



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

DROIT ET JUSTICE, PILIERS D'UN MONDE DURABLE



Protection Juridique Indépendante

Dans le plein exercice de notre métier d'assureur de protection juridique, notre raison d'être, « **S'engager pour une société apaisée** », fait résonance à l'ODD 16 du référentiel de l'ONU : assurer l'accès de tous à la justice.

C'est donc en toute logique que cet objectif de développement durable est devenu la pierre angulaire de la démarche RSE* de CFDP.

Pour parvenir à résoudre amiablement un litige, dans le total respect du choix de l'assuré, CFDP associe les compétences juridiques et les qualités relationnelles des juristes de proximité, toujours soucieux de viser et de concrétiser l'excellence opérationnelle.

Transformer les conflits en accords durables, c'est notre raison d'agir ; et tout au long de l'année 2022, des manifestations Terres d'Entente ont été organisées dans nos territoires pour associer nos distributeurs à cet engagement sociétal.

* Responsabilité sociétale des entreprises

Nos bons résultats techniques, construits dans un projet de long terme, et la solidité de notre marge de solvabilité sont une nouvelle fois mis au service d'une protection juridique indépendante, à forte dimension humaine, reposant sur des convictions fortes : confiance, autonomie, responsabilité.

CFDP est une communauté d'acteurs engagés. Aussi, en encourageant l'actionnariat salarié et le partage de la valeur avec les parties prenantes, nous souhaitons encore davantage renforcer le caractère durable de notre développement.

Notre ambition pour demain ? Continuer à donner un impact positif à notre croissance sur le marché de l'assurance de protection juridique !



Transformer les conflits en accords durables, c'est notre raison d'agir

•
LAURENT DES BREST,
PRÉSIDENT

-
CHRISTOPHE BOITON,
DIRECTEUR GÉNÉRAL

CE QUI NOUS RASSEMBLE

Quatre valeurs guident nos actions et nos décisions

CONFIANCE

La confiance est le socle de notre métier. L'instaurer avec nos courtiers garantit que nos contrats sont commercialisés dans le cadre d'un partenariat loyal, fructueux et pérenne. L'instaurer avec nos assurés autorise des rapports sincères, qui nous permettent de dépasser le seul aspect juridique de leurs difficultés, pour nous intéresser à la situation de chacun, forcément unique.

RESPONSABILITÉ

La responsabilité, c'est d'abord l'assurance de répondre au quotidien aux engagements que nous avons contractés auprès de nos assurés et de nos partenaires, qu'ils soient courtiers ou fournisseurs. Notre responsabilité est plus large encore, puisqu'elle englobe aussi bien la qualité de nos produits et de nos démarches professionnelles que nos devoirs envers la société et l'environnement.



RESPECT

Le respect traduit la considération que nous portons à l'ensemble des acteurs créateurs de valeur pour notre entreprise. Il est nourri par un état d'esprit particulier, composé de compréhension et d'empathie. Le respect s'exprime à travers l'attention portée à chaque personne que nous croisons ou qui nous contacte, et une même écoute offerte à tous nos clients, quelle que soit leur importance.

ENGAGEMENT

S'engager désigne pour nous le haut degré d'implication et d'exigence de l'ensemble des salariés dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise. L'un de ces objectifs, le plus important, consiste à satisfaire les besoins de nos clients, et pour cela à tenir notre promesse de réactivité et de compétence.



2022 CFDP S'ENGAGE AVEC LES ODD

JACQUES-HENRI BOUSCAYROL,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

Quelles sont les motivations de CFDP à structurer sa démarche RSE ?

La RSE est définie par la Commission européenne comme "l'intégration volontaire par les entreprises des préoccupations sociétales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes". Une politique RSE qui prend en compte ces trois dimensions est profilée comme une stratégie de développement de l'entreprise. Elle nécessite une démarche volontariste, structurée, partagée et sincère, pour ne pas tomber dans un empilage d'engagements sociétaux et de gestes purement écologiques, sans cohérence d'ensemble.

Comment CFDP s'y prend-elle pour respecter les principes des trois piliers du développement durable ?

La responsabilité sociétale des entreprises regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société et mieux respecter l'environnement. Pour structurer sa démarche, CFDP a fait le choix de s'appuyer sur le référentiel ODD, pour Objectif de Développement Durable.

Pourquoi avoir choisi le référentiel ODD comme boussole ?

Le spectre est aussi large qu'ambitieux et doit faire écho à la typologie d'entreprise. Via le Comex et les Responsables de Pôle, CFDP a mené un travail de sélection des ODD la concernant plus spécifiquement en tant qu'entreprise de services financiers dont les impacts RSE sont différents de ceux inhérents à l'industrie.

Ce travail a permis de sélectionner huit ODD considérés comme clés dans l'élaboration de la démarche RSE "made in CFDP".

Et quel est le rôle spécifique de l'ODD 16 ?

La raison d'être de CFDP : **"S'engager pour une société apaisée", sa raison d'agir : "Transformer les conflits en accords durables" et son métier dans sa globalité, font résonance à l'ODD 16 du référentiel : Favoriser l'accès au droit et à la justice.**

C'est donc en toute logique qu'il est devenu la pierre angulaire de la démarche RSE de CFDP.



LES 8 ODD RETENUS

ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.

ODD 4 :

- Assurer une éducation inclusive et équitable de qualité.

- Promouvoir des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie pour tous.

ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.

ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.

ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables.

ODD 13 : Prendre des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous.

01

LA
CONFIANCE
SOCLE
DE TOUS
NOS PARTENARIATS

Page 06

02

LE
RESPECT
GUIDE
NOS RELATIONS

Page 15

03

NOTRE
RESPONSABILITÉ
EST AU SERVICE
DE NOTRE IMPACT
POSITIF

Page 22

04

NOTRE
ENGAGEMENT
SE CONJUGUE
AVEC
L'EXIGENCE

Page 27

05



01.

LA CONFIANCE SOCLE DE TOUS NOS PARTENARIATS

CONTRIBUER À L'ODD 16



Notre objectif, toujours plus d'éthique et de transparence dans nos relations avec nos partenaires, au service du développement.



LA CONFIANCE NE SE DÉCRÈTE PAS, ELLE SE CONSTRUIT

• LAURENCE DU FAU DE LAMOTHE - DIRECTRICE COMMERCIALE GRANDS COMPTES

Quelles sont les valeurs qui guident les relations que CFDP construit avec ses partenaires ?

Ce sont avant tout des valeurs humaines, basées sur un relationnel solide. Au début on se comprend, on partage la même vision de nos métiers, on construit ensemble et progressivement on tisse des liens "d'amitié professionnelle". Tout le monde parle de confiance, qui devient même un terme souvent galvaudé. Chez CFDP, nous préférons l'incarner quotidiennement dans notre métier et la réalité du partenariat. Nous croyons en nos produits et nos services, et surtout nous sommes convaincus qu'ils sont utiles à nos intermédiaires et aux assurés. Cette utilité nourrit la confiance. Plus on travaille ensemble, plus on apprend à se connaître, et plus on consolide la relation. C'est un cercle vertueux.

