

CFDP

Sylvie RIGAUDIE, Directeur commercial



Quelle est l'actualité Cfdp auprès des courtiers d'assurances et quel est le bilan de votre activité depuis le début de l'année ? Quels résultats avez-vous enregistrés ?

Comme beaucoup d'assureurs, notre actualité 2018 est assez centrée sur les évolutions réglementaires : les recensements et les mises à jour de nos offres, l'évolution de nos conventions de distribution, l'information et la formation de nos partenaires pour contribuer à leur mise en conformité.

Heureusement, cela ne nous empêche pas de continuer notre croissance rentable : 2017 a été un excellent cru avec une croissance de près de 8% et un résultat technique de + 41%.

Notre développement se fait encore et toujours essentiellement sur les risques professionnels et le marché de l'immobilier distribués par le courtage, sans oublier bien sûr les particuliers et nos avancées avec des offres innovantes autour de la santé, la dépendance, les aidants familiaux.

Notre priorité est d'accompagner le parcours juridique des particuliers comme des professionnels, tous, de plus en plus sensibilisés par leur sécurité juridique et par la prévention d'éventuels conflits.

Et parmi les professionnels, les courtiers sont bien sûr concernés. Ils sont préoccupés par les risques juridiques de leurs clients mais aussi par leurs propres risques.

Face à l'évolution de la réglementation européenne, et aux nouvelles obligations qui en découlent, les courtiers ne peuvent pas rester isolés ; ils doivent au contraire s'unir pour se faire entendre et s'organiser. Surtout les plus vulnérables.

Ils doivent aussi se protéger.

C'est pourquoi depuis le 1er janvier, la CSCA a décidé de compléter l'assistance juridique à ses adhérents par un contrat de protection juridique souscrit auprès de Cfdp. Nous avons ainsi co-construit une offre en format « tous risques sauf » permettant aux courtiers syndiqués d'être renseignés, aidés et protégés en cas de difficultés.

Il faut rappeler que Cfdp a déjà une longue expérience des intermédiaires d'assurances de proximité grâce à un partenariat plus que trentenaire avec AGEA.

Dans quelques semaines la DDA entrera en application. Les courtiers d'assurances sont-ils prêts ?

Le report de 7 mois de l'entrée en vigueur de la DDA, obtenu par les instances représentatives de la profession, permettra au plus grand nombre d'être prêt mais il est évident, qu'en cas de contrôle, l'autorité sera moins conciliante qu'elle ne l'aurait été, sans ce décalage, avec les cabinets qui ne seront pas préparés.

Et il faut reconnaître que, même avec ces quelques mois supplémentaires, pour les cabinets de petite taille, faute de ressources, l'exercice est délicat.

La réglementation est-elle un frein à l'innovation pour les courtiers d'assurances et pour leurs fournisseurs ?

Je ne sais pas si la réglementation est un frein à l'innovation, mais en tous cas les process qui en découlent ne laissent pas de place à la créativité.

Avec la DDA, si on prend l'IPID par exemple, ce document d'information précontractuel normalisé sur le produit à remettre au client avant la conclusion du contrat pour lui permettre de comprendre ce qu'il achète et de comparer : son contenu, sa présentation sont légalement encadrés et tellement standardisés, qu'il ne laisse aucune place à l'innovation.

Sera-t-il même pédagogique ? Le but premier qui consiste à éclairer le client sur ce qu'il achète sera-t-il même atteint ?

Avec le RGPD, si la protection des données du citoyen est une bonne chose, particulièrement à l'ère des GAFAs, apporter la preuve de sa conformité pour les professionnels de l'assurances qui respectaient déjà la réglementation depuis la Loi Informatique et Liberté de 1978 et qui ne constituaient donc pas le secteur le plus intrusif ou menaçant pour le consommateur, on retient surtout la lourdeur et les contraintes des process, qui eux non plus, ne laissent pas de place à la créativité.

Sauf peut-être à espérer qu'une fois l'ensemble desdits process mis en place, maîtrisés, dominés et digérés, il en résultera des données légitimes, sécurisées et pertinentes donc opérationnelles et réutilisables pour innover, progresser et faire des affaires.

L'offre en outils et services digitaux continue à s'enrichir. Quelles sont les solutions qui vous paraissent les plus pertinentes pour les courtiers d'assurances ?

L'actualité réglementaire incite à répondre que les courtiers ont tous besoin de se doter d'outils digitaux performants pour gérer en temps réel leurs innombrables flux avec leurs clients ou leurs porteurs de risques, pour manipuler avec la plus grande précaution les données auxquelles ils ont accès et les utiliser à bon escient et de façon conforme.

