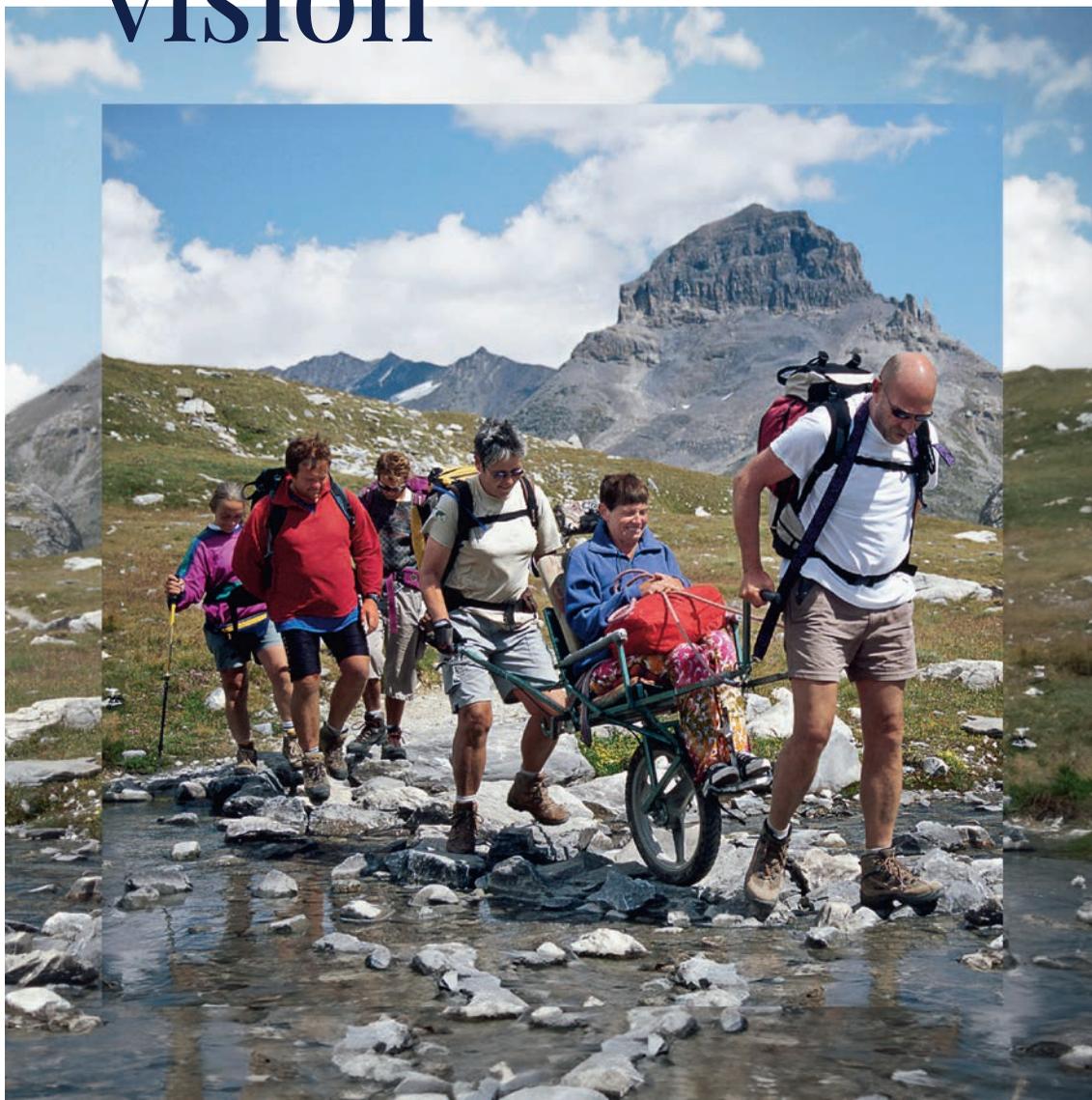


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Une autre vision





La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, 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 DocAxess

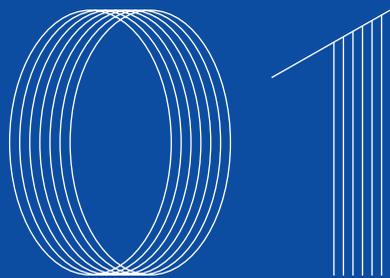
Document édité par Covéa – mai 2024. Rédaction : Covéa. Conception et réalisation : HAVAS Paris. Crédits photo : Thierry Borredon, Antoine Doyen, Adobe Stock, Raphaël Dautigny, Getty Images, Photothèque GMF, David Polié, Poly, © Nathalie Tissot – Parc national de la Vanoise (couverture). Tous droits réservés. **Impression** : l'impression a été réalisée en France, sur un papier certifié FSC®, produit à partir de fibres 100 % recyclées postconsommation. Les encres UV à séchage LED utilisées sont garanties sans composés organiques volatils (COV) et permettent de diminuer le besoin énergétique des machines durant la production. L'imprimeur est labellisé Imprim'Vert® et Print Ethic et noté Or EcoVadis dans le cadre d'une démarche RSE. Il est aussi certifié ISO 14064-1/ISO 16759 et ClimateCalc pour la diminution de l'empreinte carbone.

Retrouvez la version e-accessible de ce document sur gmf.fr



Sommaire

- 02 GMF, Assurément humain
- 03 Covéa en bref
- 04 Message de Thierry Derez,
Directeur général de Covéa
- 05 Gouvernance opérationnelle Covéa



UNE AUTRE VISION DE nos impacts

- 07 Entretien avec Jérôme Roncoroni,
Directeur général de GMF
- 08 Nos faits marquants de l'année
- 14 Nos performances extra-financières



UNE AUTRE VISION DE nos forces

- 17 Nos atouts différenciants
- 18 Nos objectifs stratégiques
- 19 GMF en 2023
- 20 Notre gouvernance

GMF, Assurément humain

GMF, marque de Covéa, accompagne au quotidien 3,6 millions de sociétaires et clients, avec une gamme complète d'assurances et de services : automobile et habitation, santé et prévoyance, produits d'épargne et assurance emprunteur, protection juridique.