Vous valorisez la durée comme un pilier de cette relation, pourquoi ?

Rien n'est définitif et nous nous engageons dans une relation d'amélioration continue pour créer et surtout conserver cette relation de confiance. Nous sommes dans un métier d'accompagnement et d'apaisement, nous permettons de trouver des solutions pour nos clients. L'équilibre de la relation est primordial dans notre mode opératoire et a une vraie valeur qui se partage dans la durée. La transparence et l'éthique sont également indispensables pour garantir une relation durable de confiance.

Quelle est l'importance de la confiance pour "une société apaisée" ?

En aidant, en accompagnant, nous garantissons à nos partenaires un véritable engagement sociétal. Nous œuvrons à trouver des solutions. Nous créons des relations équilibrées avec l'intermédiaire et avec le client. Il y a un engagement de toutes les équipes de CFDP à concrétiser notre raison d'être. La confiance s'installe également parce que nos partenaires perçoivent très vite que nos équipes sont à leurs côtés pour répondre à leurs besoins. Tous nos collaborateurs mettent leur engagement au service des clients et des partenaires. Ils incarnent au quotidien cette relation de confiance pour "transformer les conflits en accords durables".

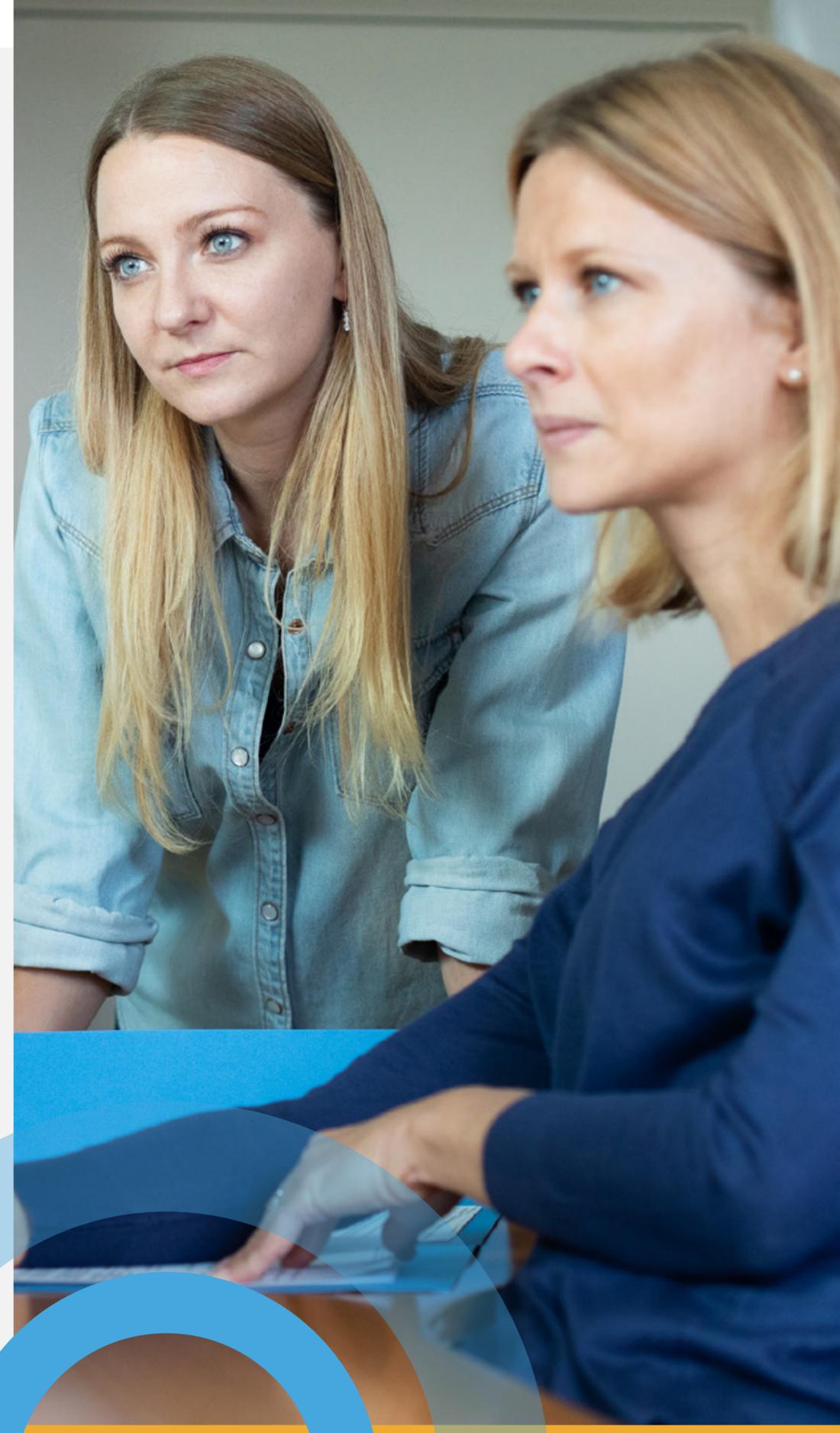
Quels sont les enjeux de CFDP à développer des relations de confiance avec ses intermédiaires ?

Nous sommes dans un métier de services et au-delà d'incarner des valeurs et des convictions, la confiance se traduit par des progressions de chiffre d'affaires. La fidélité de nos clients est clé dans la solidité de nos résultats. Quand la relation de confiance s'installe, les partenaires nous sollicitent régulièrement sur de nouveaux projets. Nous sommes alors associés à leur développement. Ils sont également des relais de croissance pour CFDP. Ainsi ce sont souvent nos clients qui nous recommandent à d'autres intermédiaires et nous ouvrent des portes commerciales. Autre exemple, quand la relation professionnelle est tissée avec un interlocuteur, elle perdure même si cette personne change d'entreprise. Convaincus de la richesse de cette relation, nous avons à cœur de l'entretenir régulièrement par notre professionnalisme et notre sens de l'éthique. C'est d'ailleurs la concrétisation de notre recherche d'excellence professionnelle.

Comment cette valeur de confiance se place-t-elle au service de l'indépendance de CFDP ?

Chaque jour nous assurons notre indépendance grâce à nos partenaires et à leur confiance. Ce sont eux qui nous aident à pérenniser notre activité et accompagnent notre développement. Le poids de la recommandation est un levier stratégique.

Cette indépendance parle à beaucoup de partenaires car elle est synonyme de neutralité et d'objectivité.



LA CONFIANCE SE CRÉE ET SE MESURE SUR TOUT LE PARCOURS CLIENT

Pour demeurer efficace, une stratégie doit être focalisée sur un objectif : identifier les points-clés du parcours Client afin de les fidéliser et d'en conquérir de nouveaux.

C'est un entraînement jour après jour : vérifier si les clients sont satisfaits, si nos produits répondent à leurs attentes et si notre raison d'être s'incarne dans la gestion de leurs sinistres.

