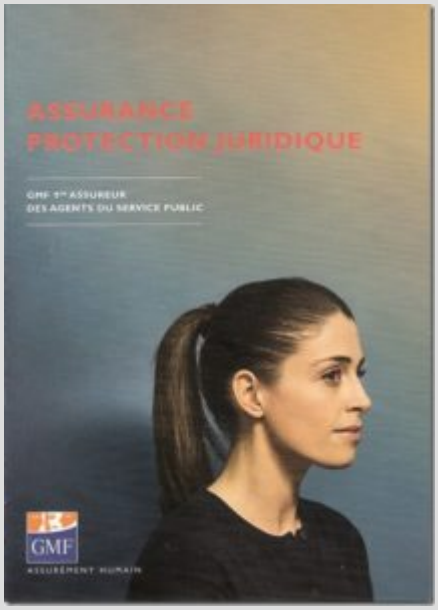
GMF ET COVEA MÊME COMBAT, MAIS ASSURÉMENT HUMAINS (1)



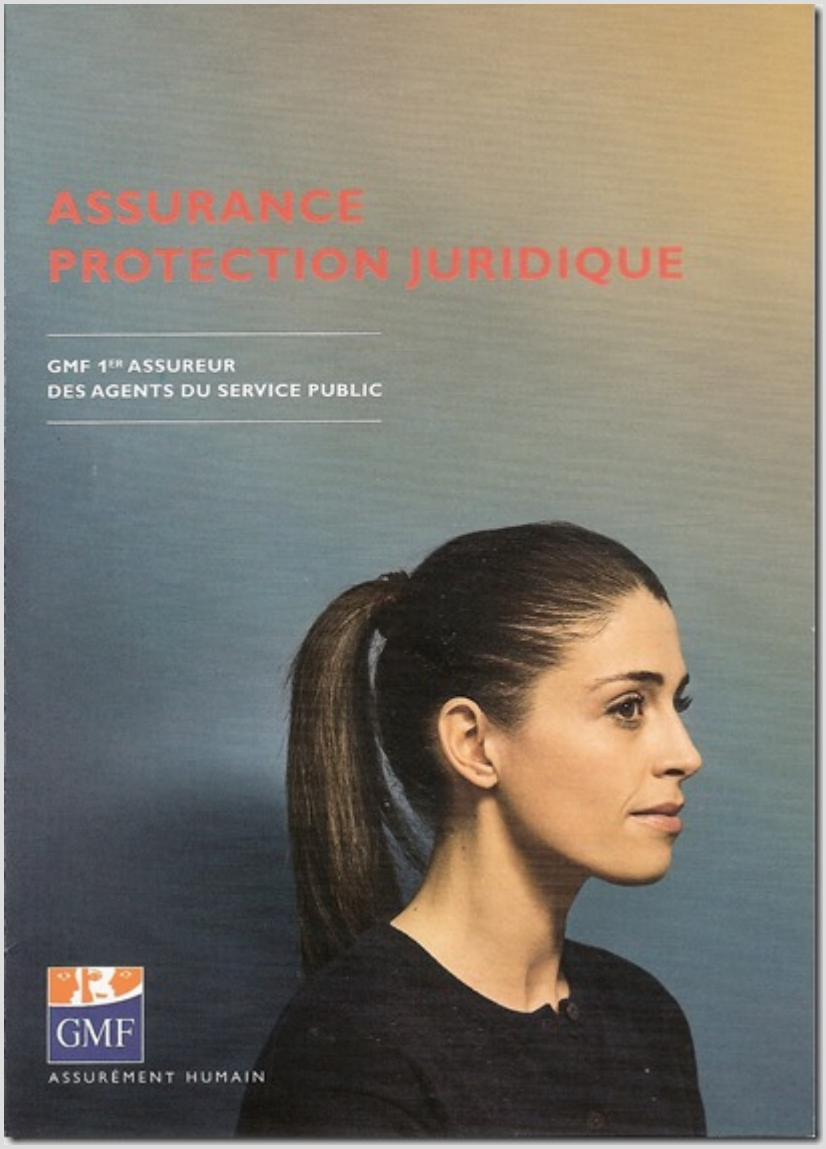


Photo : GMF

La GMF (**G**arantie **M**utuelle des **F**onctionnaires) se targue d'être le premier assureur des agents publics si l'on en croit la publicité qu'elle diffuse dans les boîtes à lettres de ses adhérents. Le premier peut-être en nombre de cotisants (3 millions parait-il) mais certainement pas le premier en termes de réactivité et d'efficacité…à moins que je ne sois le seul à m'en plaindre et, de ce fait, représenter l'exception qui confirme la règle, ce dont je doute profondément.

