

Nous sommes des activistes de la protection juridique : de la CAP à Dextra et à Emilia

Emilia est sur le marché depuis octobre 2022. De nombreux clients, courtiers en assurances, avocats, plates-formes de comparaison et concurrents ont réagi, allant de "oh horreur" à "ravie". De "observer avec circonspection" et "essayer" à "suivre pleinement". De "bulle d'air" à "durable". **Mais tous savent que quelque chose de nouveau est en train de se produire. La nouvelle génération de protection juridique.** Dans laquelle ce ne sont pas les lacunes et les refus de couverture qui prédominent, mais le principe du "tout-en-un". Et une protection juridique qui se soucie vraiment des clients. **Nous sommes des activistes de la protection juridique.** Mais qu'est-ce qui rend Emilia si unique ? Pour cela, il faut comprendre ce qui s'est passé au cours des 25 dernières années. **Ce n'est qu'alors que l'on comprend pourquoi Emilia est une évolution logique.**

Historique : CAP, Dextra et jusqu'à l'AVC.....

Après avoir été au barreau, j'ai fait partie de la direction de CAP Protection Juridique (Allianz) à partir de 1998. C'est de cette époque que datent les premiers produits complets de protection juridique en Suisse (gastroLex en 2000, privaLex en 2002 et firmaLex en 2004). Auparavant, certains risques contractuels n'étaient assurés que de manière ponctuelle. Tout à coup, tout était assuré et on ne pouvait plus énumérer les contrats, sinon cela aurait été un livre. Quelques années plus tard, les autres concurrents ont copié ces produits. Mais la CAP est toujours là aujourd'hui. Il n'a donc jamais été question de tout casser.

Afin de pouvoir développer de nouvelles solutions de protection juridique, **nous avons créé Dextra en 2012 en tant qu'assurance indépendante.** Dextra était la **première assurance digitale** dans les pays germanophones ou francophones. Nos couvertures d'assurance étaient alors les meilleures, comme l'a attesté **A bon entendeur** en 2014. En 2017, nous avons dépassé tous les autres assureurs de protection juridique en termes de croissance, notamment grâce à sum.cumo, l'entreprise de Björn Freter, qui a réalisé toute la technologie et le marketing pour Dextra. Jusqu'à la fin de l'année 2017, tout s'est déroulé comme prévu et nous avons eu beaucoup de plaisir.

En décembre 2017, nous avons convenu avec la PAX qu'ils devaient investir en tant qu'actionnaire minoritaire. Cette augmentation de capital était prévue depuis longtemps. Cela n'avait rien à voir avec des primes ou des produits, c'était un processus habituel.

En janvier 2018, j'ai eu une AVC..... Alors que j'étais encore à l'hôpital, les gros actionnaires de Dextra ont bloqué cette transaction. Ils ont pris les choses en main et ont investi à un prix d'action très bas. C'est ainsi qu'ils sont rapidement devenus actionnaires majoritaires. J'ai compris le truc, mais je ne pouvais pas me défendre à l'époque. J'étais à l'hôpital, puis dans un centre de thérapie, et je me battais pour mon cerveau.

Beaucoup ont ensuite pensé que nous avons proposé des primes trop basses ou que nous nous étions développés trop rapidement. Mais ce n'était pas le cas. **Au contraire, les autres concurrents se sont de plus en plus rapprochés de nous. Ils proposaient de meilleures couvertures et nivelaient leurs prix.** Après mon AVC, Dextra a fait exactement le contraire. Elle a augmenté ses prix. Ils ont présenté des chiffres truqués à leurs partenaires. L'idée était de viser un bénéfice plus rapide plutôt que de miser sur la valeur. Le service et la qualité en ont souffert. Les bons clients ont fini par résilier leurs polices. **En quelques mois, la production de Dextra s'est effondrée d'un quart.**

Depuis 2022, Dextra tente de redevenir plus durable. L'une des raisons en a certainement été l'annonce de l'arrivée d'Emilia. Là encore, il n'a jamais été question de tout casser. Aujourd'hui, Dextra est toujours l'un des principaux assureurs de protection juridique. Mais ils suivent désormais

une autre voie que celle que nous avons envisagée lors de leur création. Leurs produits sont devenus modulaires et complexes et ne conviennent pas vraiment au grand public.

..... Emilia

Björn et moi sommes restés en contact permanent après mon AVC. Il savait dans quel état j'étais. Il était probablement le seul à comprendre ce que je voulais dire lorsque je divaguais. Il suffisait que je commence mes phrases pour qu'il comprenne en quelques mots ce que je voulais dire. C'est lui qui m'a proposé un emploi en octobre 2019 dans son entreprise de l'époque, sum.cumo. Nous sommes ainsi restés en contact étroit et avons pu poursuivre nos idées.