En leur posant des questions à bon escient, nous adaptons le programme et nous optimisons nos réussites pour rester les meilleurs.

C'est ainsi que CFDP utilise toutes ses ressources pour se maintenir au sommet. Le secret de tous ces bons résultats 2022 ? Des équipes au top, une entreprise qui a la «gagne» !



SOUSCRIPTION

Au-delà de la garantie commerciale de nos produits qui est la plus attendue à 84 % des réponses, le plus important en cas de litige est la réactivité pour 92 % des assurés, disposer de l'écoute attentive d'un juriste à 79 %, et obtenir de l'aide à une solution amiable à 78 %.



DÉCLARATION

Moment crucial dans l'expérience client CFDP, 90 % de nos assurés sont globalement satisfaits, et dans 93 % des cas, ils le sont de nos délais de traitement ou de réponses tout en estimant à 96 %, que déclarer est "facile" chez CFDP.

ACCOMPAGNEMENT

Ex aequo : la satisfaction générale et l'accompagnement, avec 88 % de satisfaits alors qu'une joignabilité de nos services est plébiscitée par 94 % de nos répondants.



CLÔTURE AMIABLE

Notre accompagnement séduit 88 % de nos assurés. Ils nous trouvent joignables pour 92 % d'entre eux avec une satisfaction globale à 86 %.

CLÔTURE JUDICIAIRE

Si le résultat est au rendez-vous, la satisfaction atteint 88 %, et malgré le temps qui a passé, notre joignabilité ne faiblit pas avec 94 % de satisfaction, et des délais de traitement estimés satisfaisants dans 90 % des cas.



TENIR LA PROMESSE ET AVOIR LA PREUVE QUE NOUS L'AVONS TENUE

• PASCALE ROSSONI-PIERI - RESPONSABLE QUALITÉ

Quelles sont les motivations de CFDP à investir dans des enquêtes auprès des assurés ?

Cela fait de nombreuses années que CFDP mène des enquêtes qualité pour mesurer l'impact de ses actions. Le sondage à chaud existe depuis 2018, pour questionner très rapidement nos assurés à chaque étape de leur parcours client. Cela nous permet de vérifier si nos engagements, notre savoir-faire, nos actions sont en adéquation avec ce que notre client attend et ce que nous lui avons promis.

Pouvez-vous nous commenter les indicateurs-clés de la dernière enquête qualité ?

Globalement, les retours clients de l'enquête sont extrêmement satisfaisants et depuis des années.

Nous avons une exigence client qui se durcit sur les critères de compétence et de délais. Nous sommes dans l'instantanéité, les gens veulent des réponses pertinentes et rapides. C'est paradoxal, car nous sommes dans un métier où la rapidité n'est pas forcément gage de qualité. La confiance joue alors un rôle central, pour rassurer notre client sur le fait que nous devons prendre le temps nécessaire pour lui apporter la meilleure réponse et lui faire accepter les délais.

Quelles sont les évolutions notables ?

Sur l'indicateur de satisfaction globale de l'assuré, nous avons des résultats excellents. Et nous sommes très fiers d'avoir pris deux points de plus dans un contexte où l'exigence vis-à-vis de l'assurance est très élevée. C'est un indicateur non seulement de bonnes pratiques métier, mais également de confiance. Nous allons à contre-courant de ce qui se passe dans le monde de l'assurance en général, puisque dès qu'un assuré appelle, il peut parler à quelqu'un, son gestionnaire dédié, celui qui le connaît et avec lequel il a établi la confiance.

Au vu des résultats, quels sont les enjeux que vous identifiez pour CFDP ?

Tout s'est accéléré depuis la crise Covid et l'agilité est devenue clé dans l'exercice de notre métier. Nous sommes en perpétuelle remise en question de nos pratiques pour rester performant et indépendant sur le marché. Les excellents résultats prouvent la qualité de nos équipes sur le terrain. Humaniser la relation est un enjeu fort chez CFDP. Dans nos formations, nous insistons sur le savoir-être de nos collaborateurs, et les efforts que nous mettons sur les outils digitaux doivent servir une relation unique et toujours plus humaine avec nos clients, humanisation qui ressort dans les enquêtes.

Sur la base de cette enquête, quelles sont les actions que vous mettez en place ?

Comme nous sommes sur une excellente tendance, notre objectif est de maintenir le cap. Cela passe par la formation de nos équipes.

Acculturer les nouveaux collaborateurs à cette manière d'être chez CFDP, qui est un mélange de technicité et de souplesse. Personnaliser la relation, établir la confiance et maintenir le lien humain sont les piliers des actions que nous mettons en œuvre pour maintenir le taux de satisfaction de nos clients.

Comment la valeur de confiance se place-t-elle au service de l'indépendance de CFDP ?

Faire du développement est important pour durer et maintenir notre indépendance. La confiance que nous accordent nos assurés et nos partenaires est le gage de notre indépendance. La valeur confiance est humaine et elle se met au service de cette relation unique et personnalisée que nous développons chez CFDP. Être aux côtés de nos clients crée de la confiance et de la fidélité, qui génèrent des recommandations et du chiffre d'affaires. C'est un cercle vertueux.



Dans une démarche d'amélioration continue, nous avons investi dans la mesure de la satisfaction de nos assurés et de nos courtiers. Tout au long de l'année, avec une équipe dédiée à ce sujet. Vision, qualité de service, attente en matière d'évolution de services, besoin à satisfaire, perception et utilité du digital, sont des éléments stratégiques à analyser pour bien défendre notre modèle.»

CHRISTOPHE BOITON

INCARNER NOS VALEURS SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE

LPI (ex-RIAD) est une association mondiale d'assureurs de protection juridique et de prestataires de services d'assistance juridique qui partagent une vision commune : répondre aux besoins de justice à travers le monde.

CFDP est la seule société de protection juridique française à adhérer à LPI et Laurent des Brest était membre du Board. Il vient de passer le flambeau à Christophe Boiton lors du Congrès de La Haye, qui avait pour thème : "Ouvrir la voie pour agir et avoir un impact positif".

Entre tables rondes et ateliers, les membres de LPI partagent des informations et de bonnes pratiques pour promouvoir l'assurance de protection juridique et améliorer les services juridiques. Mais ce n'est pas le seul avantage que Laurent

des Brest voit dans ce grand rassemblement mondial : « *Notre business modèle, c'est l'indépendance. Mais si nous ne sommes pas prisonniers des prérogatives d'un grand groupe, nous n'en avons pas davantage les réseaux à l'international sous forme de filiale ou autre. Les relations que nous nouons au sein de LPI permettent de nous "décomplexer" par rapport aux marchés étrangers. D'ailleurs, c'est grâce à des contacts dans le cadre de RIAD-LPI que nous avons construit notre projet en Belgique et que nous avons initié aussi des projets en Italie et en Espagne* ».



