

Cfdp Assurances

Christophe BOITON, Directeur général



LES EQUIPES CFDP, CES AUTRES URGENTISTES DE LA CRISE COVID, AUX COTES DES COURTIERES

Quels enseignements tirez-vous de cet exercice 2020, qui restera comme l'année covid19 ?

Le retour d'expérience nous démontre que nous avons su gérer cette crise au plus proche de nos clients grâce à l'ADN de Cfdp, construit sur ses valeurs et son histoire : Indépendance, Expertise, Réactivité, Responsabilité de nos équipes. Face à la crise brutale, nous avons démontré aux courtiers qu'avec notre réseau nous étions présents au plus proche des territoires. En parallèle nous nous sommes concentrés sur le cœur de notre métier : être présents en période de crise auprès des assurés pour traiter toutes leurs problématiques juridiques. Pendant toute cette période, nous avons sans interruption montré notre capacité à renseigner et informer, avec une très forte réactivité, l'ensemble des assurés confrontés à des problèmes nouveaux, tant pour les particuliers que pour les professionnels. Nos équipes de Juristes, comme de véritables urgentistes de crise, ont aidé à affronter des situations complexes et tout à fait nouvelles. Notre réseau de 30 délégations a montré son extrême résilience et répondu présent, en adoptant tous les modes de contact possibles.

Comment avez-vous géré cette crise pour vos courtiers et vos assurés ?

Notre grande réactivité et notre disponibilité ont été appréciées de nos partenaires courtiers, surtout pour leurs assurés professionnels. Au plus fort de la crise, c'est ainsi la troisième mission de nos garanties Protection juridique qui a été fortement sollicitée. On oublie généralement qu'aux côtés des garanties de résolution amiable des litiges et de la prise en charge des frais de justice, l'accompagnement et l'expertise pour informer, renseigner, prévenir les risques et les problèmes juridiques constituent un 3^{ème} motif de se couvrir avec une assurance Protection juridique. Aujourd'hui encore, dans cette période de rebond d'activité, les professionnels sont confrontés chaque jour à de nouveaux textes réglementaires, de nouveaux protocoles, qui les exposent sans cesse à des risques de litiges nouveaux ou de sanctions. Il est indispensable de pouvoir compter sur son juriste Protection juridique Cfdp, qui est le mieux placé pour accompagner son client professionnel. Cette capacité rassure les courtiers, qui comptent sur leur assureur de Protection juridique pour répondre aux sollicitations de leurs clients pro. En toute indépendance et objectivité. Dans une période tendue comme celle que nous traversons, l'indépendance de Cfdp est un atout que les assurés et les intermédiaires savent reconnaître.

Quels impacts anticipez-vous sur votre activité, à la fois en matière de d'évolution des primes, comme pour la sinistralité ?

Après une belle progression en 2019, nous restons encore vigilants sur notre activité 2020. S'il est trop tôt pour toute projection, il est clair que nous sommes très attentifs aux difficultés économiques auxquelles font face nos clients. Encore une fois, cette période montre combien il est important d'être accompagné par son assureur de Protection juridique, sur le plan réglementaire comme en terme de prévention des conflits potentiels de toute nature.

Les assurés nous font part au quotidien de leurs inquiétudes sur les risques qu'ils encourent, au sujet du non-respect des mesures sanitaires, ou de la mise en place du télétravail, de l'organisation du chômage partiel ou encore des licenciements économiques qu'ils seront peut-être contraints de décider. Ils s'inquiètent face à chaque décision qu'ils ont à prendre.

En matière de sinistralité, nous restons très prudents car des litiges post-Covid continuent d'arriver. Mais il ne faut pas oublier là non plus que la prise en charge des frais de justice n'est pas la seule garantie des contrats de protection juridique. Nous avons aussi deux autres missions essentielles, celle de résoudre les litiges à l'amiable, et celle de l'information et de la prévention. A notre grande satisfaction, cette troisième mission a pris les devants ces derniers mois au plus fort de la crise. Nos juristes ont été et sont encore mobilisés pour décrypter en permanence l'avalanche de textes et répondre aux appels de nos assurés.

Le monde de l'assurance a été fortement challengé pendant cette crise. Quelle réponse avez-vous apporté chez Cfdp ?

