



**Communiqué de presse**

**31 mars 2010**

## **La GMF implante à Reims son 11<sup>ème</sup> Centre de Relations Téléphoniques**

**Pour accompagner sa dynamique de développement, la GMF crée en 2010 son 11<sup>ème</sup> Centre de Relations Téléphoniques (C.R.T.) à Reims, en collaboration avec Invest in Reims - l'agence de développement économique de Reims destinée aux investisseurs au sein de la ville de Reims -, qui va faciliter son implantation définitive.**

La création de ce nouveau Centre de Relations Téléphonique en France accompagne la croissance de la GMF, qui renforce ainsi sa disponibilité au service de ses clients et prospects.

### **Le nouveau Centre de Relations Téléphoniques de la GMF à Reims**

Le projet d'implantation se concrétise en 2010, après les premiers contacts pris fin 2005. L'accessibilité de Reims, associée à une excellente image en terme de dynamisme et de réactivité ont déterminé ce choix. Invest in Reims s'est pleinement impliquée dans le projet et a accompagné GMF Téléassurances dans la recherche des locaux temporaires et définitifs.

Ainsi, l'implantation de ce 11<sup>ème</sup> C.R.T à Reims se réalise en deux temps : dès le 15 mars 2010 dans des locaux provisoires, puis par l'emménagement définitif dans de nouveaux locaux le 27 septembre 2010, dans un immeuble situé dans le parc d'Affaires Reims-Champigny.

Une attention particulière sera portée aux bonnes conditions de travail des équipes, notamment sur le plan de l'acoustique et de l'ergonomie des 60 postes de travail. Le CRT définitif s'étendra sur 803 m<sup>2</sup>.

**À l'occasion de son implantation à Reims, la GMF va créer 40 emplois en CDI d'ici fin février 2011 et 75 à terme**, participant ainsi à l'activité économique de la ville.

Le recrutement se réalise en étroite collaboration avec l'ANPE de Reims grâce à la méthode dite des habiletés. Celle-ci consiste à évaluer les postulants non sur leur CV ou leur diplôme, mais sur leur capacité à réussir des exercices propres à leur futur métier. Cette méthode vient conforter la politique non discriminatoire du Groupe GMF, signataire de la Charte de la Diversité.

D'ici fin février 2011, 40 emplois bénéficieront du fonds privé de revitalisation du bassin rémois.

**Pour 2010, première année d'activité, le C.R.T. de Reims devrait traiter environ 190 000 appels émanant de clients et de nouveaux assurés de la GMF.**

**Contacts Presse :**

**Marie-Dominique PILARD - ☎ 01 47 54 11 55 [mdpilard@gmf.fr](mailto:mdpilard@gmf.fr)  
Jean-Yves HEYER ☎ 03 26 77 10 90 [jyheyer@investinreims.com](mailto:jyheyer@investinreims.com)**



## L'organisation des Centres de Relations Téléphoniques de GMF Téléassurances

GMF Téléassurances regroupe l'ensemble des téléconseillers en Assurances des 11 C.R.T. répartis sur l'hexagone (Arras, Bordeaux, Lyon, Marseille, Nancy, Paris, Rennes, Saran, Strasbourg, Toulouse et, en 2010, à Reims).

Les Téléconseillers en Assurances reçoivent les appels des clients et prospects sur le **numéro unique 0 820 809 809** du lundi au samedi, de 08h00 à 20h00. Leur rôle est de renseigner leurs interlocuteurs sur les contrats et les services de la GMF, de procéder à la souscription de contrats ou à la modification des polices d'assurance, et de les orienter pour la déclaration de leur sinistre.

La GMF est attentive à la formation de ses Téléconseillers en Assurances, garante de la qualité des prestations offertes à ses sociétaires. Leur **formation initiale** de deux mois porte sur les produits d'assurance et sur la technique téléphonique avec une alternance de théorie et de pratique. Après leur prise de fonction, ils bénéficient d'un **accompagnement spécifique** durant 4 mois. En outre, un complément de formation leur est dispensé sur la partie sinistres, l'approche commerciale, avec une remise à niveau éventuelle sur un ou plusieurs produits.

En 2009, les C.R.T. ont totalisé :

- ◆ **4.000.000 d'appels traités**, un chiffre en constante progression.
- ◆ **600 salariés** en contrat à durée indéterminée
- ◆ **28 % des ventes** des services et produits d'assurance GMF.
- ◆ **35 % des actes de gestion** des contrats

### La GMF toujours présente pour ses clients

À l'écoute des attentes de ses clients, la GMF met à leur disposition un réseau de vente multi-canal, leur donnant également les moyens de la joindre à tout moment 24 heures/24 et 7 jours/7, grâce à :

- ◆ ses **11 Centres de Relations Téléphoniques (C.R.T.)** et sa **plateforme téléphonique d'assistance** qui prend le relais des C.R.T. en dehors de leurs plages d'ouverture, notamment la nuit, le dimanche et les jours fériés.
- ◆ son **site Internet [www.gmf.fr](http://www.gmf.fr)**, où les internautes peuvent non seulement obtenir un devis, consulter les informations sur les contrats et les services de la GMF, mais aussi souscrire en ligne un contrat d'assurance ou d'épargne, avec paiement sécurisé. Les internautes qui le souhaitent peuvent être rappelés par un Téléconseiller.
- ◆ ses **400 Agences GMF Conseil** qui privilégient une relation de proximité.