Il n'était pas possible que tous les concurrents s'alignent à nouveau. Les assurés souffraient de nombreuses lacunes de couverture essentielles et d'un soutien insuffisant. Pour beaucoup, les primes étaient trop chères. Globalement, l'État de droit est mis à mal lorsque seuls quelques-uns peuvent se faire justice avec leur argent. Les droits sont pour tous ! C'est ainsi que Björn (qui avait entre-temps vendu son entreprise) et moi avons commencé à élaborer nos premiers projets par un bel après-midi au bord du lac de Zurich :

L'idée d'Emilia

Notre objectif a toujours été de faciliter la vie de nos clients et de nos partenaires grâce à nos produits de protection juridique et à notre serviabilité. Mais mon expérience personnelle, avec mon handicap linguistique, m'a appris ce que c'est que de ne pas comprendre les phrases. Les conditions générales, les textes de loi sont complexes et ne sont pas à la portée de beaucoup de gens. Nous nous sommes donc dit que **nous allions travailler avec un "langage simple" que tout le monde peut comprendre**, que ce soit dans les conditions ou sur le site web. En nous adressant à l'ensemble de la population, y compris à ceux qui ont du mal à se payer une protection juridique, aux personnes qui ont des difficultés à souscrire un contrat en ligne ou qui ne comprennent tout simplement pas les conditions d'assurance. Pour eux, nous avons "l'assurance pour tous". Et en quelques secondes, cette assurance est souscrite. Pas de questions stupides, il suffit d'une adresse et hop !

Le produit d'Emilia

Mais quel est exactement l'avantage d'Emilia. Quelques petits exemples :

- Le secret de l'art. 33 de la loi sur le contrat d'assurance (LCA) : **saviez-vous que les cas de protection juridique sont en principe assurés, sauf s'ils sont exclus dans les conditions d'assurance ?** Notre approche est avant-gardiste : dans les conditions Emilia, il y a 80 mots concernant les exclusions d'assurance. Par exemple, chez Dextra, il y a 300 mots d'exclusion, chez CAP même 675 mots d'exclusion. Cela signifie que chez Emilia, il y a moins de lacunes, moins d'exclusions et moins de relativisations. Chez nous, le droit pénal est vraiment du droit pénal (et non pas peut-être dans certaines circonstances). Les contrats sont des contrats et pas seulement quelques-uns. Les dommages et intérêts sont des dommages et intérêts, qu'ils soient contractuels, légaux ou liés à la nature du dommage. Emilia ne s'intéresse donc pas au domaine juridique dans lequel nous nous trouvons, mais à l'ensemble.
- **Avec les produits modulaires d'autres assureurs, il y a vite des lacunes.** Par exemple, on est encore locataire et on souhaite maintenant construire une maison. Celui qui n'a pas encore conclu le module "Immobilier" a un problème. La protection juridique du maître d'ouvrage, le droit de voisinage, la propriété par étages n'entrent en jeu qu'après le changement d'assurance. Et si l'on change trop vite, on ne peut plus résoudre le dernier problème de location. Avec Emilia, c'est différent. Ces composantes sont toujours présentes dès le début. Il

n'y a pas besoin de réfléchir. Nous avons déjà tout intégré : transport, immobilier, transports publics, voyage, etc.

- Emilia est la première assurance de protection juridique à offrir **un véritable libre choix de l'avocat**. Tous les autres concurrents font appel à la clause d'exception de l'art. 167 II, Ordonnance sur la surveillance OS, qui stipule que si l'assurance n'est pas d'accord avec le choix de l'avocat, la personne assurée doit indiquer trois autres avocats. L'avocat d'origine est donc éliminé, et il est très difficile pour les clients de trouver d'autres avocats équivalents.
- **Difficultés de recouvrement** : La plupart des concurrents ne financent les litiges en matière de recouvrement que jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens ou d'une menace de faillite. Chez Emilia, cela va plus loin, à savoir jusqu'à ce que le litige ait été correctement résolu, c'est-à-dire que l'argent soit vraiment arrivé. **Emilia va plus loin dans les litiges de recouvrement que dans les autres.**
- **Et Emilia ne s'adresse pas seulement aux personnes en bonne santé, mais aussi à celles souffrant d'un handicap, d'une maladie chronique ou d'un accident.** Toutes les autres compagnies d'assurance ne couvrent pas les handicaps, les maladies et les accidents antérieurs à cette assurance. Chez nous, c'est différent. Chez nous, c'est le litige lui-même qui constitue le sinistre et non l'accident, la maladie chronique ou le handicap initial. **Cela concerne tout de même 3 millions de personnes en Suisse.**
- Et avec la collaboration, Emilia est **personnelle, simple, engagée**. Il n'y a pas de procédure stérile. **Avec nous, ils peuvent parler et discuter.** Tout comme nous sommes rapides et simples lors de la conclusion d'une assurance, nous le sommes aussi en cas de sinistre. Exemple : hier justement, un client d'une autre assurance nous a contactés pour nous dire que son avocat avait déclaré un sinistre. Mais la juriste lui a donné le choix : soit il règle le cas avec elle et non avec l'avocat, soit il n'y a pas de garantie de prise en charge des frais.

Emilia est durable et n'est pas une nouvelle bulle d'air

Trop de nouveaux prestataires d'assurance se contentent de relooker d'anciens produits. Chez Emilia, c'est différent. La philosophie du produit est nouvelle. Emilia est une évolution logique de 1998 à aujourd'hui.

Nous ne sommes peut-être qu'une **assurance**. Mais notre ambition est de pouvoir aider toutes les personnes en Suisse. C'est pourquoi nous allons créer une **fondation d'utilité publique**. Comme filet de sécurité pour ceux qui en ont besoin et pour qui aucune protection juridique ne fonctionne. De plus, nous construisons une **communauté d'avocats Emilia**. Emilia est donc là, mais ce n'est que la première étape.