« Certains de nos partenaires grands courtiers ont des visées à l'international pour se développer et nous devons avoir la capacité de les accompagner dans leurs objectifs de croissance. »

LAURENT DES BREST



NOS AMBITIONS SUR LE MARCHÉ BELGE

- PHILIPPE DAMBLY - DIRECTEUR CFDP ASSURANCES BELGIUM, ÉGALEMENT MAÎTRE DE CONFÉRENCES À L'UNIVERSITÉ DE LIÈGE.

S'implanter dans le monde des assurances en Belgique a nécessité de solides fondations : mise en place d'une nouvelle équipe de juristes gestionnaires des sinistres, développement d'une gamme de produits adaptés au marché belge et ses codes associés pour le particulier, les professionnels et la copropriété, développement de l'informatique avec la création d'un extranet courtiers.

« C'est aussi sur l'innovation et l'intégration des nouvelles technologies qu'est attendue la succursale, avec une conception très opérationnelle. Ainsi nous devons répondre à l'appétence du marché belge pour les offres dérogatoires et consolider notre support de gestion déjà bien au point par de la formation continue pour notre équipe de juristes.

Par ailleurs, une communication Legal Design a porté sur l'accès au droit via des emailings et LinkedIn, alors que d'autres actions ciblées

mettaient en avant les aspect Innovation et Technologie, ce qui nous a valu des retours presse dans "Le Moniteur automobile" et "Le Monde de l'Assurance", et a permis de combler un manque logique de notoriété. »

Pour 2023, la succursale belge se veut résolument ambitieuse avec l'objectif d'améliorer tous les paramètres de croissance : développer le portefeuille courtiers et insurtechs, mettre en œuvre des actions commerciales.

UN MARCHÉ
DE LA PROTECTION JURIDIQUE
PLUS MATURE
EN BELGIQUE QU'EN FRANCE :

4,78 %

de parts de marché PJ
hors assurance vie contre 2,28 %



Il faut avoir des idées simples pour qu'elles puissent se mettre en place rapidement et à des coûts raisonnables. »

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL, ANCRAGE DE CONFIANCE

Notre présence sur le territoire permet aux équipes de déployer tout leur professionnalisme dans des relations de proximité. Ce dynamisme territorial ancre notre volonté de créer des relations de confiance durables avec nos partenaires.





02.

LE RESPECT GUIDE NOS RELATIONS

CONTRIBUER À L'ODD 16



Notre objectif : Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions



LE RESPECT POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

• JEAN CHRISTOPHE LEGENDRE - DIRECTEUR INNOVATION

Comment s'exprime la valeur de respect dans le métier de CFDP ?

La résolution à l'amiable exige de mettre le respect comme pivot de notre métier. Pour bien cadrer le sujet, chez CFDP nous délivrons une prestation de service et déployons la notion de respect sur trois parcours qui se juxtaposent. Il y a d'abord le parcours de l'assuré qui va de la vente jusqu'à la résiliation. Puis le parcours distributeur que l'on va rencontrer, que l'on va convaincre de travailler avec nous et ensuite accompagner dans la durée. Enfin le parcours du salarié, partie-prenante capitale dans l'expression du respect. Le respect constitue une colonne vertébrale, sur laquelle nous souhaitons être alignés dans la façon d'exercer notre métier et de délivrer le service. La particularité

de la protection juridique c'est d'être au carrefour du droit et de l'assurance, nous devons donc animer la relation et apporter de la valeur en dehors des sinistres. Nous encourageons une juste combinaison entre accompagnement et autonomie, gage de respect de la relation et des individus.

Quelles sont les motivations de CFDP à encourager les résolutions à l'amiable ?

La première motivation est une combinaison d'intérêts. En premier lieu celui de l'assuré : sa satisfaction d'arriver à une solution à l'amiable, rapide, pérenne et efficace. Le respect consiste à préserver la relation même dans le conflit. C'est notre idée d'une société apaisée. Face au

conflit, ne pas aller jusqu'à la procédure contentieuse évite beaucoup de désagréments : coûts, temps, aléas... C'est un moyen d'apaiser les émotions qui sont souvent vives dans les conflits et qu'il est difficile de maîtriser. Quant au courtier, qui vend notre contrat à l'assuré, il va se prévaloir du savoir-faire de CFDP pour un service qui parvient à résoudre les litiges à l'amiable. Il peut ainsi conseiller sur les meilleurs contrats, leurs garanties et offrir une prestation de services respectueuse et efficace. Pour nos équipes, il y a une réelle satisfaction à réussir à concilier les intérêts des parties dans une résolution à l'amiable.

Formez-vous les collaborateurs à cette façon de résoudre les litiges ?

Chez CFDP, nous recrutons des juristes ayant une formation Master 2 en droit ou plus. La résolution à l'amiable oblige nos collaborateurs à puiser également dans d'autres compétences : sens de la communication, psychologie, médiation... On remarque d'ailleurs que le recours au droit est inversement proportionnel à l'ancienneté de nos collaborateurs. Recourir au droit ne devient plus prioritaire avec l'expérience. Les formations MARD, comme Modes Amiables de Règlement des Différends, sont d'ailleurs centrales et pivot dans notre plan de formation des salariés. Quand nous embauchons des collaborateurs, ils sont formés au service à l'assuré. On leur apprend ce que sont les modes de règlement à l'amiable. Quel cadre juridique ? Comment on s'en sert ? Dans nos programmes de formation, nous encourageons les personnes à être déterminées plutôt que menaçantes, ce qui rend leur action plus efficace. De façon concrète, nous leur apprenons à dire ce qu'ils veulent et non ce qu'ils ne veulent pas !

Un pilier du respect est la responsabilisation des assurés, pourquoi ?

Au départ l'assuré vient nous chercher pour connaître et actionner ses droits. Or notre rôle est de mettre les gens face à un choix. Rendre l'assuré autonome contribue au respect, car nous le mettons en situation de "choix éclairé". CFDP est une boussole. Grâce à nos outils, l'assuré peut s'informer, comprendre et entreprendre lui-même des démarches. La résolution à l'amiable est toujours présentée comme une option parmi d'autres. C'est l'assuré qui prend la responsabilité de sa décision.

Comment cette valeur de respect se place-t-elle au service de l'indépendance de CFDP ?

Tous nos actes sont au service de l'indépendance. Et réciproquement, l'indépendance est au service de la possibilité que nous avons d'instaurer un type de relations avec nos parties-prenantes. La valeur de respect que nous incarnons est intimement liée à notre indépendance.

L'IMPACT DES MARD*



CFDP TRAITE

75 %

des litiges de façon amiable
(la profession en traite 66%)



600 000

dossiers gérés chaque année
par les assureurs de protection juridique

plus de
2 millions
d'informations juridiques

*Modes Amiables de Règlement des Différends

MONTER EN COMPÉTENCES POUR UNE MONTÉE EN PUISSANCE

La résolution à l'amiable est une expertise complète qui nécessite des compétences juridiques et des qualités relationnelles. Fière de ce savoir-faire, CFDP forme ses collaborateurs pour qu'ils en maîtrisent toutes les subtilités et visent l'excellence opérationnelle.

