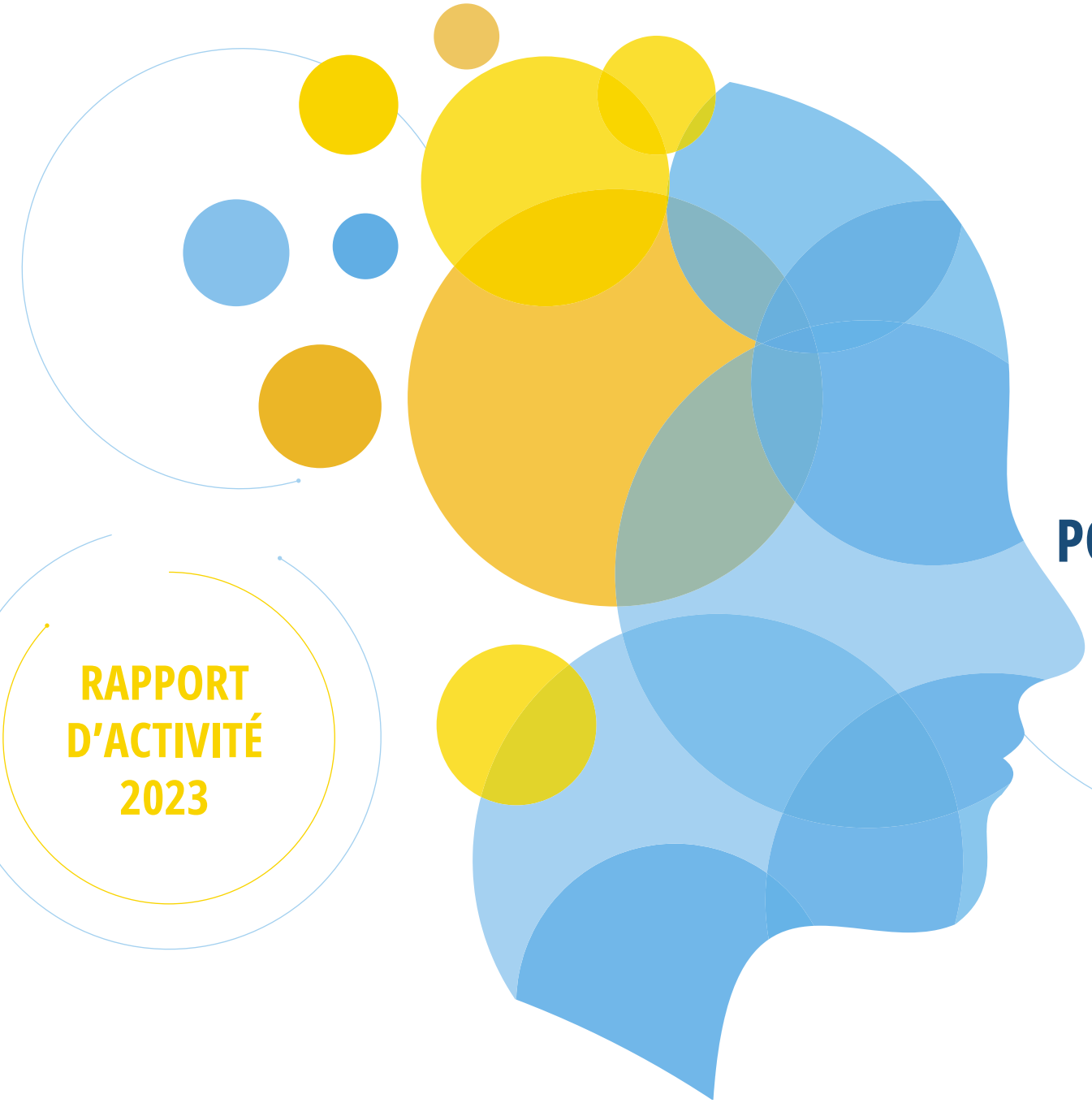


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

INNOVER POUR UNE SOCIÉTÉ APAISÉE

CFDP

Protection Juridique Indépendante

SOMMAIRE

01
Innovation, Équipes
et Proximité

02
ADELIA : IA générative au service
d'une relation de confiance

04
Satisfaction client

03
Démarche RSE,
un engagement quotidien

05
Gouvernance, Indépendance
et chiffres clés

INNOVATION ET COHÉSION AU CŒUR DU SUCCÈS DE CFDP

L'innovation est au cœur de CFDP. Notre capacité à élaborer rapidement des offres sur-mesure est un atout majeur reconnu par nos partenaires. C'est un facteur-clé de différenciation et de reconnaissance. Par ailleurs, être des pionniers en matière d'IA générative nous offre une exposition positive sur notre marché.