#### Contacts Presse :

Marie-Dominique PILARD - ☎ 01 47 54 11 55 [mdpilard@gmf.fr](mailto:mdpilard@gmf.fr)  
Jean-Yves HEYER ☎ 03 26 77 10 90 [jyheyer@investinreims.com](mailto:jyheyer@investinreims.com)



## La GMF en Région Est

Privilégiant le contact direct avec ses assurés, la GMF a bâti son propre réseau sans intermédiaire, qui compte aujourd'hui près de **400 points de vente GMF**. Réparti sur l'ensemble du territoire, le réseau GMF s'articule autour de **10 Directions Régionales**.

La Direction Régionale Est, installée à Strasbourg, est placée sous la responsabilité d'Annabelle FONTAINE Elle coordonne et développe l'offre de la GMF dans 13 départements.

En région Est, la Direction Régionale de la GMF fédère

- ◆ **6 zones géographiques** (Franche Comté Haute-Marne, Lorraine Nord, Lorraine Sud, Nord Alsace, Champagne-Ardenne et Sud Alsace).
- ◆ **13 départements**
- ◆ **38 points de vente GMF**

La GMF comprend également en région Est :

- ◆ **2 Centres de Gestion Sinistres : à Metz et Besançon**
- ◆ **3 Centres de Relations Téléphoniques** : à Nancy, Strasbourg puis, en 2010, à Reims

La Direction Régionale de la GMF compte (à fin février 2010) : **266.800 clients** et **576.100 contrats**.

## À propos de la GMF

La GMF fait partie du groupe d'assurances mutuelles, COVEA, qui en s'appuyant sur les valeurs communes de ses membres et le respect de leurs engagements sociaux, vise à anticiper les évolutions du secteur de l'assurance.

La GMF, créée en 1934, est l'un des tout premiers assureurs de particuliers en France et le 1<sup>er</sup> assureur des agents des services publics. Troisième assureur en auto et en habitation, elle couvre l'ensemble des besoins des particuliers en leur proposant au prix le plus juste des garanties d'assurance, d'épargne et prévoyance modernes, assorties de prestations d'assistance efficaces pour la protection de leur famille et de leurs biens à toutes les étapes de leur vie.

Elle s'attache à conjuguer l'esprit de solidarité avec l'efficacité d'une entreprise moderne : contrats fiables et innovants, tarifs justes, rendements élevés, service performant, bonne solidité financière.

Ancrée sur des valeurs d'humanisme et de solidarité, la GMF accompagne aussi des projets associatifs, notamment en faveur des personnes handicapées.

Le respect et l'attention qu'elle porte à ses sociétaires s'incarnent dans sa signature de marque : GMF, Assurément humain.

- ◆ Près de 3 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- ◆ Plus de 3,2 millions de clients
- ◆ 19.350 millions d'euros d'actifs gérés
- ◆ 2,6 millions de véhicules assurés
- ◆ 2,4 millions d'habitations assurées
- ◆ 667.600 souscripteurs Vie et prévoyance

### Contacts Presse :

**Marie-Dominique PILARD** - ☎ 01 47 54 11 55 [mdpilard@gmf.fr](mailto:mdpilard@gmf.fr)  
**Jean-Yves HEYER** ☎ 03 26 77 10 90 [jyheyer@investinreims.com](mailto:jyheyer@investinreims.com)



## À propos d'Invest in Reims

L'agence Invest in Reims, financée par la Ville de Reims, Reims Métropole et la CCI de Reims et d'Epemay, a pour mission de favoriser gracieusement et confidentiellement l'implantation d'entreprises.

En 6 ans, Invest in Reims a accompagné la création de 3 200 emplois dont GMF Téléassurances au sein de la 12<sup>ème</sup> ville de France située à 45' de Paris par TGV.

L'agence s'appuie sur un réseau de 129 décideurs dont 7 issus du CAC 40 qui réalisent 400 milliards € de CA en cumulé.

### Contacts Presse :

Marie-Dominique PILARD - ☎ 01 47 54 11 55 [mdpilard@gmf.fr](mailto:mdpilard@gmf.fr)  
Jean-Yves HEYER ☎ 03 26 77 10 90 [jyheyer@investinreims.com](mailto:jyheyer@investinreims.com)