La formation est incontournable dans la stratégie de l'entreprise car elle a un impact direct sur sa croissance grâce à la montée en puissance professionnelle des collaborateurs, d'autant plus que des études montrent les interactions bénéfiques entre formation, motivation et bien-être au travail.

FAIRE MONTER EN COMPÉTENCE NOS ÉQUIPES



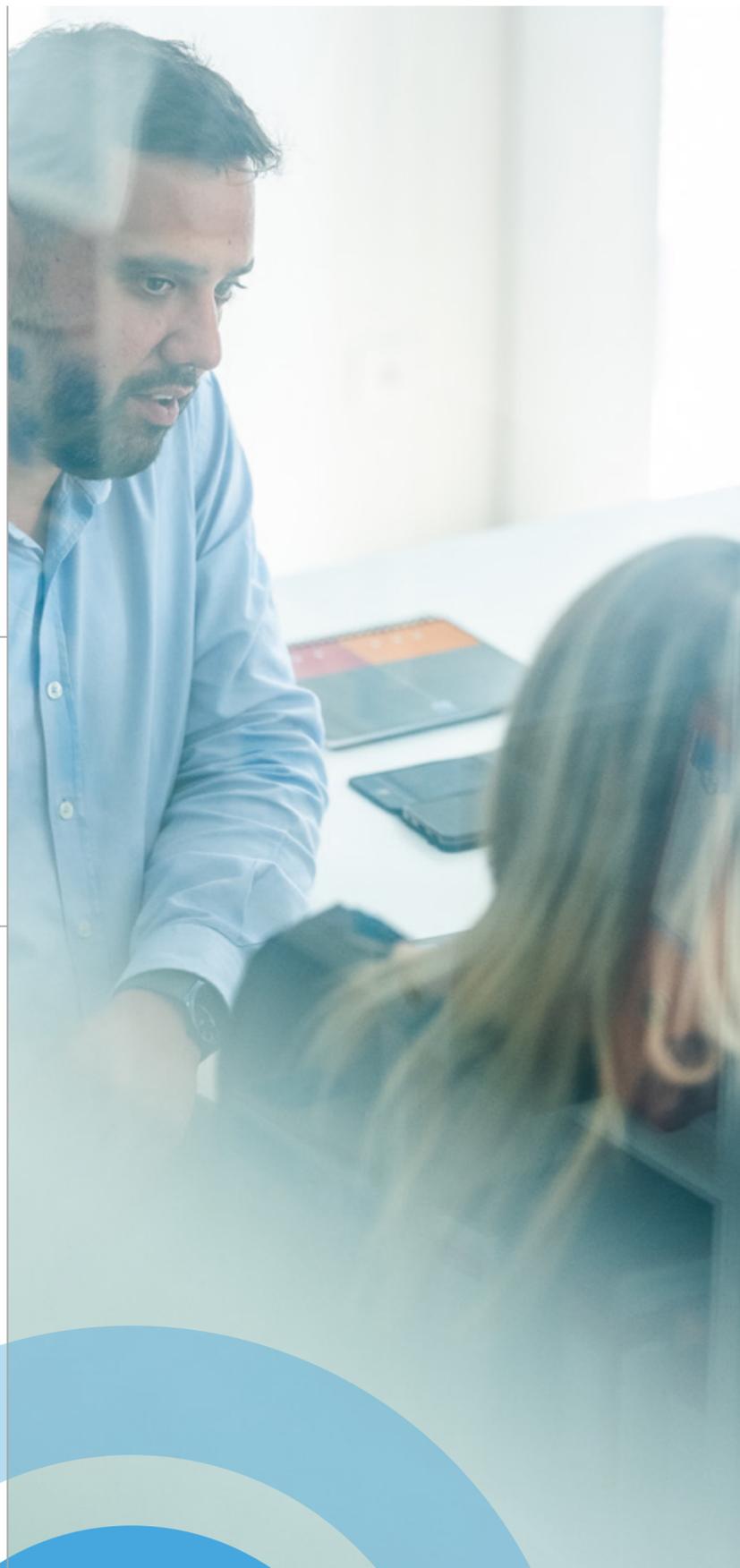
93%

des collaborateurs CFDP
ont été formés sur l'année 2022



6 300 heures
de formation
(hors apprentissage)





« La résolution à l'amiable est une nécessité qui vise en priorité la satisfaction de l'assuré. Nos enjeux avec les formations MARD sont de sécuriser et intensifier le recours à ces techniques, afin de libérer les initiatives et les expérimentations. »

« Les MARD, comme modes amiables de règlement des différends, sont devenus centraux dans notre plan de formation. Ils nécessitent des compétences à acquérir en complément de l'expertise juridique. »

ZOOM SUR LA FORMATION MARD

Une formation « continue » et « immersive », pour comprendre et faciliter la résolution de litige à l'amiable pour tous les niveaux d'expertise :

NIVEAU DE BASE

« LA GESTION DE SINISTRES AU SERVICE DE L'ASSURÉ, TERRAINS D'ENTENTE »

chaque collaborateur lorsqu'il entre à CFDP reçoit dans les semaines ou les mois qui suivent une formation dédiée à la gestion des sinistres

NIVEAU 1

« TERRAINS D'ENTENTE, LES MARD AU SERVICE DE LA GESTION DES SINISTRES »

destinée à ceux qui expriment le souhait de comprendre le cadre juridique et l'usage des MARD

NIVEAU 2

« CNV-MÉDIATION »,

assimiler les principes de la communication non violente (CNV) qui est au cœur de l'amiable et de la médiation

NIVEAU 3 ET NIVEAU 4

DES FORMATIONS SUIVIES À L'EXTÉRIEUR DE LA COMPAGNIE, EN MODE INTER-ENTREPRISES, ET QUI PEUVENT ÊTRE DIPLÔMANTES.

Nos indicateurs de succès : renforcement de la satisfaction de nos assurés, réduction du temps de résolution des sinistres, amélioration du taux de S/P

LES TERRES D'ENTENTES FERTILISENT LE TERRAIN COMMERCIAL

Courtiers, collaborateurs de cabinets, avocats, médiateurs, experts, conférenciers, partenaires, universitaires, magiciens, ateliers, tables rondes, cocktails... Élaborées dans la discrétion qui sied à l'innovation, les Terres d'Ententes n'ont plus rien de jardins secrets. Grâce à une bonne dose d'énergie et d'imagination, le réseau tout entier ne s'est pas laissé aller là où le chemin le menait, mais là où il n'y avait pas encore de chemin, car c'est le plus sûr moyen de laisser une trace dans l'esprit des clients, mais aussi dans celui de ceux qui croisent la route de CFDP et dont ils louent la singularité et l'esprit d'entreprendre, comme mus par des liens affectifs. De la rencontre au sentiment, il n'y a qu'un petit pas à franchir.