Depuis que les Trophées de l'Assurance existent, jamais une compagnie n'avait obtenu deux Trophées d'Or dans la même édition. Nous l'avons fait en 2023 avec ADELIA pour l'Innovation Relations Clients et pour l'Innovation Marketing. Nous continuons d'investir pour faire d'ADELIA un assistant juridique personnel encore plus puissant qui reflète notre ADN, enrichissant le travail des juristes et séduisant nos partenaires. Une plateforme digitale mettra bientôt à la disposition de nos clients l'ensemble de nos services innovants.

Les salariés sont notre capital le plus précieux et ils sont au coeur de notre démarche d'innovation. Nous ne pourrions pas obtenir tous ces succès sans un engagement collectif fort.

L'intelligence Artificielle est stratégique et doit valoriser les rôles de chacun. Cependant la place des salariés reste centrale. L'investissement dans la formation n'a jamais été aussi important. La transmission des savoirs et des responsabilités est également essentielle pour préparer le futur de la compagnie.

Nos bons résultats, attestés par des niveaux de satisfaction Clients très élevés, valident d'ailleurs autant notre dynamisme commercial que la qualité des services délivrés à nos assurés par les juristes.

En phase avec notre politique sociale, nous partageons les fruits de notre croissance avec nos équipes : intéressement salariés, participation et abondement. C'est une juste redistribution des fruits de la croissance.

Au-delà de ce partage, nous investissons également sur le plan humain en augmentant les effectifs et en veillant à l'égalité professionnelle Femmes-Hommes, en maintenant la note de l'index à 100 %.

Renforcer la place des salariés au capital de CFDP est un objectif partagé avec les actionnaires. C'est un message stratégique important et un levier puissant d'engagement et de reconnaissance. Cela dynamise l'indépendance de l'entreprise et encourage une implication accrue de tous dans la construction de notre avenir. L'innovation et la cohésion, l'engagement des salariés et la valorisation de leurs talents sont les clés de nos succès d'aujourd'hui. Elles ouvrent aussi la voie d'un avenir prometteur, au service de notre indépendance.

" Les salariés sont notre capital le plus précieux et ils sont au coeur de notre processus d'innovation. "

LAURENT DES BREST, PRÉSIDENT

-

CHRISTOPHE BOITON, DIRECTEUR GÉNÉRAL

01.
INNOVATION, ÉQUIPES ET PROXIMITÉ

«L'expertise et le savoir-être des équipes CFDP rapprochent les parties et transforment les conflits en accords durables».

PROXIMITÉ CLIENT, ANCRAGE TERRITORIAL

Pour répondre au mieux aux demandes de nos clients, nous privilégions la proximité.
Notre capacité à comprendre leurs besoins est au cœur de notre démarche d'innovation, au service d'une approche sur mesure.

TPE, PME, Entreprises, Agriculteurs, Syndicats… : les juristes de CFDP accompagnent les professionnels dans tous les domaines du droit, pour prévenir et résoudre leurs litiges.
Le marché du professionnel et de l'immobilier représente plus de 75 % de notre activité.

MONTÉE EN COMPÉTENCE

Nos juristes bénéficient de formations régulières sur les Modes Amiables de Règlement des Différends (MARD) et la communication non violente.

Le marché du professionnel représente plus de 75 % de notre activité.

L'ANCRAGE TERRITORIAL : AU CŒUR DE NOTRE INNOVATION

CFDP a fait le choix de la proximité, relationnelle et géographique.
C'est aussi l'unique acteur implanté dans les territoires.

