

## CHIFFRES CLÉS

Au 31 décembre 2017

130  
juristes  
négociateurs

166 000  
appels information  
juridique traités

26 400  
dossiers litiges  
ouverts

# N°1

Protection Juridique  
des professionnels

## 117,2 M€

Chiffre d'affaires DAS\*

+ 4 %

## 93,9 M€

Chiffre d'affaires  
Protection Juridique

## 81,8 %

Ratio combiné  
Protection Juridique

en millions d'euros

\*y compris activités pertes pécuniaires et loyers impayés sur lesquelles DAS s'est désengagée

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PJ

24 %  
Courtiers



76 %  
Agents

56 %  
Entreprises



44 %  
Particuliers

# DAS

DAS Assurances Mutuelles  
Société d'assurance mutuelle  
à cotisations fixes

RCS Le Mans 775 652 142

DAS - Société Anonyme au capital de 46 113 660 euros.

RCS Le Mans 442 935 227

Entreprises régies par le code  
des assurances

Sièges sociaux : 33 rue de Sydney 72045 Le Mans Cedex 2

IMP COVÉA - COMMUNICATION INTERNE COVÉA - 06/2018

# DAS

## L'essentiel 2017

Notre mission,  
démêleurs de tracas

GRUPE  
CO  
vea



«Nous poursuivons notre dynamique pour conserver notre position de leader sur le marché de la protection juridique des professionnels tout en nous ouvrant de nouvelles perspectives.»

**Christophe Bardet,**  
Directeur général de DAS

## Une entreprise en pleine forme

En 2017, la dynamique commerciale a maintenu un rythme soutenu en affichant une production en hausse de 12 %. Une belle énergie a été déployée pour répondre à nos ambitions de développement : renforcer l'image de DAS en qualité d'assureur PJ Pros, valoriser la nouvelle gamme de produits Lexéa et son univers de garanties, donner de la visibilité dans la presse spécialisée et sur les salons professionnels, sensibiliser et former les apporteurs. Performance marquée également du chiffre d'affaires qui progresse de 3,9 %. Côté rentabilité, le ratio combiné de 81,8 montre que notre entreprise est ancrée sur des fondamentaux solides. La satisfaction client, notre cheval de bataille, est au rendez-vous avec un score toujours en progression.

## Des défis à relever

Le marché global de la protection juridique croît de 6 % par an depuis 10 ans. Avec seulement 20 % de professionnels équipés en PJ, le potentiel d'équipement est très prometteur. Les perspectives sont là et DAS est une entreprise saine et solide. Mais cela ne suffit pas. Nous sommes au cœur d'un écosystème juridique en pleine mutation : les recours juridiques se systématisent ; les objets connectés, l'économie collaborative, l'intelligence artificielle bouleversent les usages de consommation ; de nouveaux risques apparaissent (cybercriminalité, atteinte à l'e-réputation...). Si la concurrence s'est accrue avec les acteurs traditionnels, elle ne doit pas masquer l'émergence de nouveaux acteurs à la pointe de l'innovation numérique (LegalTech...). Nos clients désirent être à la fois autonomes mais aussi accompagnés et rassurés. Ils veulent une réponse tout de suite, à tout moment et par tous les canaux possibles.

## Un nouveau modèle

Dans ce contexte, comment allier satisfaction du client, performance, rentabilité et répondre à notre ambition de faire de Covéa le leader français de la protection juridique des années à venir ? Notre protection juridique de demain sera « augmentée » et au service de l'expérience client. Nous allons élargir notre offre assurantielle à des services en nous appuyant sur Rocket Lawyer, une des LegalTech les plus en vue du marché. Tout en bénéficiant de l'accompagnement d'un juriste, le client disposera de services juridiques depuis une plateforme digitalisée. Une prestation « augmentée », c'est aussi mettre la technologie 2.0 au service des juristes. Les expérimentations déjà menées avec différents partenaires sont porteuses de promesses : AlloMédia (analyse de conversations téléphoniques entre un client et un juriste), Doctrine.fr (moteur de recherche numérique sur la jurisprudence) et Prédicite (justice prédictive basée sur des algorithmes). L'intelligence artificielle contribuera à faire évoluer le métier du juriste vers un métier d'expert de la relation client (analyse des situations complexes, gestion de la charge émotionnelle, pédagogie...). Une nouvelle dimension pour répondre toujours mieux à notre mission de démêleurs de tracas.

## La force d'une entreprise unique

Nous avons une conviction : nous devons miser sur l'effet de taille pour asseoir notre solidité et pérenniser l'entreprise. La création d'une société unique de protection juridique au sein du groupe Covéa nous donnera cette force et de nouvelles perspectives. Le regroupement des activités de DAS, leader de la PJ des pros, et d'APJ, numéro 1 de la PJ des particuliers, qui représentera 19 % en parts de marché, devrait se concrétiser fin 2018. L'entreprise unique se façonnera sur 3 ans, au bon rythme, pour aboutir à une convergence des organisations, des métiers, des offres, des systèmes d'information et à l'émergence d'une culture commune. Un nouveau modèle, une entreprise unique, une agilité des équipes... nous aurons alors l'élan et la force nécessaires pour gagner la bataille de la satisfaction client.