Chez GMF, le mutualisme se construit avant tout autour de valeurs partagées avec les sociétaires, les agents du service public et les salariés d'entreprises de mission de service public.

Ainsi, depuis 1934, GMF est au service de chaque sociétaire sans distinction, comme les agents le sont eux-mêmes pour chaque citoyen, lorsqu'ils œuvrent à l'intérêt général. Comme eux, dans l'exercice de notre métier, nous nous engageons à servir un modèle de société à visage humain.

Dans un monde qui se transforme rapidement et qui voit de nouvelles formes de concurrence prendre place sur le marché, GMF demeure respectueuse, disponible et bienveillante, à l'écoute de l'évolution des besoins et attentes de nos sociétaires et futurs sociétaires.

C'est notre engagement mutuel qui nous permet de nous adapter continuellement pour mieux les protéger, les rassurer, et ainsi rester Assurément humain dans la durée.

Covéa en bref

Nos métiers et nos marques

DES EXPERTISES DIVERSIFIÉES

pour accompagner nos clients et sociétaires au quotidien et dans la durée

BIENS ET
RESPONSABILITÉ

SANTÉ ET
PRÉVOYANCE

ÉPARGNE-
RETRAITE

PROTECTION
JURIDIQUE

ASSISTANCE

RÉASSURANCE

GESTION
D'ACTIFS

QUATRE MARQUES COMPLÉMENTAIRES



Assureur mutualiste sans intermédiaire, proposant des solutions globales pour les particuliers et les professionnels



Assureur mutualiste à réseaux de distribution intermédiés, intervenant sur les marchés des particuliers, des professionnels, des entreprises, des associations et des collectivités locales



Assureur mutualiste sans intermédiaire, référence des agents du service public, intervenant sur les marchés des particuliers

PartnerRe

Acteur international de référence dans la réassurance avec un portefeuille largement diversifié

NOS STRUCTURES SPÉCIALISÉES



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



Assurance non-vie, santé et prévoyance

Message de Thierry Derez

Directeur général de Covéa

« Plus nous rendrons la prévention efficace, plus le coût de l'assurance restera supportable. »



Notre environnement est resté perturbé en 2023, avec l'enchaînement des crises géopolitiques et une situation économique toujours dégradée. L'année a été particulièrement difficile pour certains de nos clients et sociétaires, touchés par les tempêtes Ciaran et Domingos ou par les inondations survenues dans le nord du pays. Les marques de notre Groupe se sont mobilisées pour leur venir en aide dans l'urgence et les accompagner avec attention dans la gestion de leur sinistre. Malgré un afflux exceptionnel de dossiers à traiter, elles sont parvenues à maintenir leur qualité de service. Un défi relevé grâce à l'investissement de l'ensemble de nos équipes et à l'évolution de notre organisation qui, avec l'utilisation croissante du digital et de l'intelligence artificielle, a vu sa fluidité et son efficacité renforcées.

Des sinistres climatiques encore coûteux, une inflation toujours élevée et une diminution de nos protections de réassurance : cela a forcément pesé sur nos résultats en France, d'autant plus que nous avons fait le choix de n'en répercuter qu'une partie sur nos tarifs.

Certains de nos assurés rencontrent aujourd'hui de grandes difficultés pour faire face à leurs charges.

Le danger est qu'une partie d'entre eux renonce à se protéger correctement. Pour pallier cet écueil et continuer à être à leurs côtés au quotidien, nous travaillons à la modularité de nos offres, afin que chacun bénéficie des garanties essentielles.

Certains risques deviennent parfois délicats à assurer, qu'il s'agisse du climatique ou du cyber. Nous le savons bien, il n'y a pas de meilleur risque que celui qui ne survient pas ! C'est tout l'enjeu de la prévention. Plus nous la rendrons efficace, plus le coût de l'assurance restera supportable. Les travaux entrepris depuis une quinzaine d'années pour mieux appréhender le risque climatique nous ont permis de beaucoup progresser dans ce domaine. Les conséquences des tempêtes de cet automne auraient été encore bien plus dramatiques sans les mesures d'alerte et de prévention mises en place. Nous développons et proposons des solutions de prévention à nos assurés. Nous testons de nouveaux procédés. Cela nous est possible grâce à la taille de notre Groupe et à la mutualisation de nos ressources.

Bien prévenir passe aussi par une excellente maîtrise du risque et de ses conséquences. C'est tout le sens de notre rapprochement avec PartnerRe, qui dispose d'une connaissance pointue des risques d'intensité. Cet arrimage contribue également à renforcer notre solidité. Car notre devoir, afin de garantir à nos clients et sociétaires la pérennité pour laquelle ils nous font confiance, est bien de continuer à nous développer de façon rentable.

Gouvernance opérationnelle Covéa

(avril 2024)

COMITÉ DE DIRECTION GROUPE



THIERRY DEREZ
Directeur général



MAUD PETIT
Directrice générale adjointe,
Directrice générale déléguée,
Directrice générale Finances



STÉPHANE DUROULE
Directeur général
Assurances France



PHILIPPE MEYENHOFER
CEO de PartnerRe



FRANÇOIS BUCCHINI
Directeur Activités
Internationales
et Développement
Marchés Entreprises



THIERRY FRANcq
Directeur général délégué,
Directeur général
Affaires Réglementaires
et Économiques



OLIVIER LE BORGNE
Directeur général
Investissements



LIONEL CALVEZ
Directeur général
Risques



CORINNE COUÉ
Secrétaire générale

COMITÉ EXÉCUTIF FRANCE

MAUD PETIT
Directrice générale adjointe,
Directrice générale déléguée,
Directrice générale Finances