Mais plus simplement, de quoi a besoin un courtier : de visibilité et d'une visibilité qui le valorise.

Alors déjà, je crois que chaque courtier, et pas seulement les plus connus, devrait se doter d'un site Web bien fait avec une présentation de ses atouts sur sa zone de chalandise, de ses compétences et ne pas seulement compter sur le bouche à oreille ou les pages jaunes. Une présence sur la toile me semble aujourd'hui indispensable pour tous les courtiers, à condition bien sûr de la contrôler en l'actualisant régulièrement et de lui donner du sens en l'utilisant comme un outil vivant de communication !

Quel est l'impact du digital sur la Protection Juridique ?

Si on considère que les seuls assureurs PJ, membres du GSPJ (groupement des Sociétés de Protection Juridique) traitent quelques 400 000 sinistres par an et renseignent 2 millions de personnes sur leurs droits, il est évident que notre grande richesse c'est la donnée.

Si on croise ces données avec les 4 millions de décisions de justice rendues chaque année, et qu'on mixe le tout, on obtient une précieuse matière qui une fois digitalisée permettra une justice prédictive et mieux encore une tranquillité et une sécurité juridiques prédictives.

Avec l'intelligence artificielle, si on parvient à adapter ces prédictions au parcours du citoyen, à ses changements de vie et de risques, on peut même imaginer que l'on pourra prévenir les conflits.

Nous solutionnons déjà plus de 70% des conflits sur un terrain amiable, pourquoi ne pas rêver d'être plus ambitieux grâce au digital ?

Parmi les courtiers d'assurances, voyez-vous des cabinets particulièrement innovants ? Quels sont les bons exemples à suivre ?

Tous les courtiers qui ont déjà entrepris de simplifier et digitaliser le parcours client pour lui permettre de choisir et souscrire un contrat, pour modifier ses données ou ses risques, pour déclarer un sinistre et en suivre la gestion sont très innovants. Parce que, transformer l'assurance, secteur s'il en est, où l'écrit et le contrat, donc le papier est une tradition enracinée, en tout numérique avec signature électronique, souscription, paiement et indemnisation en ligne, est un véritable challenge.

Est-il important pour Cfdp d'aider ses partenaires courtiers d'assurances à innover ? Si oui, quels services ou quels produits en témoignent particulièrement ?

A notre niveau nous offrons déjà la possibilité aux clients de nos courtiers, en se connectant à leur espace, d'obtenir des renseignements juridiques 7j/7 et 24h/24, de poser des questions personnalisées, de déclarer leurs litiges et d'en suivre la gestion.

Nos courtiers ont aussi leur espace dédié pour souscrire des contrats, suivre leurs affaires ou leurs sinistres.

Dans le cadre du suivi de nos relations prévu dans nos conventions de distribution, nous mettrons aussi à la disposition de nos partenaires des e-learning produits, des auto-diagnostics ou auto-audits, sans pour autant perdre de vue le principe de proportionnalité ; la protection juridique n'est pas encore la première source de revenus des courtiers !

Quelles sont vos ambitions auprès de vos partenaires pour l'avenir ? Comment souhaitez-vous les accompagner ?

Si les outils digitaux mis à disposition de nos courtiers et de leurs clients sont dans le paysage actuel indispensables, je suis convaincue que notre valeur ajoutée est et restera ailleurs, en tous cas pour nos partenaires qu'ils soient grands courtiers ou courtiers de proximité.

Pour accompagner un courtier, il faut d'abord l'écouter, connaître son environnement, évaluer avec lui les risques juridiques de ses clients et y répondre de façon ciblée et adaptée.

Pour le fidéliser, il faut être réactif et s'engager sincèrement à apporter une pleine satisfaction à ses clients.

Avec nos implantations dans toutes les régions de France, nos équipes connaissent bien nos courtiers et souvent même leurs clients.

Avec plus de la moitié de notre CA porté par des offres sur mesure pour répondre aux clientèles de nos courtiers et à leurs besoins, nous n'avons pas attendu le POG (Product Oversight and Governance) pour évaluer les risques pertinents de tel ou tel marché cible et nous assurer que le produit et la stratégie de distribution étaient adaptés.

Avec nos juristes, répartis sur l'ensemble du territoire et/ou spécialisés par thématique juridique, nous avons toujours privilégié un service réactif, de qualité avec un suivi complet et personnalisé de la problématique de l'assuré.

Même à l'ère du digital, l'humain aura toujours la première place dans notre conception de la protection juridique !