



L'ESSENTIEL DE 2015

DIGITAL

Refonte du site gmf.fr avec une nouvelle version du devis Auto et le développement d'une nouvelle fonctionnalité : la prise de rendez-vous en ligne.

COMMUNICATION

Lancement d'un dispositif de communication très complet autour et pendant la Coupe du monde de Rugby pour booster l'image et la notoriété de GMF.



ENGAGEMENT

Renouvellement du partenariat avec les Parcs nationaux de France.

Forte présence de GMF aux côtés du XV de France lors de la Coupe du monde de Rugby avec une participation à de nombreux événements.



PRODUITS

Évolution du contrat Accidents et Famille, avec enrichissement de la garantie scolaire, mise en place de services d'aide aux aidants et amélioration de la formule GAV.

Rénovation de la complémentaire et de la surcomplémentaire SANTÉ PASS, avec de nouvelles formules et garanties.



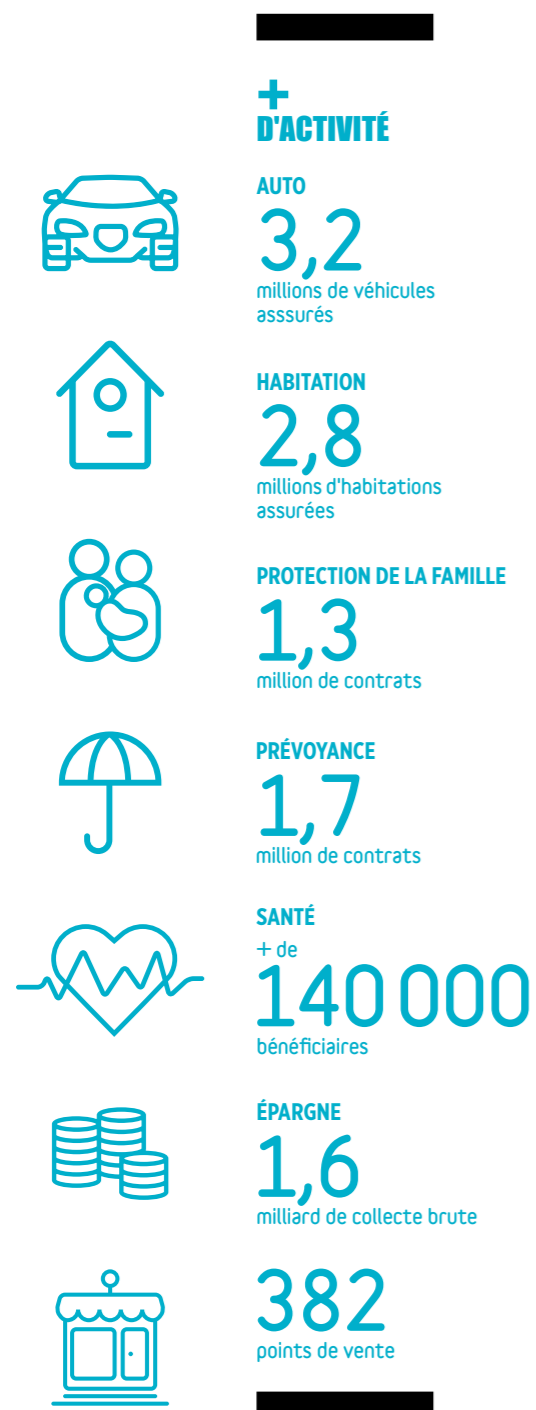
ORGANISATION

Déménagement des collaborateurs installés rue de Prony vers le site Cap Levallois, nouveau siège social GMF au 1^{er} janvier 2016.