STÉPHANE DUROULE
Directeur général
Assurances France

VALÉRIE COHEN
Directrice générale
des Offres et Services

ANTOINE ERMENEUX
Directeur général de MAAF

ÉRIC LÉCUYER
Directeur général de MMA

JÉRÔME RONCORONI
Directeur général de GMF

**AMAURY DE
HAUTECLOQUE**
Directeur général des
Coopérations Humaines

BÉATRICE SAVOURÉ
Directrice générale de GMF
(à compter du 1^{er} juin 2024)

PHILIPPE CUVELIER
Directeur des Systèmes
d'Information et du Numérique

**NATHALIE
BARRE-TRICOIRE**
Directrice Finances France

AUDE MESSIN
Directrice Durabilité
et Transformation Finance

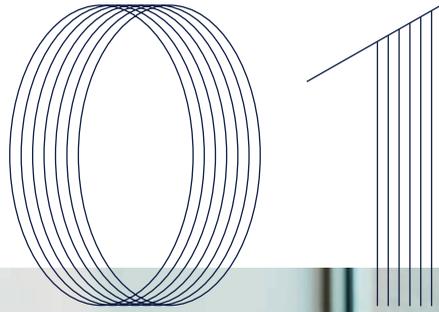
FRANÇOIS BUCCHINI
Directeur Activités
Internationales et
Développement Marchés
Entreprises

NATHALIE THOOL
Directrice Santé et Prévoyance

ANNE SAVEY
Directrice IARD

STÉPHANE JEAN
Directeur des Marchés
Professionnels et Entreprises
de MMA

ANNE LAMOTTE
Directrice Assurance Vie



Une autre vision de nos impacts

Dans un contexte encore marqué par la crise, GMF, avec l'ensemble de ses équipes, a renforcé son attractivité, conforté sa qualité de service et optimisé l'expérience client. Ses performances extra-financières reflètent l'attention portée à ses sociétaires et à ses collaborateurs ainsi que son engagement sociétal en faveur, notamment, de l'égalité des chances et de l'environnement.

Entretien avec Jérôme Roncoroni

Directeur général de GMF

En quoi 2023 a-t-elle été une très belle année commerciale pour GMF ?

Jérôme Roncoroni : GMF n'avait pas eu d'aussi belle année sur le plan commercial depuis 2017. Le développement a été soutenu dès le début de l'année. Le portefeuille clients a fortement augmenté, et nous avons dégagé des soldes nets positifs sur l'ensemble des produits majeurs, au-delà des objectifs fixés. En parallèle, les taux de résiliation ont baissé sensiblement en auto et très significativement en habitation, confortant ainsi la confiance de nos sociétaires.

Comment expliquez-vous un tel succès ?

J.R. : C'est un succès collectif porté par la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs. Après deux années marquées par la crise sanitaire, et malgré une année 2022 en demi-teinte, nous sommes restés engagés pour préparer l'exercice 2023 et insuffler une dynamique qui s'est matérialisée dès le mois de janvier. Puis, tout au long de l'année, l'activité des équipes commerciales, marketing et communication a été alignée sur la Coupe du Monde de Rugby, qui nous a apporté une belle visibilité et une fierté collective. Et même une fois leurs objectifs atteints, les équipes sont restées mobilisées jusqu'au bout, avant d'entamer 2024 toujours portées par cet élan.

Et côté indemnisation ?

J.R. : Après une année 2022 très difficile sur le plan des sinistres climatiques, 2023 semblait plutôt clémente, même si nous avions à traiter les dossiers relatifs à la sécheresse de 2022. Puis sont arrivées les tempêtes Ciaran et Domingos : à la fin novembre, nous avions à peine moins de dossiers qu'en 2022, hors sécheresse. Fortement investies, les équipes indemnisation ont réussi à traiter l'intégralité des déclarations en trois semaines. Une performance rendue possible par l'important travail de fond qu'elles avaient réalisé au préalable en matière d'organisation et d'amélioration des processus. Nos collaborateurs se sont dépassés, plus encore que d'habitude, pour faciliter la vie des sociétaires.



« Nos collaborateurs se sont dépassés, plus encore que d'habitude, pour faciliter la vie des sociétaires. »

Et sur le plan technique ?

J.R. : Malgré un niveau de sinistres un peu plus faible que l'année précédente, on note une dégradation des résultats techniques, imputable à l'inflation, à la forte hausse du coût des réparations en auto et en habitation ainsi qu'au durcissement des conditions de la réassurance.

Quelles sont les perspectives pour 2024 ?

J.R. : Si 2023 était alignée sur la Coupe du Monde de Rugby, ce sont les 90 ans de GMF qui rythmeront les plans de campagne et de communication 2024. Même si l'année semble bien démarrer, les équipes développement et marketing resteront concentrées sur leurs objectifs 2024. Par ailleurs, nous sommes en train de mettre en place une nouvelle plateforme de communication, afin de moderniser nos messages à destination des agents du service public actifs. En parallèle, nous allons continuer de faciliter la vie des sociétaires en améliorant l'expérience client par des parcours simplifiés et en augmentant la contribution de l'intelligence artificielle à notre efficacité opérationnelle. Fidèles à nos valeurs, nous continuerons de protéger nos sociétaires en nous adaptant à l'évolution de leurs besoins.

