



Protection Juridique : Juridica personnalise sa relation avec les courtiers d'assurances

Pour la rentrée 2011 et notamment à l'occasion des Journées du Courtage, Juridica a souhaité présenter à *La Revue du Courtage* sa nouvelle gamme et le dispositif au cœur duquel elle positionne les courtiers.

Interview de Marie-Emmanuelle Schiltz, Directrice générale et Jean-Matthieu Lambert, Directeur ventes et engagements de Juridica



Jean-Matthieu Lambert et Marie-Emmanuelle Schiltz, Juridica

La Revue du Courtage : *A quelle évolution sociétale correspond le développement des solutions de protection juridique ?*

Marie-Emmanuelle Schiltz : Ces dernières années, la société française s'est fortement judiciairisée, et l'augmentation des textes de loi et règlements accentue cette tendance. Or, 71 % des Français reconnaissent qu'ils ne savent pas à qui s'adresser pour être informés de leurs droits et que 49 % d'entre eux renoncent à les faire valoir plutôt que d'engager une action judiciaire (montant trop élevé des frais de procédures). Les honoraires d'avocats peuvent dépasser 1 500 euros et

La protection juridique de l'entrepreneur

une expertise judiciaire peut être comprise entre 3 000 à 5 000 euros. Pour autant, parmi les 66 % des Français ayant conscience qu'ils peuvent souscrire une assurance de protection juridique pour les accompagner lors du traitement amiable ou judiciaire d'un conflit, seulement 58 % en ont souscrit une. Il est donc essentiel pour les courtiers d'assurances de faire connaître ce type de contrat. La campagne de communication lancée par l'Etat* tend à positionner les assureurs de protection juridique comme des acteurs essentiels de l'accès au droit et à la justice. C'est une première étape.

Quelle est votre définition de la protection juridique (PJ) et quel est l'intérêt pour le courtier de la proposer à ses clients ?

Jean-Matthieu Lambret : la PJ a, avant tout, l'avantage d'être un produit fidélisant, qui peut aussi être utilisé en l'absence de sinistres et en prévention des problèmes du quotidien. Un juriste étant en mesure de répondre aux questions des assurés dans tous les domaines du droit, c'est un bon moyen pour les courtiers de donner accès à leurs clients à un service à forte valeur ajoutée. La PJ permet à ces intermédiaires de valoriser leur rôle de conseil en proposant une offre indispensable, trop souvent oubliée. La nouvelle signature de la marque de Juridica, "Juste pour vous" en est la symbolique.

La Revue du Courtage

21.09.2011

Sous quelles formes se déclinent les contrats de PJ ?

JML : La PJ peut se matérialiser par des garanties en option ou en inclusion dans d'autres contrats d'assurances (auto, MRH, multirisque professionnelle), avec des cartes de paiement ou de fidélité ou être liée à des services (licence sportive, abonnement téléphonique) mais la tendance est au développement des contrats séparés qui rendent l'offre plus lisible et font bénéficier le client d'une couverture plus large. C'est notamment ce que propose Juridica, une gamme de produits individuels par cibles de clients et des produits complets et adaptés en groupements. Nous privilégions les solutions adaptées aux courtiers et à la demande de leurs clients.

Quels sont les services proposés par Juridica en matière de PJ ?

MES : Juridica propose à ses assurés particuliers, professionnels et entreprises de l'information juridique par téléphone dans tous les domaines afin de leur donner un accès complet au droit. Ses juristes les accompagnent dans la recherche de solutions amiables et lors de la défense devant les tribunaux. Juridica propose également la validation juridique de leurs contrats. Une équipe de 160 juristes de niveau bac +5 et au-delà, en constante formation et maîtrise de l'expertise, est à leur écoute. Une partie de notre centre de prévention (qui délivre l'information juridique par téléphone) et de notre centre de gestion est uniquement dédiée aux clients des courtiers d'assurances. Juridica s'appuie également sur un réseau de 265 avocats partenaires, 830 experts et 200 huissiers régulièrement missionnés. Les juristes sont joignables par téléphone du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30. Pour répondre à toutes les questions des assurés professionnels, en dehors des horaires de bureau jusqu'à 22 h 30 et le samedi après-midi, nous avons installé une équipe de juristes français à Montréal. Avec l'appui de cette organisation, nous avons l'intention de nous ouvrir à l'international.



Nous avons l'intime conviction qu'en accompagnant durablement les courtiers dans leurs démarches, nous délivrerons ensemble un service performant qui fidélisera leurs clients

"Juste pour vous", une offre qui s'adresse particulièrement aux modes de distribution des courtiers d'assurances ?

MES : Avec cette nouvelle signature, nous soulignons notre volonté de créer un partenariat durable avec nos courtiers partenaires et leurs clients (particuliers, professionnels, associations, copropriétés, communes, collectivités). Nous avons l'intime conviction qu'en accompagnant durablement les courtiers dans leurs démarches, nous délivrerons ensemble un service performant qui fidélisera leurs clients. Nous avons engagé plusieurs démarches privilégiées avec des syndicats de la CSCA et nous comptons bien élargir ces contacts avec tous les autres. L'accompagnement des courtiers passe également par la réalisation d'outils d'aide à la vente en marque blanche : argumentaires, scripts de vente par téléphone, fiches produit, lettres types, etc.

A l'occasion des Journées du Courtage, vous ouvrez une nouvelle version de votre site juridica.fr, pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

JML : La nouvelle version du site sortira en effet le 20 septembre. Il est totalement dédié aux courtiers d'assurances. Un outil leur permettra de définir en ligne la solution la plus adaptée à leur portefeuille, avec une segmentation par typologie de clients. Mais nous invitons, bien sûr, tous les courtiers présents aux Journées à venir en discuter avec nous sur notre stand et les y attendons avec grand plaisir

Propos recueillis par Patrick Schindler, au siège de Juridica à Marly-le-Roi

* le 5 avril 2011, la Chancellerie, la FFSA et le GEMA ont lancé une large campagne d'information : "Soyez prêt à défendre vos droits avec l'assurance de protection juridique".

Le marché de la PJ en France

- CA du marché de 2010 : 900 M €
- Croissance du marché en 2010 : +9 %
- Taux d'équipement des particuliers en 2010 : 40 %