Pour parvenir à résoudre un litige à l'amiable, CFDP associe les compétences techniques et les qualités relationnelles de juristes de proximité, qui incarnent l'enjeu d'excellence opérationnelle. Avec nos 29 délégations régionales, notre succursale en Belgique et grâce à nos 228 collaborateurs, nous œuvrons au plus près des besoins de nos partenaires et de leurs assurés

"Terres d'Ententes : Ces mots illustrent notre raison d'être et d'agir, notre expertise, notre proximité relationnelle et notre ancrage dans les territoires, depuis près de 80 ans."

02.
ADELIA : IA GÉNÉRATIVE AU SERVICE D'UNE RELATION DE CONFIANCE

Avec ADELIA, CFDP donne encore plus de résonance à cet objectif, en plaçant l'intelligence artificielle générative au service de l'Homme…et de sa raison d'être : s'engager pour une société apaisée.

Le lancement de cette solution, qui fait appel aux dernières nouveautés technologiques, s'inscrit dans notre volonté de continuer d'enrichir nos offres.

Le lancement de cette solution, qui fait appel aux dernières nouveautés technologiques, s'inscrit dans notre volonté de continuer d'enrichir nos offres.
Nous destinons ADELIA tant à nos juristes qu'à nos assurés, professionnels et particuliers.

Pour nos distributeurs, c'est une opportunité qui leur est donnée de se différencier en offrant à leurs clients un outil à base d'IA, innovant, utile, simple.

" Donner du sens à l'IA devient un allié puissant de la performance"

Ce service permet à nos assurés et à nos courtiers de poser des questions dans tous les domaines du droit, et d'obtenir des réponses instantanées, qui mentionnent les sources juridiques.

Il vient compléter Adel (Accès au Droit en Liberté), autre service en ligne de renseignements juridiques, fournisseur de fiches et de démarches juridiques en ligne.

Appuyé sur l'architecture de CHATGPT, ADELIA ajoute des bases de données publiques et privées, apportant des réponses fiables et exploitables aux questions des utilisateurs.

Il s'agit enfin d'une intelligence artificielle apprenante : via une interface de gestion et de pilotage nos juristes enrichissent par renforcement la solution, en l'entraînant au quotidien grâce aux recherches qu'ils effectuent.

Prévenir, Résoudre, Financer, Apaiser, telle est notre mission quotidienne de protection juridique.

De l'information juridique à la résolution des litiges, en passant par la prise en charge des frais de justice, nous accompagnons les professionnels, les particuliers, les associations…
C'est pour faciliter l'accès au droit et à la justice que nous utilisons l'IA, au service d'une société apaisée.

Pour nos équipes, ADELIA vient enrichir les innovations digitales développées pour favoriser la gestion amiable des litiges.

Le lien avec un juriste CFDP dédié reste aisé et accessible via la ligne directe du juriste ou son mail, nos assurés pouvant passer à leur gré d'un mode autonome à un mode accompagné.

VALORISER LE RELATIONNEL DANS UN MONDE DIGITAL

A l'ère du numérique et de l'intelligence artificielle et au cœur de ces bouleversements technologiques, il est essentiel de rappeler l'importance fondamentale de l'humain et du relationnel. Ce sont nos racines et notre force.

L'IA, en automatisant les tâches répétitives et fastidieuses, libère du temps et des ressources pour que nos équipes puissent se concentrer sur des activités plus stratégiques et nécessaires à une bonne relation client : prendre le temps de construire des relations durables, se consacrer pleinement à l'écoute et l'accompagnement, accorder toute son attention à comprendre les situations et apporter les meilleures réponses.
L'IA devient un outil et un allié pour fournir des informations et des analyses précieuses. Jurisprudence, données comportementales et avis des clients, l'IA nous aide à mieux comprendre un contexte et ses enjeux, afin de personnaliser nos réponses et offrir une expérience client toujours plus satisfaisante.
L'IA ne se substitue pas à l'intelligence humaine, c'est un complément qui nous permet de repousser les limites de nos capacités et de nous concentrer sur ce qui fait notre force : la confiance, le respect, la responsabilité et l'engagement.
Utilisée de manière responsable et éthique, l'intelligence artificielle devient un atout précieux pour valoriser l'humain et le relationnel dans un monde digital. Chez CFDP, elle nous permet de nous consacrer pleinement à ce qui compte le plus : l'interaction humaine authentique et enrichissante.