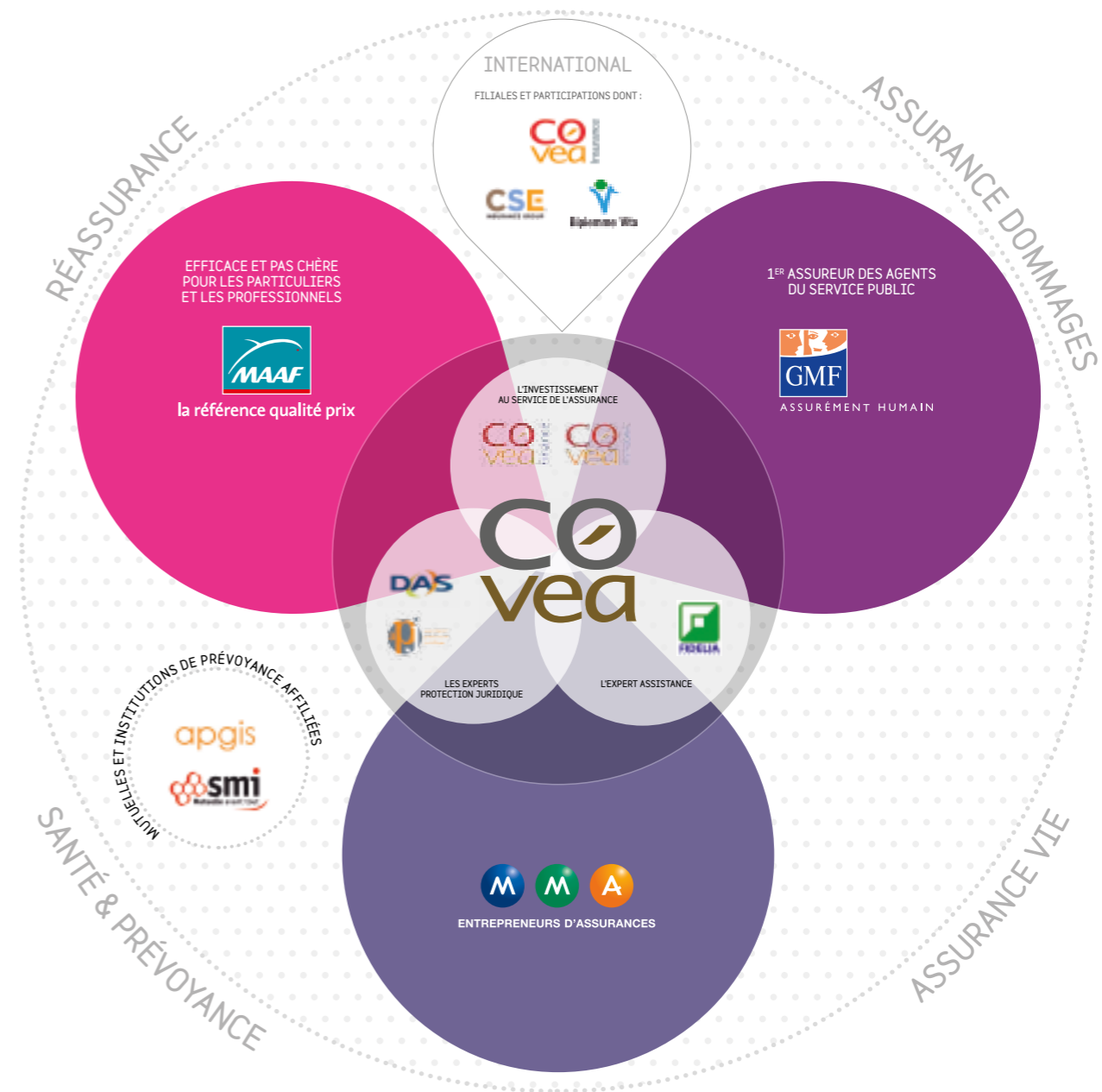


Les chiffres clés GMF

au 31 décembre 2015



Un groupe
au modèle singulier, source de performance
au service de 11,4 millions de sociétaires et de clients



« GMF confirme son attractivité au sein d'un Groupe qui affirme sa solidité »

L'évidence GMF pour les agents du service public Premier assureur des agents du service public avec 3,5 millions d'assurés, GMF place ses sociétaires au cœur de ses préoccupations. Depuis 80 ans, GMF les accompagne avec une gamme complète d'assurances et de services financiers : dommages aux biens (auto et habitation), produits d'épargne et d'assurance-vie, complémentaires santé et prévoyance, solutions d'assistance et de protection juridique.

Trois marques fortes et complémentaires Réunies au sein de Covéa, MAAF, MMA et GMF rassemblent leurs forces en conservant leurs identités et leurs spécificités. Mutuelle d'assurance sans intermédiaire, MAAF poursuit son développement sur le marché des particuliers et des professionnels, avec 3,8 millions de clients. Assureur multispécialiste à réseau d'agents et de courtiers, MMA confirme son positionnement auprès des Pros et Entreprises avec sa nouvelle signature « Entrepreneurs d'assurances », et élargit son offre aux particuliers.