Nos faits marquants de l'année



RUGBY

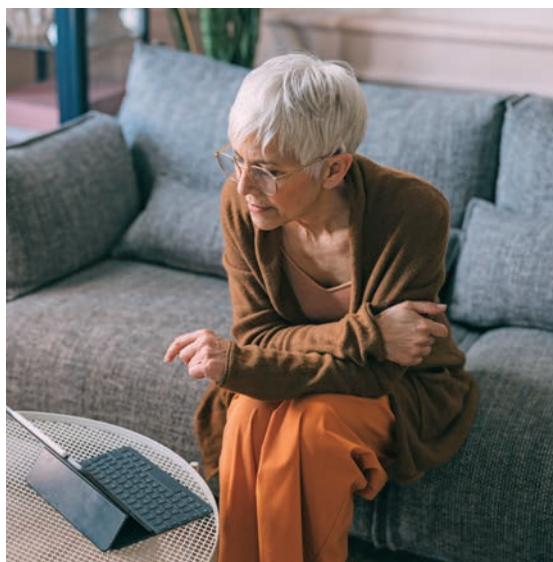
Favoriser l'accessibilité

GMF s'est associée à France 2023 pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap (PSH) durant la Coupe du Monde de Rugby. Dans chacune des villes hôtes, des collaborateurs bénévoles se sont mobilisés pour les accompagner, les guider et faciliter leur parcours tout au long de la compétition. Ils ont également accueilli les spectateurs de Bercy lors de la Coupe Internationale de Rugby Fauteuil. Pour rendre le rugby accessible au plus grand nombre, GMF a réalisé, en collaboration avec l'APEI de Périgueux, membre du réseau Unapei, un livret transcrivant les règles de rugby en FALC – Facile à lire et à comprendre.

QUALITÉ DE SERVICE

Des e-conférences dédiées à l'assurance vie et à la transmission

En 2023, deux e-conférences ont été proposées par GMF Vie à ses clients : « Saut de génération ou comment gratifier ses petits-enfants », qui a dévoilé les secrets de la transmission intergénérationnelle, et « L'assurance vie, couteau suisse de la gestion de patrimoine », dédiée aux principaux atouts de l'assurance vie. Ces moments d'échange ont permis aux clients d'accéder à des informations de qualité sur des thématiques patrimoniales, dans un climat très convivial.





RUGBY

Belle victoire pour les militaires

Aux côtés des agents du service public, notamment des militaires, GMF était naturellement partenaire majeur du Championnat du Monde Militaire de Rugby à XV. La compétition, qui se déroulait en Bretagne du 16 août au 10 septembre 2023, a été remportée par le XV de France. Bravo à eux !

PRIX GMF

Agir pour le mieux-être des patients

Au sein des établissements hospitaliers, les équipes œuvrent au quotidien pour le bien-être des patients et de leur famille. La 25^e édition du Prix Hélioscope a récompensé 6 de leurs initiatives. Une année record, avec plus de 90 dossiers déposés portant sur des projets tout aussi innovants qu'inspirants. Le Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais Franck Joly s'est démarqué avec la création du premier centre périscolaire de France au sein d'un établissement public de santé, pour les enfants du personnel hospitalier. Les sociétaires GMF ont, eux aussi, élu leur lauréat, le Centre hospitalier de Douai, qui avait organisé un escape game pour favoriser la cohésion d'équipes pluriprofessionnelles et améliorer la prise en charge des patients.

PRÉVENTION ROUTIÈRE

Sensibiliser pendant la Coupe du Monde de Rugby

Sponsor officiel et assureur officiel de la Coupe du Monde de Rugby, GMF a profité de l'événement pour lancer une campagne inédite de prévention sur les dangers de l'alcool au volant. Lors de 4 matchs, des animations ludiques ont ainsi été proposées aux supporters, qui les ont beaucoup appréciées, et 15 000 éthylo-tests ont été distribués. La campagne menée en parallèle sur les réseaux sociaux GMF Assurances et Assurément Rugby, relayée par des ambassadeurs et par un média populaire, a généré de nombreuses interactions très positives et un engagement fort. Des relais digitaux de l'opération et une promotion de 'DrivMeUp', l'application mobile de coaching de conduite ludique à destination des jeunes conducteurs assurés chez GMF, ont également été effectués à cette occasion.

MÉCÉNAT GMF

Accompagner les personnes déficientes visuelles

Très engagée en faveur de l'inclusion, GMF a signé un mécénat avec la Fédération française des associations de chiens guides d'aveugles, via la Fondation Covéa. GMF apportera ainsi son soutien financier à deux associations membres de la fédération, l'École de chiens guides de Paris et la Fondation Frédéric Gaillanne, dans leurs actions de sensibilisation auprès du grand public et dans les écoles.



MÉCÉNAT GMF

Rendre la nature accessible au plus grand nombre

En 2021, GMF, les parcs nationaux de France et l'Office français de la biodiversité (OFB) ont renouvelé leur mécénat pour une durée de trois ans sur le thème « La nature en partage ». L'accès à la nature et à sa connaissance pour tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap, la préservation de la biodiversité et la prévention des risques ont guidé les projets développés sur ces trois années. En 2023, 19 projets ont ainsi été soutenus au sein des parcs par GMF, via la Fondation Covéa.

ESPACES DIGITAUX GMF

La nouvelle authentification, pour plus de sécurité

Afin de renforcer la sécurité de ses dispositifs digitaux, GMF propose à ses sociétaires une nouvelle authentification pour accéder à leur espace client. Ils peuvent désormais utiliser leur numéro de portable (en plus de leur adresse e-mail ou de leur numéro de sociétaire) comme identifiant et choisir un mot de passe alphanumérique. Différents parcours plus ergonomiques doivent faciliter l'accès de tous les assurés aux services associés à leur espace personnel.

MÉCÉNAT GMF

Favoriser la diversité dans les services publics

Engagée depuis toujours auprès du service public, GMF est devenue mécène de l'association La Cordée, via la Fondation Covéa. Son soutien porte sur l'accompagnement de 1150 jeunes dans leur parcours d'accès à la fonction publique : 550 jeunes en 2023 et 600 en 2024. Ils bénéficient d'un mentorat individualisé, visitent des administrations, assistent à des conférences métiers inspirantes. Des ateliers de coaching leur permettent de travailler leur projet, du concours à l'entretien.