LA PROFESSION RECONNAÎT LA VALEUR DE L'IA QUI A DU SENS

La 22ème édition des Trophées de l'Assurance décernés par l'Assurance en Mouvement, a récompensé nos innovations avec 2 Trophées d'or.

CATÉGORIE

INNOVATION RELATION CLIENTS

Trophée OR pour ADELIA

CATÉGORIE

INNOVATION MARKETING

Trophée OR pour ADELIA

LE DIGITAL AU SERVICE DE LA RÉSOLUTION DES LITIGES

CFDP permet à ses clients de bénéficier de sa stratégie d'innovation et des avantages procurés par les nouvelles technologies pour soutenir davantage l'accompagnement humain délivré par nos équipes.
Ainsi, CFDP épargne à ses assurés des procédures longues et coûteuses.
Notre capacité d'écoute, notre volonté d'atténuer les conflits nous permettent de résoudre 78 % des litiges grâce à des disciplines et à des outils nouveaux, tels que par exemple : Jurimétrie, Analyse prédictive, Certification numérique de photos , Métavers, Visio...

@del
Informations juridiques en ligne

Accessible 24h/24 et 7j/7, notre service d'informations juridiques en ligne met à disposition de nos partenaires et de leurs assurés :
• ADELIA
• Plus de 150 modèles de courriers types pour assister les assurés dans leurs démarches.
• + de 1000 fiches juridiques
• 150 démarches en ligne permettant de créer un courrier sur-mesure, automatisé, pour répondre aux problématiques juridiques, avec prise en charge de l'envoi du courrier par CFDP.
Le lien avec le juriste dédié reste la priorité dans le service offert aux assurés.

Gestion des sinistres
avec la preuve numérique

Pour préserver la preuve du préjudice, un simple lien envoyé sur le smartphone de notre assuré, sans identifiant ni mot de passe, lui permet de photographier ou filmer la réalité d'une situation contentieuse ou d'un préjudice.
Ce service délivre un certificat numérique en ligne, numérisé et certifié grâce à la technologie de la blockchain.

La jurimétrie au service de nos équipes

Cette solution facilite l'accès à une jurisprudence complète et pertinente, améliorant l'efficacité de la recherche et accélérant le traitement des dossiers, pour le plus grand bénéfice de nos assurés.

Le Metavers CFDP

Un espace d'échanges destiné à nos assurés dans le WEB3 a été conçu pour faciliter la recherche d'informations, la gestion et la prise en charge des litiges.
Cet univers virtuel résonne avec les valeurs de CFDP : l'accompagnement et la recherche de solutions pérennes pour chaque assuré en complément de l'accompagnement humain et personnalisé des juristes dédiés.

03. DÉMARCHE RSE, UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN

FAVORISER L'ACCÈS AU DROIT ET À LA JUSTICE

L'aide juridique que nous apportons est un moyen de promouvoir l'accès au droit et à la justice pour tous.
Nos politiques non discriminatoires dans nos recrutements et nos pratiques commerciales, notre volonté de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux de l'inclusion, visent à contribuer à créer une société plus juste.

GARANTIR L'EGALITE HOMME/ FEMME

Obtenir un index 100 pour la 2ème année conscutive est avant tout un symbole fort de l'engagement de l'entreprise pour l'égalité professionnelle et le respect de tous ses collaborateurs.
Cet engagement, dont nous sommes fiers, contribue à une image positive auprès des clients, des partenaires et des équipes, heureuses de travailler dans une entreprise respectueuse de l'égalité des chances.

LA PLACE DES SALARIÉS AU CAPITAL DE LA COMPAGNIE

Investir dans CFDP, c'est rendre concret son engagement professionnel.
C'est agir pour l'indépendance de CFDP, pour s'offrir un avenir en commun prometteur, où chacun a un rôle à jouer.

En développant l'actionnariat salarié, la compagnie affirme sa singularité, et sa volonté de construire une société plus soudée.

“Travailler les facteurs RH de la RSE : la santé, la qualité de vie au travail, la formation et l’égalité professionnelle.”