Difficile de tout relater au risque qu'une manifestation n'ait pas l'écho qu'elle mériterait, mais l'analyse des résumés des Responsables de Pôles atteste de la créativité et de l'envie des équipes, fières de présenter la nouvelle identité visuelle, d'offrir en partage leurs valeurs, et de montrer que prévenir, apaiser, résoudre et financer sont des verbes d'actions à conjuguer au présent et au futur, redéfinissant par là-même la grammaire de la Protection Juridique et la nouvelle géographie du partenariat connivent.



De Rennes à Antibes, de Perpignan à Strasbourg, en un mois et demi, plus de 25 événements Terres d'Ententes ont rassemblé plus de 650 invités, tous parties prenantes de CFDP.

UN DÉPLOIEMENT DE RENCONTRES INNOVANTES !



LES RÉUNIONS TERRES D'ENTENTES EN RÉGIONS AVEC NOS COURTIER





03.

NOTRE RESPONSABILITÉ EST AU SERVICE DE NOTRE IMPACT POSITIF



CONTRIBUER À L'ODD 16

Promouvoir l'État de droit et garantir à tous un égal accès à la justice



NOTRE IMPACT SE MESURE À LA SANTÉ DU LIEN

• PASCALE DES BREST - DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

Quels sont les grands enjeux sur lesquels CFDP s'engage pour avoir un impact positif ?

L'enjeu est tout d'abord pour les salariés, afin qu'ils trouvent leur place et donnent du sens à leurs actions, à leur travail, à leur engagement. Il est aussi pour nos partenaires, auxquels nous devons apporter des réponses concrètes et des solutions efficaces adaptées à l'ensemble de leurs problématiques clients.

Enfin, notre forte implantation dans les territoires permet aux assurés d'avoir un accès facilité à plus de justice. Que ce soit en interne ou dans notre environnement, nous veillons à ne pas tomber dans les modes, le conformisme ou dans les procédures qui emprisonnent le

discernement. Pour garder du recul sur nos missions et donner toujours des réponses adaptées. Nous croyons que pouvoir véritablement se rencontrer en se mettant autour d'une table permet de dénouer les situations. Nous croyons à l'humanité, à la puissance de la rencontre et à l'intelligence de l'homme à trouver des solutions en Terres d'Ententes.

Le credo de la "santé du lien", je le reprends de l'association "Les pâtes au beurre" dans laquelle je suis personnellement engagée depuis de très nombreuses années. Nous accueillons dans notre réseau de manière gratuite, anonyme et sans rendez-vous les difficultés familiales. Nous croyons à la puissance de la parole, écoutée et entendue, et en sa capacité à dénouer les conflits les plus complexes.

Comment mesurez-vous votre impact positif ?

Le meilleur marqueur de notre impact c'est notre développement de CA, en croissance constante. La confiance de nos partenaires qui continuent de distribuer nos contrats et la satisfaction que les assurés expriment sur notre accompagnement sont des marqueurs puissants de notre impact !

Quels sont les liens entre la qualité de service et votre impact ?

Notre posture empathique d'écoute rend concrète notre volonté de transformer les conflits en accords durables. Nous formons les collaborateurs à développer cette posture : sincère, souriante, sécurisante et simplificatrice.

Pouvez-vous expliquer pourquoi et comment les valeurs CFDP sont au service de l'impact positif ?

L'indépendance, le respect, la confiance et la responsabilité, ce sont ces quatre valeurs qui ensemble permettent à nos parties prenantes d'agir. Grâce à elles, chacun peut penser, réfléchir et trouver une solution respectueuse et donc vertueuse. Ce sont également des leviers pour faire bouger les lignes.

Les manifestations Terres d'Ententes que nous avons organisées sur tout le territoire en sont une parfaite illustration. Je peux également citer notre engagement auprès d'Entrepreneurs de la cité, fondation reconnue d'intérêt public. Toutes ces actions ont un impact positif parce qu'elles sont alignées sur nos valeurs.

Quels sont les efforts déployés pour embarquer l'ensemble de votre chaîne de valeur ?

Chez CFDP, nous sommes convaincus qu'il faut faire attention aux autres, avec sincérité et envie de grandir ensemble. Les salariés sont associés au partage de la valeur grâce à l'actionnariat salarial. Nous fédérons toutes nos équipes autour de l'utilité de nos actions. Nous nous efforçons d'être exigeants et exemplaires.

Notre objectif avec les partenaires et les assurés est de créer un climat de confiance, de prendre en compte leurs préoccupations, de partager notre vision. Tous ces efforts contribuent à pérenniser les relations et toute notre activité.

Comment cette recherche d'impact positif se place-t-elle au service de l'indépendance de CFDP ?

C'est un cercle vertueux. Chez CFDP, notre indépendance est capitale et elle libère notre capacité à agir conformément à nos convictions.





SOUTENIR LES STRUCTURES À IMPACT : ENTREPRENEURS DE LA CITÉ

• CLAIRE BENISTI - DÉLÉGUÉE GÉNÉRALE DE LA FONDATION ENTREPRENEURS DE LA CITÉ

Pouvez-vous nous présenter l'engagement de CFDP auprès de la Fondation EDLC ?

CFDP est présente au sein du projet depuis ses débuts en 2007 en tant que membre fondateur et reste depuis mobilisée à nos côtés. CFDP est non seulement mécène de la Fondation, mais elle permet également à ses collaborateurs de s'engager auprès d'Entrepreneurs de la Cité (EDLC) sur leur temps de travail pour des actions de prévention et de formation auprès des micro-entrepreneurs que nous accompagnons.

CFDP propose également un service gratuit de protection juridique à l'attention des adhérents d'EDLC. Ce service est très précieux pour notre cible d'entrepreneurs, qui sont en grande majorité en situation de précarité et de vulnérabilité.

Enfin, CFDP est engagée au sein de la gouver-

nance de la Fondation à travers son Président, Laurent des Brest, également Président de la Fondation depuis 2018, ainsi qu'à travers l'engagement de Jacques-Henri Bouscayrol au sein du Comité de placements de la Fondation. C'est donc un engagement pluriel et sincère, qui se poursuit et s'enrichit au fil du temps.

Comment mesurez-vous l'impact de cet engagement ?

Nous menons régulièrement une étude d'impact sur l'action de la Fondation auprès des entrepreneurs accompagnés afin d'évaluer en quoi notre offre de micro-assurance améliore leur quotidien et pérennise leur activité. Cette étude permet également de faire émerger d'éventuels besoins de protection complémentaires et de dégager des pistes de réflexion pour amé-



LA FONDATION
ENTREPRENEURS DE LA CITÉ

Seule institution de micro-assurance reconnue d'utilité publique en France. Fondée en 2007.



Première organisation à avoir lancé un produit de micro-assurance en France qui couvre les risques personnels et professionnels.



Depuis sa création, la Fondation a accueilli plus de 25 000 créateurs d'entreprise et en a effectivement soutenu près de 9 200.

liorer notre offre de produits et de services. La dernière édition de l'étude, finalisée en 2022, confirme la pertinence et l'impact de l'action de la Fondation auprès des micro-entrepreneurs et donc de l'engagement de CFDP.

Quelles sont les valeurs que vous partagez avec CFDP ?