Covéa, un groupe solide et en mouvement

Le nombre de sociétaires des marques du Groupe s'est accru de 80 000 en 2015, portant ainsi le nombre de ses assurés à 11,4 millions. Le Groupe enregistre un chiffre d'affaires en croissance significative qui s'établit à 17,2 milliards d'euros.

Leader en assurances dommages, Covéa conforte ses positions sur l'ensemble de ses activités et de ses clientèles, particuliers, professionnels et entreprises.

Afin de gagner en efficacité et en performance, Covéa poursuit la simplification de son organisation, tout en préservant sa solidité financière.

AMBITION CLIENTS 2020

Avec ce programme, Covéa place les technologies digitales au cœur de sa stratégie de transformation notamment pour offrir une meilleure expérience à ses clients et leur proposer une offre de service enrichie.

REPÈRES chiffres Covéa 2015



11,4 millions
de sociétaires et clients



17,2 milliards d'euros
de chiffre d'affaires



+ de
26 000
collaborateurs en France
et à l'étranger

Le mot de

Thierry Derez

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL COVÉA

Thierry Derez > Dans un contexte économique et réglementaire perturbé, GMF a réalisé de belles performances commerciales en 2015. Avec des portefeuilles en progression dans tous les secteurs, GMF poursuit sa dynamique de développement en élargissant sa clientèle.

L'enrichissement de son offre produits, sa compétitivité tarifaire, sa proximité avec ses sociétaires et sa forte visibilité dans les médias, grâce au rugby, y ont contribué en 2015.

Guidée par les valeurs du mutualisme, GMF ambitionne de devenir l'assureur de référence de tous les agents du service public, de l'éducation à la santé, de la police à la justice. Pour y parvenir, elle renforcera sa proximité avec ses sociétaires en s'appuyant sur une offre adaptée, une communication ciblée, des échanges simplifiés et une qualité de service éprouvée.

GMF peut aussi compter sur la dynamique de Covéa, dont le rôle est de porter la stratégie globale et de permettre des partages d'expériences et une mutualisation accrue des ressources entre les marques.

Tant au niveau de son offre que de son organisation, le groupe Covéa poursuit sa transformation. D'année en année, il prouve le bien-fondé de son modèle et affirme sa solidité.

Cette réussite témoigne de notre capacité à nous adapter dans un monde en pleine mutation et à assurer ensemble la pérennité de notre Groupe.



2015 vue par

Laurent Tollié
DIRECTEUR GÉNÉRAL GMF

« Consolider nos liens avec nos sociétaires »

Quel bilan tirez-vous de l'exercice 2015 ?

2015 a été une bonne année en matière de développement commercial. Le chiffre d'affaires de GMF Assurances a augmenté de 3 % et l'ensemble de nos portefeuilles a progressé, avec des hausses significatives en auto et en habitation.

Le contrat Accidents et Famille, la santé et la prévoyance ont enregistré des croissances respectives de 10 %, 12 % et 20 %. Quant à nos produits d'épargne, d'assurance-vie et de protection juridique, ils ont également connu un bon niveau de production. Forte de ses valeurs mutualistes et d'une clientèle fidèle, GMF a ainsi plutôt profité de la loi Hamon, avec plus d'appels et d'affaires nouvelles.

Quels ont été les principaux faits marquants de l'année ?

Côté produits, nous avons simplifié notre contrat Accidents et Famille et enrichi ses garanties. L'offre Santé a aussi évolué avec le développement d'une surcomplémentaire.

Le digital a également été un élément fort de 2015. À l'occasion de la refonte du site gmf.fr, nous avons simplifié le devis Auto et développé de nouvelles fonctionnalités, telles que la prise de rendez-vous en ligne. Des améliorations qui nous ont permis de multiplier par trois le nombre de devis et par deux les rendez-vous.

Nous avons mis en place une première version de l'Espace Sociétaires dans l'appli GMF Mobile et ouvert le compte twitter @Conseillergmf. Des actions qui contribuent à faciliter les contacts avec GMF. L'année 2015 a enfin été placée sous le signe du rugby avec un dispositif de communication complet nous offrant une forte visibilité, notamment pendant la Coupe du monde.

Quels sont vos chantiers prioritaires pour 2016 ?