Respecter une politique de placement éthique

Maîtriser notre empreinte carbone

Promouvoir des salariés au capital de la compagnie

Favoriser l’accès au droit et à la justice

Garantir l’égalite homme/femme

“Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable”

“ Assurer l’accès de tous à la justice fait écho à la raison d’être de CFDP”

“La Fondation EDLC s’appuie sur les équipes CFDP mobilisées pour lutter contre la précarité. Modèle vertueux, l’assurance inclusive repose sur une chaîne de solidarité qui donne du sens aux entreprises mécènes et leurs collaborateurs.“

CLAIRE BENISTI,
DÉLÉGUÉE GÉNÉRALE
FONDATION ENTREPRENEUR DE LA CITÉ

SOUTENIR ET PROMOUVOIR L’ASSURANCE INCLUSIVE

Avec la Fondation Entrepreneurs de la Cité

Entrepreneurs de la Cité
LA MICRO-ASSURANCE POUR ENTREPRENDRE

La Fondation Entrepreneurs de la Cité, fondée en 2007 et reconnue d’utilité publique, est la première organisation à avoir lancé en France un produit de micro-assurance pour les entrepreneurs vulnérables, une assurance abordable qui couvre leurs risques personnels et professionnels.

Mécène et acteur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, CFDP s’engage pour garantir l’accès aux produits et services d’assurance à tous, et notamment aux entrepreneurs en situation de fragilité. En protégeant leur activité et leur personne, ces derniers peuvent ainsi pérenniser leur entreprise pour une insertion économique durable dans la société.

04.
SATISFACTION CLIENT

"Les valeurs CFDP qu'ils portent permettent à tous les collaborateurs de comprendre et servir au plus juste les besoins de nos clients"

LA SATISFACTION CLIENTS, AU COEUR DE NOTRE MÉTIER

94%
de satisfaction en termes de joignabilité

95%
de satisfaction sur notre qualité d'accueil humaine et empathique

58
NPS
(Net Promoter Score)

85%
de satisfaction sur notre prise en charge financière

89%
de satisfaction sur l'accompagnement du juriste tout au long de la vie du dossier

90%
de satisfaction concernant nos délais de traitement des dossiers sinistres

91%
de satisfaction sur les délais de remboursement

TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS, SOURCE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Dans un climat 2023 anxiogène et inflationniste, CFDP a porté toute son attention sur le traitement des insatisfactions de ses clients. Avec une traçabilité accrue, CFDP a su mettre en place un processus de traitement simple et efficient des demandes de ses assurés.

En traitant 438 réclamations sur l'année, nous rassurons nos clients avec une justification argumentée, qui renforce la confiance dans le professionnalisme qui nous caractérise.
L'analyse de nos réclamations clients tend à démontrer les bonnes pratiques métiers de CFDP et l'importance que revêt pour elle l'accompagnement du client, et ce dans un temps de réponse exemplaire de 6,63 jours en moyenne.
Les résultats de cette enquête mettent en exergue notre niveau d'exigence client qui s'accroît d'année en année, dans une démarche d'amélioration continue.

"Bâtir une relation humaine et personnalisée fait partie de l'ADN de CFDP et constitue sa singularité."

Dans une époque où la réclamation est reine, moins de 1 % de nos assurés ayant déclaré un sinistre portent une réclamation. La formation continue de nos salariés sur la posture à la gestion de la relation client porte ses fruits, et place à 87 % le taux de satisfaction client et à 56 le NPS, indicateurs établis par le biais d'enquêtes fréquentes et exigeantes.

Si la gestion de la réclamation est un incontournable de la relation client, CFDP la porte à un haut niveau de professionnalisme, avec une ultra-personnalisation des réponses, qui rassure et fidélise.

05.
GOUVERNANCE, INDÉPENDANCE ET CHIFFRES CLÉS

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE FIDÈLE À SES VALEURS ET À SES MISSIONS

Laurent des Brest quitte ses fonctions exécutives, et reste Président du Conseil d'Administration de CFDP SA.

Aux côtés du **Directeur Général Christophe BOITON, Jacques-Henri BOUSCAYROL** prend les fonctions de **Directeur Général Délégué** et devient par la même occasion mandataire social. Son périmètre de délégation s'élargit avec la responsabilité de la Direction Administrative et Financière, de la Direction Technique, de la Direction des Données, de la Fonction Actuariat, de la Gestion des Placements financiers, et le pilotagede la politique RSE de CFDP.