LABELS ET RÉCOMPENSES

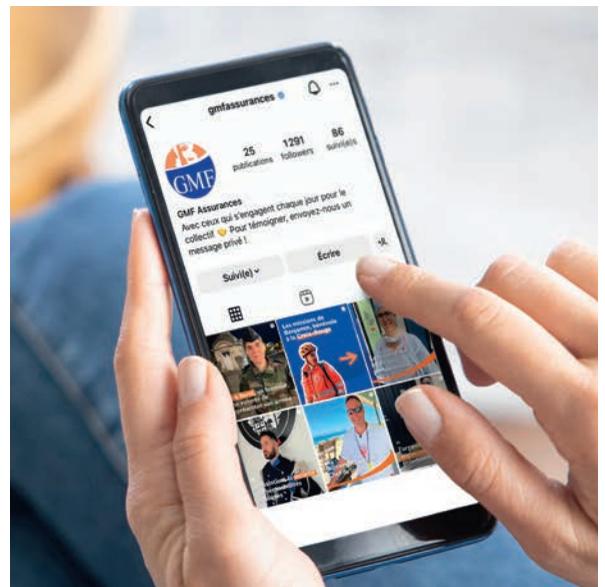
GMF Assurances certifiée Service France Garanti

La certification Service France Garanti valorise les entreprises de services qui emploient en France. Un critère que GMF respecte à 100% sur toutes ses prestations de service, y compris son service client, assuré par des collaborateurs GMF sur le territoire français. Avant de lui attribuer cette certification, l'Afnor a recensé et audité 14 services de la Direction générale GMF et de GMF Vie en lien avec la relation client, et plus de 3 600 collaborateurs participant à la réalisation des prestations de service.

ESPACES DIGITAUX GMF

Focus sur Instagram

Après le compte Facebook Assurément Rugby, dédié aux passionnés du ballon ovale, GMF, via son nouveau compte Instagram, met à l'honneur les femmes et les hommes du service public dans leur métier. Leurs histoires, leurs parcours, leurs expertises, leurs responsabilités donnent vie à leurs engagements pour le collectif et la société.



LABELS ET RÉCOMPENSES



L'Excellence pour les contrats d'assurance décès

En septembre 2023, les contrats d'assurance décès Capital Famille série 2 et Accolia ont à nouveau reçu le Label d'Excellence dans les catégories contrats d'assurance de groupe sur la vie à adhésion facultative de type temporaire décès, petits capitaux et gros capitaux. Il s'agit de la plus haute distinction décernée par les experts du magazine *Les Dossiers de l'épargne*.

RUGBY

Place au rugby fauteuil!

Partenaire majeur de la Coupe Internationale de Rugby Fauteuil 2023, GMF a lancé l'opération « Place au Rugby Fauteuil », en collaboration avec la Fédération Française Handisport (FFH), afin d'aider les clubs qui le souhaitent à ouvrir une section rugby fauteuil. Le jury, composé de Cédric Nankin (joueur de l'équipe de France de ce sport), de trois représentants de GMF et de deux représentants de la FFH, a sélectionné les huit clubs à accompagner. Quatre d'entre eux ont reçu un fauteuil de compétition, deux autres un fauteuil loisir, et les deux derniers une paire de roues de compétition. Par ailleurs, afin de mobiliser tous les publics autour de la coupe, plusieurs dispositifs étaient déployés sur les réseaux sociaux. Des podcasts, animés par Erik Bonneval, ancien joueur de rugby, consultant sportif et collaborateur GMF, ont apporté aux auditeurs les clés pour découvrir et suivre ce sport.

QUALITÉ DE SERVICE

Les agences notées par Google Business Profile

Les fiches Google de GMF, qui comprennent toutes les informations essentielles des agences, sont consultées environ 100 000 fois par mois. Les mettre à jour, les enrichir et les animer sont indispensables pour que les agences soient mieux référencées. Afin de faciliter le travail du réseau commercial, des outils sont mis à sa disposition pour, notamment, mieux répondre aux avis publiés et ainsi renforcer l'engagement des équipes au service de la satisfaction clients.





PRIX GMF

Améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap intellectuel

Partenaires depuis plus de trente ans, l'Unapei et GMF ont lancé en 2017 le Prix Unapei-GMF. Celui-ci soutient les initiatives en faveur des personnes en situation de handicap intellectuel et valorise une société plus solidaire et inclusive. L'édition 2023 a mis en lumière les engagements associatifs réunissant personnes accompagnées, familles et professionnels. Trois projets ont ainsi été récompensés lors du Congrès Unapei, dont celui de l'Adapei du Cantal : l'organisation d'un festival avec l'aide de 1000 bénévoles, parmi lesquels plus de 50% de personnes en situation de handicap.

ESPACES DIGITAUX GMF

L'accessibilité et le green IT

L'accessibilité numérique vise à garantir un accès facile à l'information pour tous, notamment pour les personnes avec handicap. Sensible à cette problématique, GMF s'est engagée à atteindre 50% de taux d'accessibilité d'ici à 2024. La mutuelle intègre systématiquement des critères d'accessibilité dans ses nouveaux projets, propose des formations à ses collaborateurs et inclut des exigences d'accessibilité numérique dans ses partenariats. Tous ces projets comprennent également des critères de green IT, qui permettent de réduire l'impact environnemental grâce à des pratiques à faible empreinte écologique.

QUALITÉ DE SERVICE

Les équipes mobilisées pendant les intempéries

En novembre, les tempêtes Ciaran et Domingos ont causé d'importants dégâts. Les équipes ont eu à cœur d'accompagner de leur mieux les sociétaires impactés. Des solidarités ont ainsi été mises en œuvre entre services. Cet engagement a porté ses fruits : 38030 déclarations étaient ouvertes dès le 9 décembre. Les équipes indemnisation et commerciales se sont mobilisées pour répondre aux appels : plus de 80% des déclarations par téléphone ont été prises en charge sur la période.