La première action de solidarité pour Cfdp aura été d'être pro-actifs auprès des courtiers, pour les aider à répondre à tous leurs assurés pro même ceux qui n'étaient pas encore couverts en matière de Protection juridique.

Cet engagement s'est traduit en étant au côté de PLANETE CSCA, dont nous sommes partenaires puisque les adhérents de PLANETE CSCA bénéficient d'une couverture Protection juridique pour l'exercice de leurs activités pro. Bien évidemment durant cette période, nous avons été aussi très mobilisés pour les adhérents. Mais nous sommes allés au-delà en mettant en place une cellule d'assistance psychologique en partenariat avec RMA !

Plus largement, nous avons choisi également d'accompagner les initiatives de la FFA en matière de solidarité, en participant au fonds de solidarité. C'est un effort important pour notre compagnie, qui nous semblait légitime et indispensable par rapport aux secteurs en grande difficulté.

Mais nous avons décidé d'aller au-delà de ces actions institutionnelles. Nous avons choisi, au plus près du terrain et des territoires que nous connaissons bien, d'aider concrètement et financièrement 200 micro-entrepreneurs rendus vulnérables par la crise, à travers la fondation Entrepreneurs de la Cité. Nous sommes engagés depuis l'origine en qualité de membre fondateur de cette fondation reconnue d'utilité publique, destinée à protéger et accompagner l'initiative entrepreneuriale.

Nous avons bien vu pendant cette période que certains acteurs pro étaient oubliés des dispositifs publics d'aide gouvernementale de toute nature. C'était le cas des micro-entrepreneurs, que nous considérons comme indispensables pourtant au tissu social et économique de nos territoires. C'est pourquoi, en accord avec les équipes d'EDLC, et en relais avec leurs partenaires locaux, ADIE, associations locales, nous avons mis en place cette bourse de rebond d'activité, qui a permis concrètement à ces 200 micro-entrepreneurs de ne pas lâcher, de résister face aux difficultés gigantesques, de faire face et rester debout. 200 micro-entrepreneurs qui sont toujours là, qui ont passé ce cap difficile.

En parallèle de cette crise, pensez-vous que la réforme de la justice du 21^{ème} siècle va se poursuivre ? Quels seront les conséquences pour la Protection juridique ?

J'espère que cette réforme ne va pas être ni retardée ou ni bloquée. Encore une fois, la crise a montré les limites de l'organisation actuelle de l'institution judiciaire, qui a interrompu toute activité pendant des mois, laissant des justiciables particuliers et professionnels dans le désarroi de leurs procédures en cours ou à engager.

Quelle réponse l'assureur de Protection juridique que vous êtes peut apporter dès lors ?

Nous participons déjà pleinement à la chaîne de l'accès au droit et à la justice. Cela doit s'amplifier car nous avons fait face pendant toute cette période. On a démontré une nouvelle fois si besoin était, que Cfdp et ses équipes sont une vraie alternative face à de longues et incertaines procédures judiciaires. Nous avons fait le choix d'investir depuis longtemps dans la formation de nos collaborateurs aux modes de règlement alternatif des conflits. Dès le parcours d'intégration, nous les formons aux techniques de communication non violente, et ensuite à celles de médiation. Chez Cfdp, nous considérons que la fonction de nos délégués et juristes n'est pas seulement de faire du droit, mais de trouver des solutions rapides opérationnelles et justes pour nos assurés. C'est tout à fait dans la logique de la Justice du 21^{ème} siècle : prioriser les solutions amiables avant de saisir toute juridiction, surtout lorsque ces juridictions sont bloquées !

Confiant pour la Protection juridique en 2021 ?

Plus que jamais. Bien sûr la conjoncture économique reste incertaine ; la situation de nos assurés professionnels s'en ressent. Mais, il faut dès à présent être là pour accompagner courtiers et assurés dans cette phase de rebond qui maintient encore un haut niveau de risque juridique et de mise en cause de la responsabilité des chefs d'entreprise. La Protection Juridique, si elle n'est toujours pas obligatoire en 2021, se révèle plus que jamais indispensable.

L'ensemble des équipes de Cfdp est à la disposition des courtiers, pour les guider et les accompagner dans l'équipement de leurs portefeuilles en matière de Protection Juridique. Plus que jamais, c'est un des engagements forts de Cfdp au côté du courtage.