Créer l'évidence et la préférence GMF auprès des agents du service public sera le fil conducteur de nos actions. Pour cela, nous allons consolider nos liens et notre proximité avec nos sociétaires et tous ceux qui souhaitent le devenir. Cela va se traduire par le développement de produits et services toujours plus adaptés aux besoins spécifiques de nos sociétaires et notamment aux nouveaux usages de la voiture.

En 2016, nous allons également développer les interactions entre les différents moyens de contacts avec nos clients et poursuivre la dématérialisation de nos échanges, en proposant la souscription sécurisée et la convention de dématérialisation.

Après internet en 2015, 2016 sera l'année du mobile pour GMF, avec une nouvelle version du site mobile et de l'appli proposée à nos sociétaires.

Offrir une meilleure qualité de service à nos sociétaires sans oublier l'humain reste notre priorité.

Aujourd'hui, que vous apporte Covéa et quelle est la contribution de GMF au Groupe ?

La mise en œuvre du programme « Ambition Clients 2020 » nous permet de réfléchir ensemble aux évolutions à mettre en œuvre dans le digital, de partager des expériences et de mutualiser des ressources.

En retour, GMF apporte au Groupe son expertise et ses compétences sur son marché spécifique du service public et, en se développant, renforce Covéa.



Offrir une meilleure qualité de service à nos sociétaires sans oublier l'humain.



Un modèle équilibré

LA COMPLÉMENTARITÉ DES INSTANCES DÉCISIONNAIRES REPOSE SUR UN MODÈLE ÉQUILIBRÉ, CONJUGUANT EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE (COMITÉ EXÉCUTIF COVÉA ET COMITÉ DE DIRECTION DE LA MARQUE) ET REPRÉSENTATIVITÉ DES SOCIÉTAIRES.



COMITÉ EXÉCUTIF COVÉA
au 1^{er} mars 2016

LE COMITÉ EXÉCUTIF COVÉA EST CHARGÉ DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE DÉFINIE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION. IL DÉCIDE DES ORIENTATIONS NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT DU GROUPE ET À SA BONNE PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE.

- Lionel CALVEZ Fonction clé Gestion des Risques 1
- Éric LECUYER Directeur Actuariat, Contrôle & Pilotage Économique 2
- Philippe MASO Y GUELL RIVET Directeur général Technologie et Système Information 3
- Didier BAZZOCCHI Directeur général Santé / Prévoyance et Partenariats Institutionnels 4
- Jérôme RONCORONI Fonction clé Conformité 5
- Bertrand LEFEBVRE Fonction clé Audit interne Groupe 6
- Jean-François ANDRJANCZYK Fonction clé Actuariat 7
- Stéphane DUROULE Directeur général MAAF 8
- Amaury de HAUTECLOQUE Directeur Affaires sociales et Identité Groupe 9
- Hervé FRAPSAUCE Directeur général MMA 10
- Édouard VIEILLEFOND Directeur Assurance Vie 11
- Antoine ERMENEUX Directeur Marketing et Transformation Stratégiques 12
- Paul ESMEIN Directeur de Cabinet du Président 13
- Patrice FORGET Directeur général Secrétariat Général et International 14
- Françoise TORDJEMANN Directeur Communication Externe et Institutionnelle 15
- Christian BAUDON Directeur général Assurances 16
- Laurent TOLLIE Directeur général GMF 17
- Valérie COHEN Directeur Technique IARD Particuliers 18
- Thierry DEREZ Président-directeur général 19
- Maud PETIT Directeur général Comptes et Communication Financière 20
- Michel GOUGNARD Directeur général RH & Communication Interne 21
- Sophie BEUVADEN Directeur général Investissements et Contrôle des risques 22
- Joaquim PINHEIRO Directeur général Assistance Indemnités Services 23



CONSEIL D'ADMINISTRATION GMF
au 1^{er} mars 2016

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION GMF EST GARANT DES ORIENTATIONS ET DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES DANS LE RESPECT DES PRINCIPES ET DES VALEURS MUTUALISTES. IL EST COMPOSÉ DE MEMBRES ISSUS DES CORPS CONSTITUTIFS DE LA FONCTION PUBLIQUE ET ÉLUS PAR LES DÉLÉGUÉS LORS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, AINSI QUE DE DEUX ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LES SALARIÉS.

PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Thierry DEREZ 7

VICE-PRÉSIDENTS

- Hubert IVANOFF 9
- Pierre VIONNET 5

ADMINISTRATEURS

- Christian BAUDON 6
- Michel GIRAUDON 12
- Jean-Pierre GUALEZZI 10
- Jean-Marie ICHÉ 2
- Jacques LEMOINE 1
- Hélène MARTINI 11
- Christiane MAURECH 3
- Marie-France ORTI 8
- Jean-Louis PÉRILLIER 15
- Jean-Louis WAGNER 14

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LES SALARIÉS

- Jean-Claude BISCOU 4
- Marie-Françoise FERRAND 13

COMITÉ DE DIRECTION GMF

au 1^{er} février 2016

LE COMITÉ DE DIRECTION GMF EST UNE INSTANCE DE DÉCISION SUR LE PÉRIMÈTRE DE RESPONSABILITÉ DE LA MARQUE. IL RÉUNIT :

- Laurent TOLLIE Directeur général GMF
- Julie-Alexandra BERTOLINO Marketing et Communication
- Bruno FABRE Encaissement, Logistique et Production Assurances
- Sylvie KORDEUSZ Réseau
- Jean-Laurent RILLY Canaux Numériques
- Françoise SÉVILE Coordination Projets et Réglementaire
- Daniel DRÉAN Téléassurances
- Marie SAINT-MARC Chargée de mission

L'activité au sein de la marque

LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES EST LA MUTUELLE DE TÊTE QUI REGROUPE LES SOCIÉTAIRES DE LA MARQUE GMF. LEURS BESOINS SONT PRIS EN CHARGE PAR PLUSIEURS SOCIÉTÉS OPÉRATIONNELLES QUI FORMENT UN ENSEMBLE COHÉRENT PERMETTANT DE PROPOSER AUX SOCIÉTAIRES GMF UNE GAMME COMPLÈTE DE SOLUTIONS D'ASSURANCE.



L'activité Assurance est portée par deux sociétés distinctes :

ASSURANCE DE DOMMAGES AUX BIENS

GMF Assurances

GMF Assurances est ouverte à tous les agents des services publics et des sociétés participant à une mission d'intérêt général.

1 595

millions d'euros
de chiffre d'affaires en 2015

La Sauvegarde

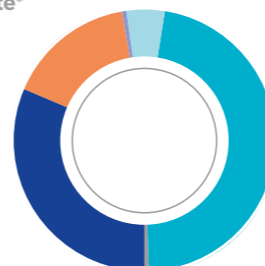
La Sauvegarde est dédiée, notamment, aux associations et à l'entourage des sociétaires.

128

millions d'euros
de chiffre d'affaires en 2015

GMF

Répartition du chiffre d'affaires 2015 par activité*



47,2 %	Assurance Vie
31,5 %	Auto
15,8 %	Risques privés
0,5 %	Professionnels et entreprises
4,7 %	Santé et Prévoyance
0,3 %	Autres marchés

* Comptes sociaux : La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires, GMF Assurances, la Sauvegarde, GMF Vie

ASSURANCE VIE ET SERVICES FINANCIERS

GMF Vie

GMF Vie propose des solutions d'épargne et de placement en assurance-vie et en prévoyance qui répondent aux attentes de ses 854 600 sociétaires et clients. En 2015, GMF a servi un taux de rendement net de 2,80 %* sur l'ensemble de ses contrats et fonds en euros.

1 651

millions d'euros**
de chiffre d'affaires en 2015

* Taux 2015 nets de frais de gestion, hors prélèvements sociaux et fiscaux
** Primes brutes de réassurance

RENOUVELÉE POUR + d'attractivité



Accidents et Famille

DE MEILLEURES PROTECTIONS POUR LES ASSURÉS

Dans le souci d'apporter la meilleure protection possible aux familles tout en répondant aux évolutions des comportements et des besoins, GMF a enrichi son offre Accidents et Famille. L'assurance scolaire propose une nouvelle garantie couvrant le vol par agression ou racket et un accompagnement psychologique en cas de cyber-harcèlement. La Garantie Accidents de la Vie propose une indemnisation des accidents,

dès le premier point d'invalidité, et ce jusqu'à 2 millions d'euros. Avec l'appui de Fidélia, société d'assistance du groupe Covéa, GMF a également mis en place différents services pour soutenir les personnes accompagnant un proche fragilisé par la maladie, le handicap ou le grand âge.

Des protections complémentaires qui renforcent l'attractivité d'un produit phare de GMF.