INNOVATION ASSURANCE

Un nouveau contrat 2-roues

Les motards ont la possibilité de souscrire en ligne le nouveau contrat Moto Pass, qui propose une offre complète, adaptée à chaque profil de rouleur, avec une indemnisation plus étendue et une protection corporelle renforcée.



Nos performances

EXTRA-FINANCIÈRES

(au 31 décembre 2023)

Indicateurs sociaux

5 309

COLLABORATEURS

56,9%

DE FEMMES
PARMI LES CADRES

310

COLLABORATEURS
EN SITUATION
DE HANDICAP

98%

EN CDI

8%

TAUX DE
TURNOVER

433

RECRUTEMENTS
EN CDI

215

ALTERNANTS

100%

DES CENTRES
DE RELATIONS
TÉLÉPHONIQUES
ET AGENCES
EN FRANCE

2360

COLLABORATEURS
DÉDIÉS À
LA RELATION AVEC
LES SOCIÉTAIRES
ET CLIENTS

304

POINTS DE VENTE

11

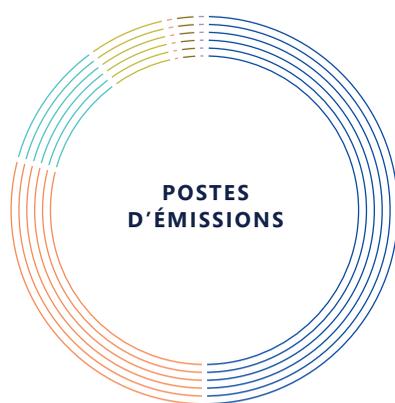
CENTRES D'APPELS
TÉLÉPHONIQUES

Indicateurs environnementaux

TRAJECTOIRE CARBONE (périmètre exploitation en teqCO₂)

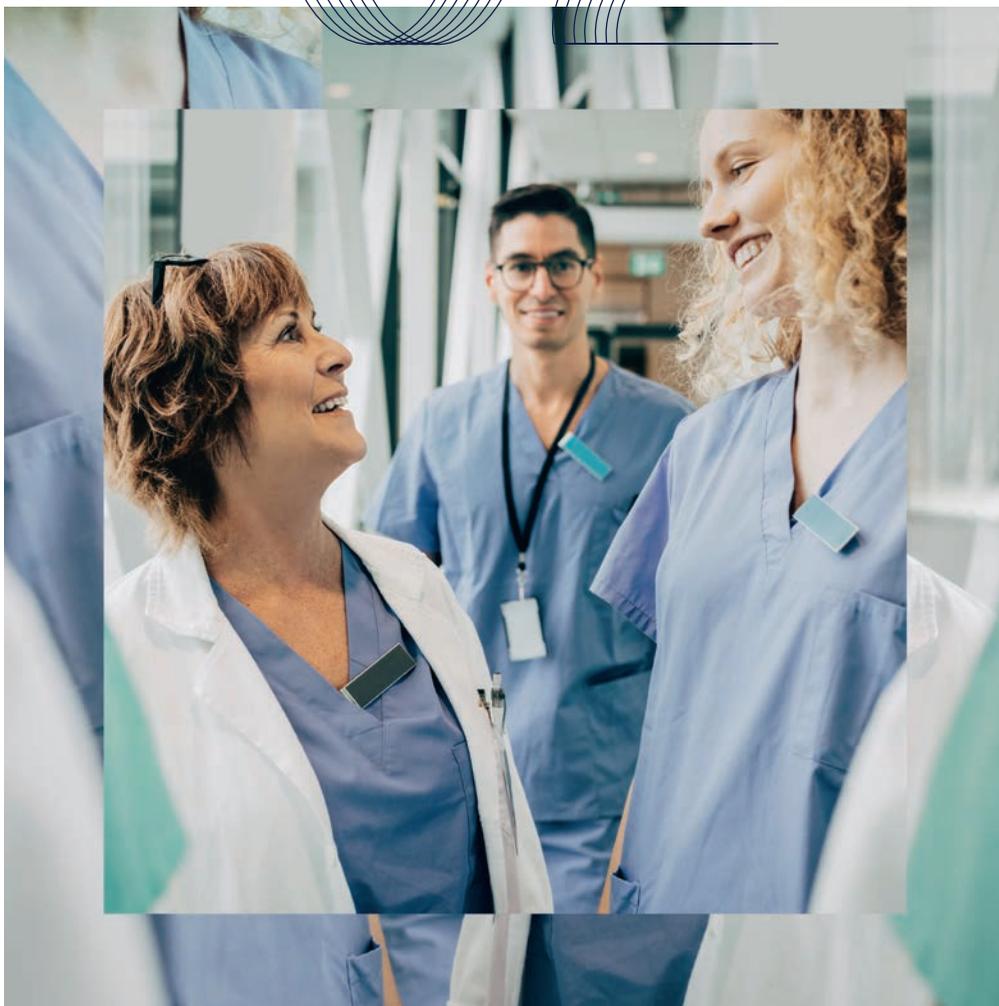
	2019 ⁽¹⁾	2023	Variation 2019/2023
Scope 1 ⁽²⁾	922	323	-65,0 %
Scope 2 ⁽²⁾	2 137	1 225	-42,7 %
Scope 3 ⁽³⁾	10 979	12 313	+ 12,2 %
Total	14 038	13 861	-1,3 %

(1) 2019 : année de référence de notre trajectoire carbone.
 (2) Consommations directes et indirectes d'énergie et flux frigorigènes.
 (3) Déplacements de collaborateurs, achat de fournitures, déchets, fret et immobilisations.