Autre changement notoire, **Pascale des BREST** est nommée **Directrice Générale Adjointe**. Elle garde la Direction du Réseau avec le pilotage des activités commerciales et des services à l'assuré, gère l'équilibre entre les moyens d'actions et les objectifs stratégiques ainsi que la politique sociale du réseau.

Et **Laurence du Fau de Lamothe** est promue au poste de **Directrice Commerciale**.

Enfin, CFDP est passée d'un COMEX (pour Comité exécutif), à un CODIR (pour Comité de Direction) élargi. La nouvelle Direction Générale s'appuie sur ce CODIR pour le pilotage et la gestion opérationnelle de la compagnie afin que collaboration et coopération demeurent les marques de fabrique de CFDP.

«Construite autour de ses valeurs et de ses missions, la gouvernance pilotel'entreprise avec comme maîtres mots la responsabilité, l'équilibre, le contrôle et la transparence.»

CHIFFRES CLÉS 2023

80 M€
Primes acquises

212%
Marge de solvabilité

7%
Sur primes émises branche 16+17

12,4M€
Résultat Technique

8,6M€
Résultat Net

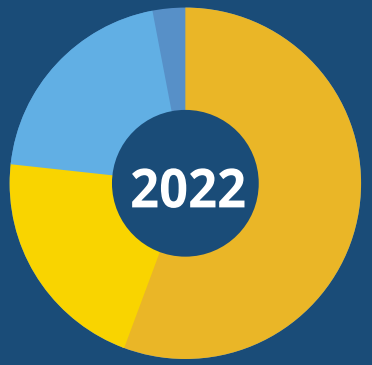
2
Trophées OR Innovation ADELIA

228
collaborateurs

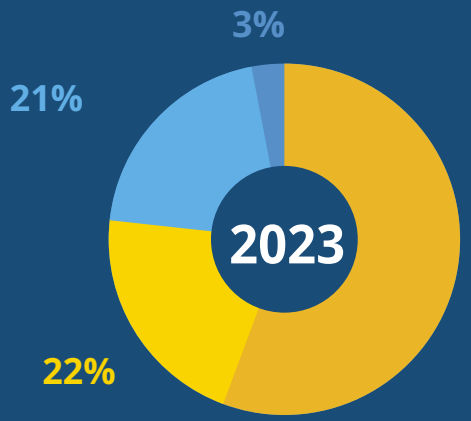
100
Index Homme/ Femme

SUCCURSALE BELGIQUE
+30%
de primes émises

RÉPARTITION DES PRIMES EMISES SUR NOS PRINCIPAUX MARCHÉS

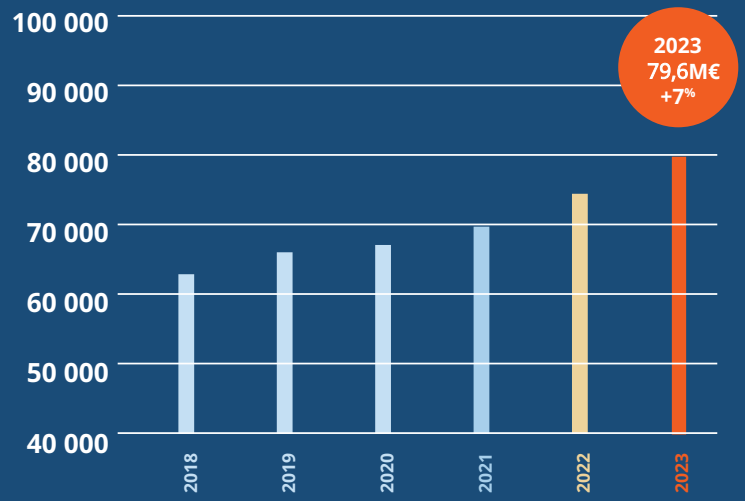


- PRO 40 808 779
- IMMO 15 871 985
- PART 15 372 002
- MPUB 1 940 476



- PRO 42 921 583
- IMMO 17 327 234
- PART 16 430 677
- MPUB 1 928 627

CROISSANCE DES PRIMES ÉMISES



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