ACCOMPAGNER AU PLUS PRÈS LES BESOINS DE SES SOCIÉTAIRES ET LES ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ. CETTE AMBITION, GMF L'A POURSUIVIE EN 2015 EN ENRICHISSANT SON OFFRE ET EN SE MOBILISANT SUR LE TERRAIN.



1/3

des sociétaires GMF détient un contrat Accidents et Famille



QUATRE LABELS D'EXCELLENCE

En 2015, GMF a obtenu pas moins de quatre Labels d'Excellence pour le contrat **AUTO PASS**, l'assurance habitation **DOMO PASS**, l'assurance décès **ACCOLIA** et le contrat d'assurance prêt immobilier **PRÉTILÉA**. C'est la troisième fois consécutive que GMF obtient cette récompense pour son contrat d'habitation et son assurance prêt immobilier. **Décernés par Le Guide Assurance des Dossiers de l'Épargne, ces labels attestent de l'expertise de GMF et de la compétitivité de ses produits.**

SANTÉ PASS

UNE OFFRE SANTÉ ÉLARGIE ET RÉNOVÉE

En réponse à l'Accord National Interprofessionnel (ANI), GMF a élargi la clientèle de la surcomplémentaire SANTÉ PASS. En plus des agents du service public, les salariés couverts par un contrat groupe peuvent désormais en bénéficier, comme les conjoints et enfants de sociétaires.

La complémentaire SANTÉ PASS a aussi fait l'objet d'une refonte avec quatre nouvelles formules au lieu de deux précédemment. Des formules simplifiées et à la carte qui répondent mieux aux attentes des assurés, sans augmentation de tarif.



1/4

des affaires nouvelles du second semestre 2015 réalisé grâce à la surcomplémentaire SANTÉ PASS



Sur le terrain

UNE PRÉSENCE AU PLUS PRÈS DES SINISTRÉS

Accompagner les assurés, c'est aussi se déplacer sur le terrain quand ils en ont le plus besoin. Au lendemain des inondations du 3 octobre qui ont touché le Sud-Est de la France, GMF a déployé une unité mobile à Cannes. Sa mission : prendre en charge au plus vite les sinistrés, enregistrer les déclarations et procéder aux premières avances sur indemnisation. En complément de ce dispositif d'urgence, toutes les équipes gestion de GMF se sont mobilisées afin de répondre aux appels, gérer au mieux les dossiers sinistres et accélérer les indemnisations.



CONNECTÉE POUR de proximité

PLEINEMENT ENGAGÉE DANS SA TRANSFORMATION DIGITALE AVEC LE PROGRAMME « AMBITION CLIENTS 2020 » DE COVÉA, GMF SE DOTE DE NOUVEAUX OUTILS POUR S'ADAPTER AUX ATTENTES DE SES SOCIÉTAIRES ET LEUR APPORTER DES SERVICES TOUJOURS PLUS POINTUS.

gmf.fr

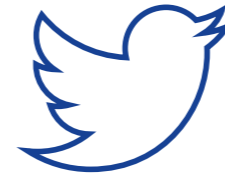
SIMPLIFIER LA RECHERCHE D'INFORMATION

L'importance accordée par GMF au digital s'est accrue cette année avec la refonte du site gmf.fr. Plus clair et plus fluide, ce nouvel espace est désormais accessible sur tablettes. Toutes les informations utiles sur les produits, services et tarifs de GMF y sont proposées et, tout au long de sa navigation, l'internaute peut demander à être rappelé ou prendre rendez-vous avec un conseiller en agence.

Pour répondre aux attentes des internautes, une nouvelle version du devis Auto a également été lancée sur le site gmf.fr. Plus simple et plus rapide à renseigner, le questionnaire en ligne permet d'obtenir, en quelques clics, un devis « sur mesure ». Un moyen supplémentaire de satisfaire les automobilistes à la recherche d'une assurance adaptée à leurs besoins.

3x

plus de devis en ligne depuis l'Espace Sociétaires en 2015



1 800

followers sur le compte @ConseillerGMF après 6 mois d'existence

Échanges

ÉCOUTER ET ACCOMPAGNER

Afin d'élargir les points de contact avec sa clientèle, GMF s'est dotée, en 2015, d'un service client sur Twitter, @ConseillerGMF. Ce compte permet aux clients actuels et potentiels de déposer des demandes d'information et faire part de leurs remarques. Initié par GMF avec l'appui de Covéa, ce nouveau canal de communication vise à intensifier sa présence sur les réseaux sociaux.