● 50,1% Déplacements de collaborateurs	● 7,1% Matériaux entrants
● 29,3% Immobilisations	● 0,5% Fluides frigorigènes
● 10,6% Énergie	● 1,9% Fret
	● 0,5% Déchets

17,6%
**DES DOSSIERS DE RÉPARATION
 AUTOMOBILE TRAITÉS**
 en 2023 ont intégré
 au moins une pièce
 de réemploi (sur le périmètre
 groupe Covéa)



Une autre vision de nos forces

Les valeurs très fortes de GMF, son organisation mutualiste et sa proximité avec les agents du service public lui permettent de se tenir à leur écoute et de préparer l'avenir sereinement. Son engagement pour le collectif et la communauté solide qu'elle forme avec ses sociétaires constituent les bases immuables de son identité.

Nos atouts différenciants

UNE ÉCOUTE ATTENTIVE DES SOCIÉTAIRES

Les agents du service public et les salariés d'entreprises de mission de service public ont **inspiré nos valeurs et nous guident au quotidien**. Parce que nous connaissons bien nos sociétaires, nous nous identifions à chacun d'entre eux et nous leur proposons la couverture la plus adaptée.

Répartis dans toute la France, nos conseillers prennent le temps d'écouter les assurés, de les conseiller et de les accompagner dans une **relation de confiance**. Les attentes des sociétaires sont également portées par leurs **représentants et délégués, qu'ils ont élus**, et par les **129 chargés de mission régionaux** mandatés par l'Association nationale des sociétaires de GMF. Tout au long de l'année, nous associons nos sociétaires, notamment avec la communauté GMF de près de 4 300 membres, et les consultons sur différents projets pour construire des offres et des services innovants.

LA PROTECTION D'UNE COMMUNAUTÉ SOLIDAIRE

Chez GMF, nous sommes engagés pour le collectif, et mutualiser les risques permet à chaque assuré de bénéficier d'une bonne couverture.

Nous considérons que chaque client a le droit à la même considération en tant qu'individu, en fonction de son parcours de vie. Notre vision commune de la solidarité s'exprime également, pleinement, avec GMF Solidarité – Fonds d'Entraide de GMF, qui va fêter ses 50 ans en 2024. Le fonds, et à travers lui l'ensemble des sociétaires, soutient les assurés confrontés à des situations individuelles difficiles.

LA PUISSANCE D'UN GROUPE MUTUALISTE

GMF bénéficie de la force d'un groupe mutualiste solide tout en conservant sa singularité. Covéa est, en effet, le premier assureur mutualiste à avoir institué une société de groupe d'assurance mutuelle (SGAM). Cette structure juridique facilite le partage des savoir-faire entre les marques et les renforce, tout en conservant **leur identité et leurs spécificités**.

Le mutualisme permet de **préparer l'avenir dans la durée, avec responsabilité et solidarité**, en conjuguant harmonieusement l'économique et le social.

Nos objectifs stratégiques

LES AVANCÉES DE L'ANNÉE

En 2023, GMF a progressé sur chacune des orientations majeures du plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble ».

Tout d'abord, notre attractivité auprès des agents du service public actifs s'est renforcée, et la dynamique commerciale a été au rendez-vous.

Ensuite, notre modèle omnicanal a été optimisé pour **plus de fluidité et d'agilité**, à travers, notamment, des évolutions technologiques : la dématérialisation intelligente, par exemple, facilite désormais la transmission des documents par voie digitale.

Par ailleurs, la qualité de service accordée à nos sociétaires s'est confortée, avec une capacité toujours plus grande à répondre rapidement et simplement à leurs demandes, que ce soit en agence, par téléphone ou via nos dispositifs numériques. Ce bon niveau de qualité est à souligner, en particulier pour le traitement des sinistres. La **satisfaction générale** de nos sociétaires est au beau fixe.

Enfin, la formation des équipes et l'accompagnement managérial mis en place pour soutenir la transformation de GMF ont largement contribué à ces succès. D'après le baromètre interne 2023, **le score d'engagement des collaborateurs a progressé de 5 points**.

LES PERSPECTIVES 2024

Pour cette dernière année du plan stratégique, GMF réaffirme ses ambitions : **la conquête de nouveaux sociétaires** sur l'ensemble de ses marchés et le développement de son portefeuille de contrats auto et multirisque habitation, tout en maintenant **un haut niveau de maîtrise technique**. L'année 2024 verra aussi la sortie du plan d'épargne retraite. Et GMF saisira les opportunités de se positionner sur la protection sociale complémentaire de la fonction publique.

L'évolution des processus et outils au profit de **la qualité de service** pour nos clients se poursuivra, elle s'appuiera notamment sur l'intelligence artificielle. Enfin, les engagements RSE de GMF seront consolidés autour de ses champs d'action prioritaires : **l'égalité des chances, l'accès à l'éducation et aux savoirs, et l'environnement**.

FOCUS SUR UNE ÉVOLUTION OMNISCANALE : LE SVI VISUEL

De nombreux sociétaires utilisent le téléphone pour échanger avec un conseiller ou effectuer leurs démarches. Afin de simplifier leur quotidien, GMF a mis en place un serveur vocal interactif (SVI) visuel, qui permet de basculer sur le Web en cas d'attente prolongée. Un SMS leur est envoyé pour accéder à ce serveur. Différents choix d'action leur sont alors proposés : effectuer les démarches de manière

digitale, prendre un rendez-vous téléphonique ou en agence, être mis en relation directe avec un conseiller spécialisé. Le service reste ensuite disponible sur leur téléphone, facilitant ainsi leurs démarches ultérieures. L'expérimentation du SVI visuel est un succès à double titre : dans sa facilité d'usage par nos sociétaires et dans son efficacité, grâce à la baisse significative des rappels téléphoniques.

