinistrés

→ La tempête Alex balaye plusieurs régions françaises et trois vallées des Alpes-Maritimes sont particulièrement touchées, avec de lourds dégâts.

Très rapidement, les équipes GMF se mobilisent pour venir en aide aux sociétaires sinistrés. Des mesures exceptionnelles sont prises pour faciliter leurs démarches, avec, notamment, l'allongement du délai de déclaration de sinistre ou la prise en charge de frais complémentaires de logement et de location de véhicules.



© AFP / Valéry Hache



Jérôme Garin

Chargé de développement externe et prévention à la direction régionale PACA, GMF

→ « Nous avons très vite rejoint les gendarmes sinistrés de Saint-Martin-Vésubie rapatriés dans un hôtel. Nous les avons soutenus, rassurés et accompagnés dans leurs démarches. »

Octobre / Novembre

Un e-learning de gestion du stress pour le personnel hospitalier

→ Soumis depuis le début de la pandémie à une surcharge de travail, les personnels hospitaliers sont particulièrement exposés aux risques psychosociaux.

En partenariat avec le CHU de Montpellier, GMF propose à ses sociétaires agents hospitaliers un module de e-learning de gestion du stress fondé sur la régulation émotionnelle TIPI¹. L'apprentissage est rapide et son usage aussi fréquent que nécessaire, chaque session durant moins de 30 secondes.



Les agents du service public à l'honneur

→ Après la première édition du Prix Littéraire Europe 1 – GMF, qui met en lumière des histoires d'engagement collectif et le premier palmarès du Prix Chercheurs en Actes dédié à la promotion des initiatives des équipes pédagogiques pour la réussite scolaire, c'est au tour du nouveau Prix Route 18 de dévoiler ses premiers lauréats.

Il récompense les actions de prévention du risque routier pour les sapeurs-pompiers, mises en place par les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS). À travers ce Prix, GMF souhaite protéger les sapeurs-pompiers dans leurs déplacements au quotidien.

¹Technique d'identification sensorielle des peurs inconscientes

Décembre

Les avancées de l'indemnisation

→ La Direction Indemnisation de GMF poursuit sa transformation. Les parcours sont simplifiés et plus agiles pour les sociétaires grâce au digital et à une dématérialisation accrue. L'organisation est repensée pour une accessibilité au niveau des attentes des clients.

Les équipes sont renforcées et leurs compétences adaptées pour garantir dans la durée un haut niveau de service. Des engagements forts pour une qualité d'indemnisation qui doit continuer de progresser.



→ « Nous allons poursuivre cette transformation qui s'inscrit dans la lignée de notre exigence de qualité renforcée au service des sociétaires GMF. »

Philippe Rondeau

Directeur Indemnisation GMF

Chiffres-clés RSE

Au 31 décembre 2020

SOCIAL

EFFECTIF

5 315 effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

5 090 CDI (hors suspendus)
225 CDD

STATUT

2 034 cadres (soit 38,3 %)

3 279 non cadres (soit 61,7 %)

FORMATION

89,7 % taux d'accès à la formation (dont 70,2% en présentiel contre 80% en 2019)

DIVERSITÉ

3 620 femmes (soit 68,1 %)

1 695 hommes (soit 31,9 %)

57,9 % taux de féminisation des cadres (soit + 0,3 points par rapport à 2019)

241 collaborateurs en situation de handicap

ÂGE ET ANCIENNETÉ

43,1 ans d'âge moyen

15,2 ans d'ancienneté moyenne

MOUVEMENTS AU SEIN DE L'EFFECTIF

324 embauches en CDI
366 départs de CDI (dont 165 départs à la retraite)

ENVIRONNEMENTAL

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

IMMOBILIER D'EXPLOITATION

24 653 159 kWh
soit - 7,7 % par rapport à 2019

150,4 kWh/m²
soit - 1,7 % par rapport à 2019

IMMOBILIER DE PLACEMENT

13 922 689 kWh

54 kWh/m²

ÉMISSIONS DE CO₂

IMMOBILIER D'EXPLOITATION

2 544,2 teq* CO₂
soit - 6,8 % par rapport à 2019

15,5 kgeq CO₂/m²**
soit - 0,6 % par rapport à 2019

IMMOBILIER DE PLACEMENT

1 769 teq* CO₂

6,9 kgeq CO₂/m²**

DÉCHETS

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

CONSOMMATION D'EAU

44 783 m³

* Tonne équivalent CO₂ ** Kilogramme équivalent CO₂/m²



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.

Version e-accessible par  ipedisir

Impression

L'impression a été réalisée en France, sur un papier certifié FSC. Les taux d'encre ont été limités à 50 % pour l'impression en quadrichromie. Les encres *UV Low Energie* sont garanties sans composants organiques volatiles (COV), et permettent de diminuer le besoin énergétique des machines durant la production.

L'imprimeur est également le seul en France à exploiter un atelier de production « CO₂ neutral » sur toute la chaîne de production. L'empreinte carbone générée lors de la fabrication et du transport est entièrement compensée par l'achat de crédits carbone visant à financer des projets de reforestation.



Document rédigé et édité par Covéa — juin 2021

Conception et réalisation : WordAppeal / Studio L'Éclaireur

Crédits photos : AFP / Valéry Hache, CHU Nice, Raphaël Dautigny, Aurélien Dheilly, iStock, Isabelle Picarel,

Photothèque Covéa, Poly



GMF

148 rue Anatole France,
92300 Levallois-Perret
www.gmf.fr

