

# Notre métier, l'assurance dommages

Pacifica, la filiale assurance dommages du groupe Crédit Agricole Assurances, conjugue une innovation permanente et des offres de qualité. Nous contribuons à la différenciation du groupe Crédit Agricole par notre relation clients de la souscription à la gestion du sinistre. Nos offres, nos actions de prévention, notre pôle services et nos valeurs qui soulignent l'importance de l'humain reflètent notre engagement sociétal et environnemental.

Le modèle original de gestion des sinistres de Pacifica est fondé sur l'efficacité, via une relation client par téléphone, avec une exigence de très grande satisfaction client. Pacifica a finalisé en 2010 l'acquisition de la MRA, société d'assurance dommages de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France, et couvre désormais l'ensemble du territoire français avec une 16<sup>e</sup> unité de gestion de sinistres à Arras.

**Notre mission :** protéger les clients du groupe Crédit Agricole face aux aléas de la vie et les accompagner au quotidien.

## Nos atouts :

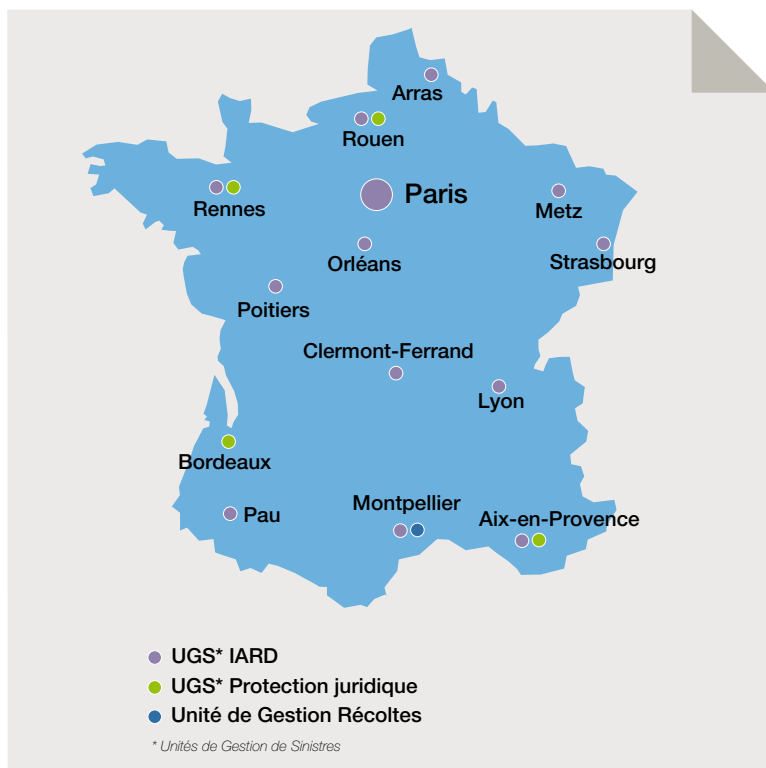
- Une intimité avec nos banques partenaires porteuse d'un potentiel de développement exceptionnel
- Une culture orientée satisfaction client
- Un modèle industriel et personnalisé performant
- L'engagement de nos collaborateurs

## Nos valeurs :

- Pacifica inscrit ses valeurs dans celles du groupe Crédit Agricole S.A. et soutient son développement surtout par **l'innovation** dans les produits et services et **la confiance** avec ses parties prenantes.

## NOTRE ORGANISATION

**1 338 collaborateurs** dont 926 dans 16 unités de gestion de sinistres et 1 unité de gestion Récoltes.



7<sup>e</sup>

ASSUREUR DOMMAGES  
EN FRANCE

1<sup>er</sup>

EN GARANTIE DES  
ACCIDENTS DE LA VIE (GAV)

2<sup>e</sup>

EN ASSURANCE AGRICOLE

PACIFICA

# NOS DIRIGEANTS

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 mars 2011

**Gérard Ouvrier-Bufferet**, Président du Conseil d'administration, Directeur général de la CRCAM Loire/ Haute-Loire

**Jérôme Grivet**, Vice-président du Conseil d'administration de Pacifica, Directeur général de Crédit Agricole Assurances, Directeur général de Predica

Crédit Agricole S.A. représenté par

**Michel Mathieu**, Directeur général délégué en charge des fonctions centrales Groupe, des assurances et de la gestion d'actifs

LCL, représenté par **Yves Nanquette**, Directeur général

**Raphaël Appert**, Directeur général de la CRCAM Centre Est

**Jack Bouin**, Directeur général de la CRCAM du Finistère

**Guy Chateau**, Directeur général de la CRCAM d'Aquitaine

**Olivier Gavalda**, Directeur du pôle Caisses régionales de Crédit Agricole S.A

**François Jaubert**, Président de la CRCAM de Charente Périgord

**Bernard Lepot**, Directeur général de la CRCAM Nord Midi-Pyrénées

**Jean-Jacques Duchamp**, Directeur général adjoint de Crédit Agricole Assurances

Censeurs : **Bertrand Corbeau**, Directeur général de la FNCA, **Paul de Leusse**, Directeur de la Stratégie Groupe à Crédit Agricole S.A.