Nous en partageons beaucoup, et en premier lieu les valeurs d'humanité, de proximité, de confiance. Les collaborateurs CFDP sont d'ailleurs très engagés, enthousiastes et moteurs dans le partenariat.

Nous nous retrouvons également dans les valeurs d'engagement et d'utilité sociale qui infusent la culture CFDP.

Cette proximité s'exprime aussi à travers l'ancrage territorial de nos actions respectives, l'implication des collaborateurs CFDP nous permettant d'ailleurs d'assurer une présence physique dans différentes régions. En effet, nous sommes historiquement implantés à Villeurbanne et nous comptons beaucoup sur notre réseau d'Ambassadeurs territoriaux pour rayonner sur l'ensemble du territoire et être au plus près de nos entrepreneurs.

MECENAT DE COMPÉTENCES

Les collaborateurs CFDP réalisent des formations sur la Protection Juridique auprès des micro-entrepreneurs en devenir, dans le cadre d'un partenariat formation noué entre EDLC et France Active.



Format : 1h en webinaire.



10 formations menées en 2022.



277 participants.



90% de taux de satisfaction sur le contenu proposé.

NOTRE IMPACT SOCIAL AUX CÔTÉS DE LA FONDATION ENTREPRENEURS DE LA CITÉ



88% des entrepreneurs ont le sentiment de bien protéger leur entreprise avec EDLC

78% des entrepreneurs ont le sentiment de réaliser des économies avec EDLC



95% des entrepreneurs recommanderaient EDLC à leur entourage

85% des entrepreneurs estiment que la micro-assurance représente un facteur important d'inclusion économique et sociale



04.

NOTRE ENGAGEMENT SE CONJUGUE AVEC L'EXIGENCE



CONTRIBUER À L'ODD 16

Ethique et transparence dans les affaires pour que chacun puisse développer son business dans l'intérêt de tous.



LA MAÎTRISE DE NOS ÉQUILIBRES TECHNIQUES, GAGE DE NOTRE INDÉPENDANCE ET DE NOTRE LIBERTÉ D'ACTION

• CHRISTOPHE BOITON - DIRECTEUR GÉNÉRAL

Quel est le lien entre performances économiques et qualité de service ?

La promesse faite à nos assurés comme à nos partenaires de leur assurer une protection juridique indépendante à dimension humaine exige de notre part une performance économique et financière équilibrée de long terme. Cette maîtrise de nos équilibres techniques nous permet ainsi d'investir dans la qualité du service que nous délivrons à toutes nos parties prenantes. Cet investissement est primordial en matière d'innovation produits et services, comme en matière d'innovation digitale et de sécurité IT : proposer à nos partenaires des réponses toujours plus réactives et adaptées aux besoins des assurés.

Ainsi, pour nos courtiers et partenaires, c'est la garantie d'un juste équilibre entre la répartition de la valeur, comme par le développement que l'on doit apporter à l'assuré, nos engagements sur la couverture des risques au tarif le

plus juste et une protection contre tout risque de conflits d'intérêt.

Pouvez-vous expliquer le lien entre l'exigence de marge et nos valeurs ?

En premier lieu, cette performance et la maîtrise de nos équilibres techniques sont tout à la fois à l'origine et l'une conséquence de toute notre politique sociale.

Les valeurs que nous défendons reposent sur les qualités humaines et l'expertise technique de nos équipes. Respect, autonomie, responsabilité, engagement sont les valeurs avec lesquelles nous menons toutes nos actions.

Nous sommes ainsi particulièrement attentifs en matière de recrutement aux personnalités et aux compétences. Puis, nous investissons énormément dans la formation pour faire évoluer nos équipes tout au long de leurs carrières. Cette politique sociale est portée enfin par la place réservée à l'ensemble des salariés

au capital de la compagnie. C'est à la fois un gage d'engagement et de crédibilité envers nos partenaires. Cela participe également à la juste répartition de la création de valeur entre toutes nos parties prenantes. Ce qui apparaît aujourd'hui comme une véritable innovation sociale dans beaucoup d'entreprises est pour nous une évidence qui sert le projet de CFDP et valorise son indépendance et notre liberté d'action.

Exigence et indépendance sont indissociables, comment fédérer les équipes autour de cette vision stratégique ?

C'est justement cette exigence que nous portons qui fédère les équipes autour du projet. L'actionariat salarié est au cœur de notre modèle et de notre engagement. Les salariés sont directement associés à la définition de notre raison d'être, notre politique d'innovation, comme notre démarche RSE. Ils sont tout à la

fois le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre du projet de l'entreprise.

Quels sont les investissements réalisés en 2022 pour engager les ressources humaines internes ?

Investir dans les ressources humaines, c'est travailler au niveau de la politique de recrutement avec la création de postes supplémentaires, les équipes pour accompagner notre développement. C'est bien sûr apporter un soin particulier aux parcours d'intégration et de formation afin que ces nouvelles recrues adhèrent rapidement à la culture et aux valeurs de l'entreprise. Nous souhaitons également donner aux salariés les meilleures conditions pour vivre leur mission. En 2022 nous avons renforcé notre politique de formation pour améliorer encore la qualité de travail sereine qui renforce la qualité du service rendu aux assurés. Investir dans notre politique sociale se traduit également dans la juste répartition de la valeur créée. Cette reconnaissance passe par la politique salariale, pour laquelle par exemple nous avons reconduit la prime de partage de la valeur, mais aussi par le développement de l'épargne salariale et le renforcement des salaires au capital de la compagnie.

Comment associez-vous vos intermédiaires à votre démarche d'exigence ?

En étant engagés au quotidien aux côtés des courtiers et des partenaires pour répondre aux besoins de leurs assurés. Notre proximité relationnelle et notre ancrage dans les territoires nous permet d'être dans un échange permanent à leur écoute, pour répondre avec réactivité à leur analyse de risques et imaginer avec eux les solutions précises adaptées et innovantes pour protéger leurs clients. Un interlocuteur CFDP est dédié à chacun au niveau commercial comme pour la gestion des sinistres. Ils peuvent les contacter en direct pour une plus grande réactivité. C'est une exigence de proximité que nous nous imposons pour faciliter une relation durable en pleine confiance avec nos intermédiaires. Co-construire les meilleures solutions passe aussi par un travail en commun sur la tarification qui exige un prix juste. Cette tarification au plus juste est possible également grâce à la maîtrise de nos équilibres techniques.» Notre ancrage territorial est une exigence de proximité que nous nous imposons pour faciliter une relation durable en pleine confiance avec nos intermédiaires.



Comment cette valeur d'exigence se place-t-elle au service de l'indépendance de CFDP ?

En 2022, CFDP a réaffirmé ses convictions, sa singularité, son indépendance. Notre nouvelle signature « Protection Juridique Indépendante » exprime cette exigence. Notre liberté d'actions portée par nos valeurs se met ainsi au service de nos assurés comme de nos partenaires distributeurs. Elle forge un lien de confiance très fort. C'est tout cela que nous avons réaffirmé dans notre raison d'être et notre raison d'agir : « S'engager pour une société apaisée, transformer les conflits en accords durables. »



LA FEUILLE DE ROUTE INNOVATION AU SERVICE DE NOTRE DIFFÉRENCE

Conçue en 2022 pour 3 ans, elle a pour objectif d'apporter de nouveaux services à nos assurés, et également de mettre à jour les pratiques. L'enjeu est de combiner service et technologie pour trouver ce qui sera réellement utile.