GMF en 2023

(au 31 décembre 2023)

9,2/10

NOTE MOYENNE
DONNÉE À L'IMPLICATION DES CONSEILLERS
PAR LES CLIENTS GMF EN 2023

8,9/10

NOTE ATTRIBUÉE
À LA RÉPONSE FOURNIE
PAR L'ASSISTANCE

+90%

DES ASSURÉS ONT PLÉBISCITÉ
LA QUALITÉ DES INFORMATIONS
FOURNIES PAR GMF

PORTEFEUILLE

3,6 M

DE SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

3,5 M

DE VÉHICULES ASSURÉS

2,8 M

D'HABITATIONS ASSURÉES

1,4 M

DE CONTRATS DE PRÉVOYANCE
INDIVIDUELLE IARD

1,2 Md€

DE COLLECTE BRUTE
EN ÉPARGNE

249 500

BÉNÉFICIAIRES
EN SANTÉ

DIGITAL

27 M

DE VISITES
SUR LES ESPACES
DIGITAUX DE GMF

8 M

DE CONSULTATIONS
SUR L'APPLICATION
MOBILE

9 M

DE CONNEXIONS
À L'ESPACE
SOCIÉTAIRE

65%

DES VISITES
DE L'ESPACE
PROSPECT SE FONT
SUR UN MOBILE

Notre gouvernance

(au 31 décembre 2023)

CONSEIL D'ADMINISTRATION GMF

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.



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 a été Président-Directeur général de Covéa de 2008 à 2022. Depuis juillet 2022, il est Directeur général de Covéa et Président de PartnerRe.



HÉLÈNE MARTINI
Vice-présidente

Inspectrice générale honoraire de la Police nationale, où elle a occupé diverses fonctions à responsabilités et liées à son engagement associatif, chargée de mission ANS-GMF sectorielle pour la Police, Vice-présidente de l'Amicale des cadres de la Police nationale et de la Sécurité intérieure, Hélène Martini a une solide connaissance du monde de l'assurance et du modèle mutualiste.



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.



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.



RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2023



SOPHIE BIOUS
Administratrice

Entrée à GMF en 1986, Sophie Biou a occupé le poste de conseillère en assurance en région parisienne pendant douze ans. Depuis 2001, elle exerce diverses missions de conseillère en itinérance au sein de la Direction régionale Ouest.



PIERRE CAMILLERI
Administrateur

Commandant de police honoraire, Pierre Camilleri a occupé différents postes au ministère de l'Intérieur ainsi qu'à la Direction générale des Douanes, en qualité d'officier de police détaché. Chargé de mission ANS-GMF, il a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF et du monde mutualiste.



CHRISTOPHE CRÉPIN
Administrateur

Chargé de développement commercial, au sein de GMF depuis trente-huit 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.



CLAIRE DELBOS
Administratrice

Titulaire d'une maîtrise d'histoire moderne, Claire Delbos a été enseignante pendant sept ans puis a connu une carrière en collectivité territoriale, dans le journalisme, en presse écrite et à Radio France. Elle est chargée de mission ANS-GMF au centre de gestion de Bordeaux depuis 2020.



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



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.

COMITÉ DE DIRECTION GMF

Le Comité de direction GMF porte les ambitions du Groupe, pour les assurés comme pour la société, sur le périmètre de responsabilité de la marque. Chacun de ses membres s'engage à appliquer au quotidien des principes de gouvernance vertueux.



JEAN-PHILIPPE MARGUERON
Administrateur

Officier des armes, saint-cyrien, Jean-Philippe Margueron a servi toute sa carrière dans l'armée de terre et dans tous les grades. En 2014, il est général d'armée, inspecteur général des armées auprès du ministre de la Défense. De 2015 à 2020, il est conseiller maître en service extraordinaire à la 4^e chambre de la Cour des comptes.



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.



JÉRÔME RONCORONI
Directeur général

Diplômé de l'École nationale supérieure de géologie et de l'Institut supérieur des affaires, Jérôme Roncoroni 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.



EMMANUELLE ARCHER
Directrice Indemnisation

Diplômée d'un master 2 en économie et gestion de l'entreprise, Emmanuelle Archer a rejoint GMF en 2000. Elle a occupé différentes fonctions en relation client au sein des Directions du Développement et de l'Indemnisation. Elle devient Directrice Indemnisation en mars 2022.



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.



ALAIN SILVE
Administrateur

Ingénieur de formation (ENSTA), Alain Silve a réalisé toute sa carrière au sein d'Enedis (ex-ERDF) avec plusieurs postes à responsabilités. Il fut, notamment, Directeur adjoint chargé des relations publiques de 2008 à 2016 pour la Drôme et l'Ardèche. Il est, à ce jour, chargé de mission ANS-GMF.



THIERRY CHARPENTIER
Directeur du Développement

Titulaire du DESS banque et finance de l'université Paris I et du DES de gestion de patrimoine de Clermont-Ferrand, Thierry Charpentier a rejoint Azur-GMF en 1994. Il a exercé plusieurs fonctions de direction au sein de Covéa. Il devient Directeur du Développement de GMF en janvier 2022.



ANNE-MARIE CONSTANTIN
Directrice Secrétariat général et Réglementaire

Diplômée de l'École supérieure de commerce de Clermont, Anne-Marie Constantin rejoint GMF en 1991 après une première expérience dans l'assurance. Elle occupe différentes fonctions au sein de GMF (notamment Directrice régionale Rhône-Alpes). Depuis avril 2022, elle est Directrice Secrétariat général et Réglementaire de GMF.



ANNICK WEXLER
Administratrice

Attachée principale de la fonction publique, Annick Wexler a exercé différentes fonctions préfectorales (cheffe de bureau, cheffe de projet). Elle a une connaissance approfondie du sociétariat de GMF et est diplômée de l'administration publique.



GRANT DAVTIAN
Directeur Performance omnicanale et Transformation

Diplômé de l'Institut polytechnique de Géorgie, Grant Davtian rejoint GMF en 1990. Il a exercé plusieurs fonctions au sein du Groupe (GMF, Covéa) avant de prendre la responsabilité de la Direction Performance omnicanale et Transformation en janvier 2022.



DANIEL DRÉAN
Directeur Marketing, Communication et Partenariats

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.



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