## COMITÉ DE DIRECTION

Au 31 mars 2011

**Thierry Langrenoy**, Directeur général

**Patrick Degiovanni**, Directeur général adjoint en charge du développement

**Guillaume Oreckin**, Directeur général adjoint en charge des opérations

**Thierry Cornille**, Directeur des ressources humaines

**Christian Couchoud**, Directeur des finances

**Monique Eid**, Directeur des systèmes d'information

**Lionel Féraud**, Directeur du marché des particuliers

**Jean-Michel Geeraert**, Directeur du marché des professionnels

**Noël Léger**, Secrétaire général et RCPR

**Olivier Néel**, Directeur de Viavita

**Olivier Rattez**, Directeur des sinistres

**Jean-Paul Schwartz**, Directeur commercial et développement

**Brigitte Thomas**, Directeur process et projets transversaux



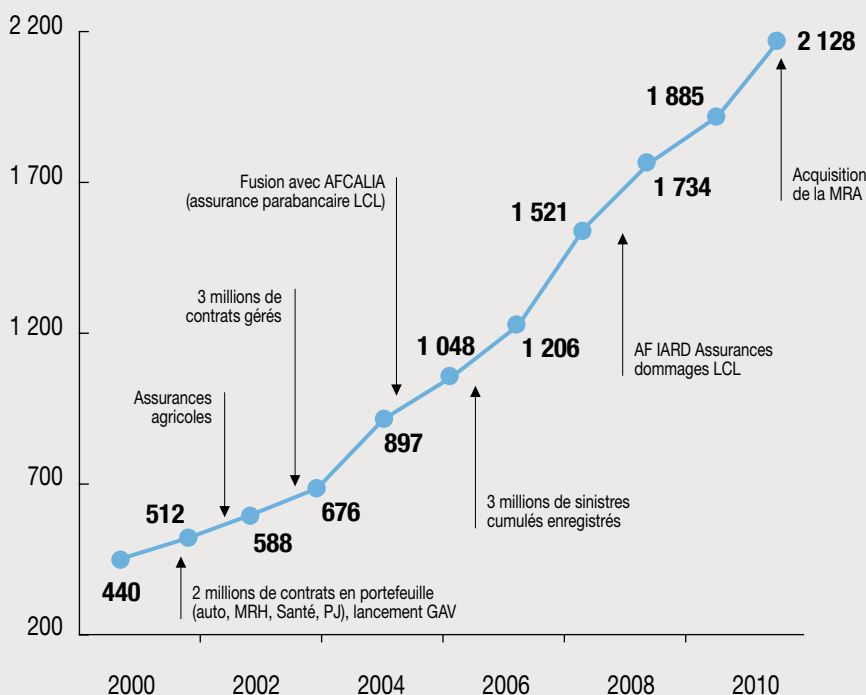
**Gérard Ouvrier-Bufferet**  
Président



**Thierry Langrenoy**  
Directeur général

## Évolution du chiffre d'affaires (en M€)

Pacifica est leader de la croissance sur son marché, avec un taux annuel moyen en terme de chiffre d'affaires de 17 % contre 3 % pour le marché.



## Pacifica en 3 chiffres

À fin 2010

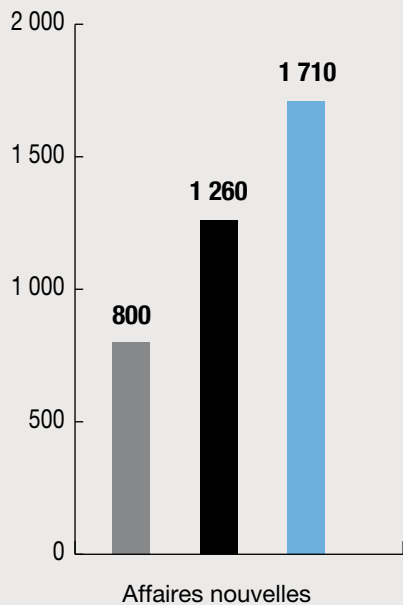
**2,1 Mds€**  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