L'expertise de l'amiable s'enrichit d'outils innovants. CFDP mène une veille permanente pour sourcer des innovations, sélectionner celles qui ont un sens pratique et qui pourront être intégrées dans la prime d'assurance, qui doit rester compétitive. La technologie vient au service des savoir-faire et savoir-être pour permettre aux équipes de passer toujours plus de temps avec les assurés.

LES DOMAINES D'APPLICATION DE NOTRE R&D

1

Besoins des courtiers et des assurés

2

Services et outils

3

Données et intelligence artificielle

4

Gestion apaisée des dossiers
et animation des prestataires

5

Connaissance et valorisation
du service à l'assuré

LA JURIMÉTRIE OU LA JUSTICE PRÉDICTIVE.

Depuis de nombreuses années, CFDP a investi dans des outils d'intelligence artificielle pour identifier et quantifier un préjudice. Opération de co-développement avec des partenaires insurtech, CFDP a intégré un module d'intelligence artificielle qu'utilise au quotidien l'équipe spécialisée dans la gestion des préjudices corporels : économiques, d'agrément, fonctionnels...

Avant, cette estimation était aléatoire et rendait le recours plus long et incertain. L'intelligence artificielle permet de calculer plus vite et de façon plus fiable les probabilités d'obtenir des indemnités en fonction de la juridiction, un rapport est produit, et il sert à la conduite de la négociation. L'assuré est alors responsabilisé, face à un choix, pour opter, ou non, pour la résolution à l'amiable. Cette étape peut se dérouler en visio, pour prendre le temps d'expliquer à l'assuré les options. L'intelligence artificielle libère du temps d'échange.

Cette nouvelle pratique a démontré son utilité, et devrait être étendue à l'ensemble des préjudices : indemnités de licenciement, prestations compensatoires...

ZOOM SUR UMBRELLA

Outil de preuve numérique, qui permet d'envoyer un lien sur le smartphone des assurés pour qu'ils prennent en photo ou en vidéo leur situation litigieuse. Les preuves sont ensuite enregistrées dans la blockchain, pour être certifiées, géolocalisées et horodatées. La réalité et l'intégrité de ces photos sont difficilement contestables. Il y a alors délivrance d'un certificat numérique qui peut être utilisé comme recours dans la procédure de contestation. Ce service est inclus dans notre prime d'assurance.



76 M€
Primes acquises

+ 6 %
Sur primes émises branche 17

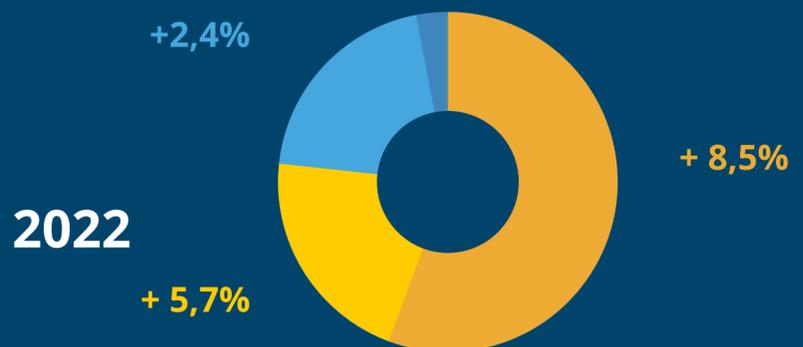
212%
Marge de solvabilité



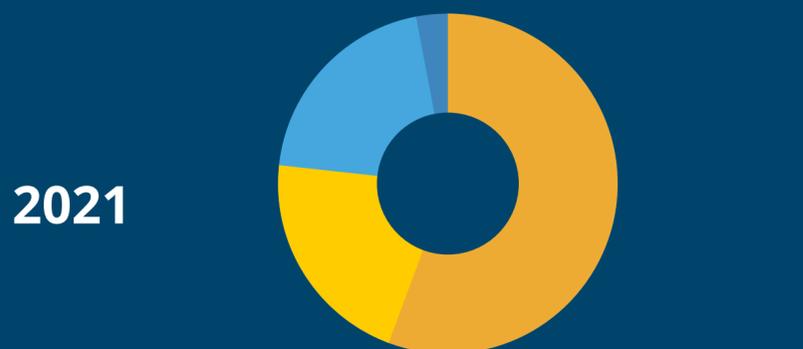
220
collaborateurs

8,1 M€
Résultat Net

RÉPARTITION DES PRIMES PAR MARCHÉ, PAR DISTRIBUTION



● PROF	40 808 779	● PART	15 372 002
● IMMO	15 871 985	● MPUB	1 940 476

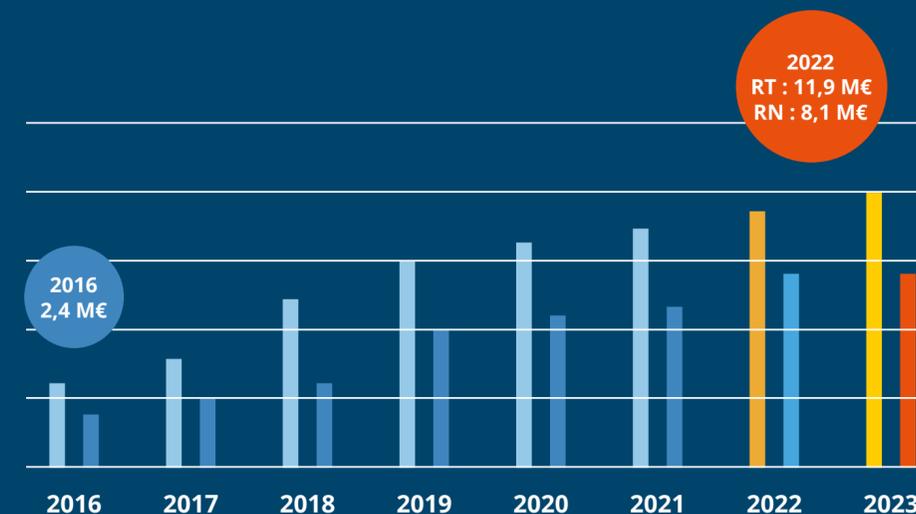


● PROF	37 621 962	● PART	15 008 582
● IMMO	15 015 149	● MPUB	2 038 338

CROISSANCE DES PRIMES ÉMISES



ÉVOLUTION RENTABILITÉ TECHNIQUE ET RENTABILITÉ NETTE





CFDP ASSURANCES - 62, RUE DE BONNEL - L'EUROPE - 69003 LYON
SA AU CAPITAL DE 1 692 240 €. RCS LYON 958 506156 B