Dans la Pub diffusée il est écrit en taille 14 d'une police de caractères : "De la simple réponse à vos interrogations jusqu'à la résolution de votre litige, dans le cadre de votre vie privée ou professionnelle, nous sommes à vos côtés pour protéger vos droits."

Plus loin et plus fort : "On n'a pas toujours connaissance de ses droits. C'est pourquoi des juristes sont à votre écoute pour répondre à vos questions, vous informer et prévenir ainsi d'éventuels conflits. Nous mettons aussi à votre disposition plus de 300 modèles de lettres et fiches juridiques pratiques pour simplifier vos démarches."

Séduit par tant de sollicitations, j'ai fait appel au service juridique de cette mutuelle en octobre 2015 suite à un accident survenu quelques mois plus tôt. En juin 2016, alors que les responsabilités ont été rapidement reconnues, et qu'entre temps deux expertises de mon état de santé ont été diligentées auprès de médecins spécialisés dans la défense de… la partie adverse, une proposition d'indemnisation ridicule m'a été adressée que j'ai immédiatement contestée. Comble de l'efficacité, pour la petite histoire, j'ai dû moi-même trouver un médecin expert indépendant. Aujourd'hui, la juriste qui suit mon dossier en a été dessaisie au profit d'une autre personne qui n'a pas encore jugé utile de me contacter.

Adepte de l'adage "*patience et longueur de temps font plus que force ni que rage*" la GMF me tient informé de l'évolution de mon dossier au rythme d'un courriel type tous les deux mois environ. Je présume qu'une alerte périodique programmée sur le PC de la juriste concernée l'informe de la nécessité de "réveiller" mon affaire. Les différentes interrogations que j'exprime entre temps par courriels ou téléphone doivent attendre le bon vouloir de cette personne qui, au vu des délais de réponse, doit avoir une charge de travail colossale.

Comme l'annonce la pub, la GMF est bien à mon écoute et à mes côtés mais elle n'y reste pas longtemps. Heureusement, elle a tout prévu et dispose d'un service "Qualité clientèle" que j'ai sollicité mais malheureusement sans constater de réelles avancées.

Mais, coup de théâtre, soudainement le voile se lève ! Je me rends compte après recherches que je viens d'être victime d'une duperie qui s'apparente à de la publicité mensongère. La GMF qui m'a vendu l'option « Assistance juridique » et qui en assure la publicité, délègue ce service à un conglomérat d'assureurs répondant au doux nom de Covéa (2). C'est une société de groupes d'assurances mutuelles qui réunit pour la France la GMF, la MAAF et MMA.

La GMF qui cache bien son jeu, (voir la photo en introduction du billet) met donc une partie de ses œufs dans le panier de Covéa à l'insu de ses adhérents. Mon dossier, depuis sa création, est géré par un assureur sous-traitant !

Pour votre information, sachez que Covéa est un groupe fondé sur le principe de solidarité et de mutualisation qui fait parait-il la force d'une mutuelle. Cette force, si l'on en croit aussi cette pub, se traduit par des synergies au service des sociétaires et clients qui sont au nombre de 11,4 millions… d'humains, pas des numéros de dossiers donc ! Les sommes engrangées doivent être considérables. Moi je continue de cotiser en attendant une modeste prise en charge humaine qui soit à la hauteur des préjudices que j'ai subis.

Dernier point, la GMF ou plus précisément COVEA (on finit par s'y

perdre) n’a rien à gagner en retour des procédures de conseils et de litiges prodiguées auprès de ses adhérents tant qu’une affaire ne passe pas au tribunal. Elle se rémunère uniquement sur les cotisations versées au titre de la « Protection juridique » par ses trois affiliées. Ceci explique peut-être cela.

(1) Humain : qui possède les caractéristiques spécifiques de l’homme. Nous voilà tout d’un coup plus éclairés. 

(2) http://www.covea.eu/mutuelles-et-filiales/