En partenariat avec Logic-Immo et Empruntis, GMF a également ouvert, en 2015, le portail de formation en ligne « J'assure-en-mooc.fr ». Cette plateforme MOOC (Massive Open Online Courses), ouverte à tous, est construite autour de conseils d'experts en vidéo et d'échanges via un forum. « Réussir son projet immobilier » est le thème de la première session de formation.



Numérique

DÉMATÉRIALISER LES ÉCHANGES

Dans le but de simplifier les échanges avec ses clients, GMF propose, depuis 2015, la dématérialisation des avis de mensualisation. Ce document, accessible depuis l'Espace Sociétaires, est le premier d'une série de supports bientôt proposés en format numérique. Pour des échanges plus simples et plus rapides.

AUX CÔTÉS DES AUTOMOBILISTES

Durant tout l'été 2015, GMF a délivré des conseils de prévention routière aux utilisateurs de l'application de navigation communautaire Waze : alertes sur la fatigue au volant, conseils de prudence sur le trajet domicile/travail, messages en cas de risques climatiques... Un moyen astucieux de souligner l'engagement de GMF en matière de prévention.



+ ENGAGÉE POUR de solidarité

TANT DANS SA POLITIQUE SOCIALE QUE DANS SON ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ET SPORTIF, GMF TIENT À AFFICHER SES VALEURS DE SOLIDARITÉ, DE RESPECT ET D'HUMANITÉ. DES VALEURS INSCRITES DANS SON ADN MUTUALISTE.

Environnement

UN MÉCÉNAT ENVIRONNEMENTAL RENOUVELÉ

Sensibilisée à la préservation de l'environnement, GMF a reconduit son partenariat avec les Parcs nationaux de France jusqu'en 2017. Ce mécénat sur le thème de « La nature en partage » vise à faciliter l'accès à la nature à tous les publics, notamment les personnes en situation de handicap, les seniors et les familles.

GMF accompagne également financièrement les jeunes en service civique dans les parcs nationaux et soutient des opérations de préservation de la biodiversité.



Égalité

UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE AFFIRMÉE

Engagée dans une démarche d'égalité et de diversité professionnelle, GMF a poursuivi ses efforts en matière d'égalité hommes-femmes, tant au niveau des recrutements que de la mobilité ou des salaires. En 2015, GMF a par ailleurs amplifié son action en faveur de l'intégration des travailleurs handicapés, en participant à deux sessions de recrutement sur la plateforme HANDI2DAY. L'insertion des jeunes et l'emploi des seniors ont également guidé ses orientations en matière de ressources humaines. Assurément humain, GMF l'est plus que jamais.

Sport

UNE ANNÉE RÉSOLUMENT RUGBY !

Partenaire historique du rugby depuis 30 ans, GMF a participé à de nombreuses opérations autour du ballon ovale en 2015 : le Rugby Park RATP offrant une pause rugby aux voyageurs du métro, le GMF Rugby Training permettant de vivre une journée d'entraînement au Centre National de Rugby de Marcoussis, le parrainage du programme télévisé « Je t'apprends le rugby » sur TF1, les jeux sur les pages Facebook et Twitter « Assurément Rugby » la présence sur le Village Rugby Tour...

Un partenariat que GMF entend bien renouveler en 2016.



RESPONSABILISER LES LYCÉENS

Pour sensibiliser les lycéens à la sécurité routière, GMF a réalisé un CD-rom contenant 10 témoignages de jeunes, victimes d'accident de la route. Intitulé « Vies éclatées », cet outil pédagogique est destiné aux enseignants et acteurs de la sécurité routière, comme support de prévention.

GMF

148, rue Anatole France
92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 49 64 40 40

www.gmf.fr
www.vivre-gmf.fr



GRUPE
**CO
vea**

Merci aux collaborateurs de l'agence Paris Nation qui ont prêté leur concours pour le reportage photos.

Édité par la Direction de la Communication externe et institutionnelle Covéa - Mai 2016. Référence : 240.1

Ce document a été imprimé sur un papier couché 100 % recyclable et biodégradable.

Crédits photos : LaCompany/Pascal Dolémeux, Christophe Bouize, Getty Images, Parc national de la Vanoise/Nathalie Tissot, Parc national des Calanques/Jean-Paul Herbecq - Conseil Départemental 13, ©FEP

TERRE DE SIENNE | www.terredesienne.com