PRÈS DE  
**830 000**  
SINISTRES GÉRÉS

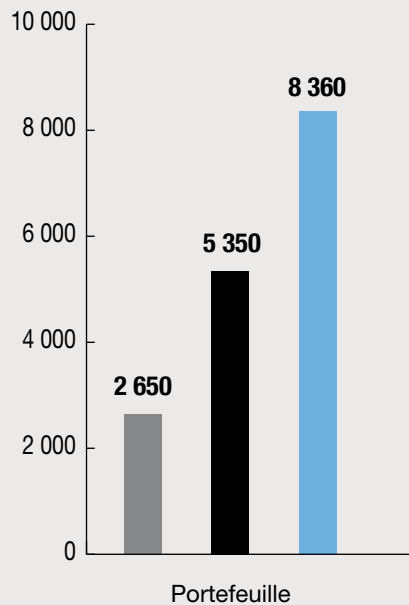
**8,4**  
MILLIONS DE CONTRATS

## Évolution des affaires nouvelles et du portefeuille

En milliers de contrats

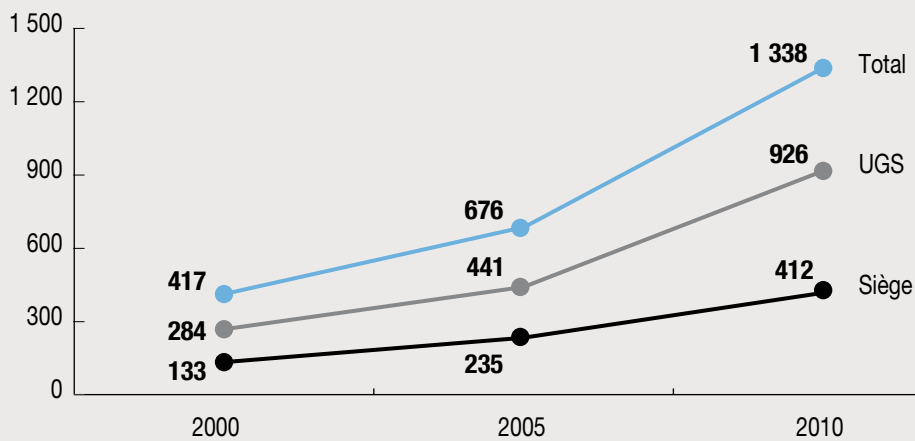


En milliers de contrats



■ 2000 ■ 2005 ■ 2010

## Évolution des effectifs de Pacifica

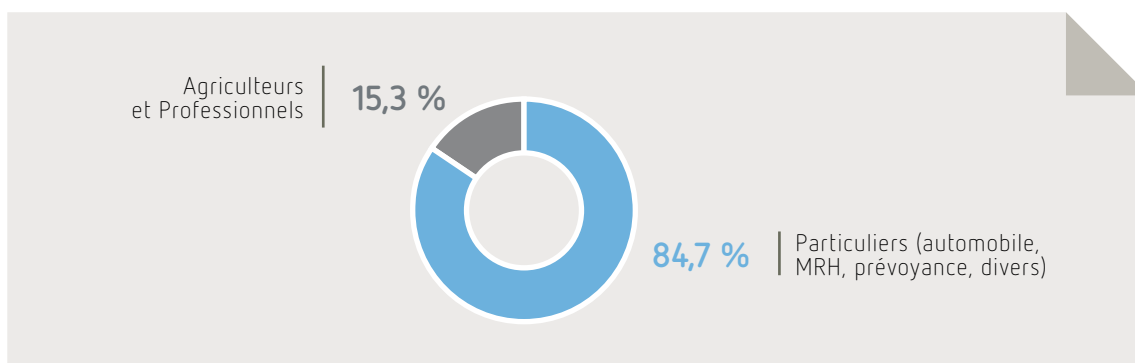


## NOS RÉSEAUX

- **39 Caisses régionales du Crédit Agricole :**
  - un réseau de 25 000 professionnels de l'assurance
  - 500 AssurPros dédiés aux marchés des professionnels et des agriculteurs
  - des équipes décentralisées de Middle et de Back-Office
- **LCL : un réseau de 3 000 professionnels de l'assurance**

PACIFICA

## NOS CLIENTS



## NOS PRODUITS

- **Protection des biens personnels** : souscrire à une assurance automobile, habitation, 2 roues, plaisance... pour faire face à certains imprévus, tels que des incendies, des vols, ou encore des intempéries
- **Protection des biens agricoles et professionnels** : bénéficier de garanties et options prenant en compte tous les besoins professionnels, adaptées à leur statut et à leur métier
- **Complémentaire santé** : couvrir ses dépenses de santé mais également disposer de formules couvrant les frais d'actes d'acupuncture, ostéopathie, étioopathie, chiropraxie, diététique (médecines douces)
- **Garantie des accidents de la vie** : prendre en main, de manière efficace et sûre, sa protection et celle de sa famille
- **Protection juridique** : gérer des litiges à titre personnel ou professionnel en étant accompagné à chaque étape et dans toutes ses démarches
- **Parabancaire** : garantir les risques de perte ou de vol de ses moyens de paiement, ainsi que leur utilisation frauduleuse
- **Services à la personne** (avec Viavita, filiale de Pacifica) : simplifier sa vie quotidienne avec des déductions d'impôts à la clé

### FORME JURIDIQUE

SAS au capital de 249 194 475 euros

### SIÈGE SOCIAL

8, boulevard de Vaugirard  
75724 PARIS CEDEX 15

### LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES EN CHIFFRES (au 31/12/2010)

- 30 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 218,5 milliards d'euros d'encours assurance vie
- 984 millions d'euros de contribution au résultat net part du groupe Crédit Agricole S.A.
- Plus de 3200 personnes

### EN SAVOIR PLUS

[www.ca-assurances.com](http://www.ca-assurances.com)