

PROFIL 2021

# PACIFICA

notre métier : vous protéger des aléas, vous accompagner au quotidien, vous, votre famille, votre entreprise



PACIFICA, COMPAGNIE D'ASSURANCE DOMMAGES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES, a pour ambition de contribuer au projet client et au plan moyen terme 2025 du groupe Crédit Agricole et investit notamment dans :

- La qualité du conseil, à travers des outils dédiés à l'approche globale des risques : Prévention, Protection et Assurance.
- L'innovation produits, avec en 2021, une nouvelle offre Automobile.
- L'innovation digitale, nos accès 100 % en ligne contribuant à l'ambition de Banque omnicanale du groupe Crédit Agricole.
- L'innovation dans les services et la qualité dans la gestion des sinistres, qui se sont avérées précieuses pour nos clients sinistrés en 2021. L'indice de recommandation des clients sinistrés (IRC) est de +44 et 93% d'entre eux se déclarent satisfaits ou très satisfaits de la gestion de leur sinistre. L'assurance dommages contribue ainsi à améliorer l'indice de recommandation de nos banques partenaires.

## NOS CLASSEMENTS (à fin 2021)



1<sup>er</sup>

BANCASSUREUR EN FRANCE<sup>(1)</sup>



2<sup>e</sup>

ASSUREUR HABITATION<sup>(2)</sup>



3<sup>e</sup>

ASSUREUR AUTO ET HABITATION EN NOMBRE DE CONTRATS<sup>(3)</sup>



1<sup>er</sup>

EN ASSURANCE DES ACCIDENTS DE LA VIE<sup>(2)</sup>



2<sup>e</sup>

ASSUREUR EN ASSURANCES AGRICOLES

(1) Source : publication de l'Argus de l'Assurance de mai 2022 sur les données 2021.

(2) Source : publication de l'Argus de l'Assurance d'avril 2022, sur le chiffre d'affaires 2021.

(3) En chiffre d'affaires

# NOTRE GOUVERNANCE

**Nicolas Denis**  
Président de Pacifica



**Guillaume Oreckin**  
Directeur général de Pacifica



## • CONSEIL D'ADMINISTRATION au 1<sup>er</sup> septembre 2022

### **Nicolas Denis**

Président de Pacifica  
et Directeur général  
de la Caisse régionale  
Normandie-Seine

### **Philippe Chatain**

Directeur général de  
la Caisse régionale  
Touraine-Poitou

### **Marc Didier**

Président de la Caisse  
régionale Pyrénées-  
Gascogne

### **Philippe Dumont**

Directeur général de  
Crédit Agricole Assurances  
Directeur général de Predica

### **Véronique Faujour**

Secrétaire générale  
de Crédit Agricole S.A.

### **Laurent Fromageau**

Directeur des réseaux et  
des marchés particuliers  
et professionnels,  
communication commerciale  
et marketing LCL

### **Catherine Galvez**

Représentante permanente  
de SACAM Participations  
Directrice générale de la  
Caisse régionale Charente-  
Périgord

### **Isabelle Job-Bazille**

Directrice des études  
économiques de Crédit  
Agriculture S.A.

### **Clothilde L'Angevin**

Directrice de la communication  
financière de Crédit  
Agriculture S.A.

### **Murielle Lemoine**

Administratrice indépendante

### **Laure Lesme-Berthomieux**

Directrice générale de la Caisse  
régionale Nord-Est

### **Xavier Malherbet**

Directeur général de la Caisse  
régionale Centre-Loire

### **Xavier Musca**

Directeur général délégué  
de Crédit Agricole S.A.

## CENSEURS

### **Michel Ganzin**

Directeur général adjoint de  
Crédit Agricole S.A. en charge  
du Pôle Projet de Groupe

### **José Santucci**

Directeur général de la Caisse  
régionale Provence Côte d'Azur

### **Grégory Erphelin**

Directeur général de  
la Fédération Nationale  
du Crédit Agricole

## • COMITÉ DE DIRECTION au 1<sup>er</sup> septembre 2022

### **Guillaume Oreckin**

Directeur général  
et DGA Groupe CAA

### **Patrick Degiovanni**

Directeur général adjoint  
et second dirigeant effectif

### **Yann Renaut**

Adjoint au Directeur général  
et second dirigeant effectif

### **Katia Archimbaud**

Responsable des ressources  
humaines

### **Christophe Debaiffe**

Directeur commercial  
et du développement

### **Laurent Desanglois**

Adjoint au Directeur  
des sinistres et services

### **Jérôme Di Pace**

Directeur financier

### **Lionel Féraud**

Directeur du marché  
des particuliers

### **Gérôme Garofalo**

Responsable plateformes &  
infrastructures Dommages

### **Jean-Michel Geeraert**

Directeur du marché  
de l'agriculture et de la  
prévention

### **Antoine Jolivel**

Secrétaire général et  
Responsable conformité

### **Nathalie Musy**

Responsable fonction gestion  
des risques

### **Olivier Rattez**

Directeur du pôle sinistres  
et services

### **Virginie Salaun**

Directrice de la solvabilité  
et de l'actuariat

### **Emmanuelle Serre**

Directrice des entreprises  
et des professionnels

# NOTRE ACTIVITÉ

## NOS VALEURS

Pacifica inscrit pleinement son action dans les valeurs du groupe Crédit Agricole : proximité, responsabilité, loyauté, solidarité.

## NOTRE MISSION AU SERVICE DE LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE

Notre mission est de protéger les clients du groupe Crédit Agricole face aux aléas de la vie et de les accompagner au quotidien, en étant guidés par la raison d'être du Groupe : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Ainsi, nous sommes prioritairement au service de nos banques partenaires que sont les Caisses régionales et LCL.

## NOTRE AMBITION

Nous voulons contribuer au projet du groupe Crédit Agricole dans toutes ses composantes :

- Projet client : en faisant du groupe Crédit Agricole l'assureur Dommages préféré de ses clients, dans la durée ;
- Projet humain : en favorisant l'engagement et le développement des hommes et des femmes, au cœur de l'entreprise ;
- Projet sociétal : en étant une entreprise socialement responsable au service des valeurs coopératives et mutualistes du groupe.

## NOS ATOUTS

- Une culture fortement orientée satisfaction client ;
- Notre intimité avec nos banques partenaires porteuses d'un potentiel de développement exceptionnel ;
- L'engagement de nos collaborateurs ;
- Un modèle industriel agile et performant, en synergie avec l'ensemble du groupe Crédit Agricole Assurances.

## NOS CHIFFRES CLÉS (à fin 2021)



4,6 mds d'euros  
de chiffre d'affaires



13,8 millions  
de contrats



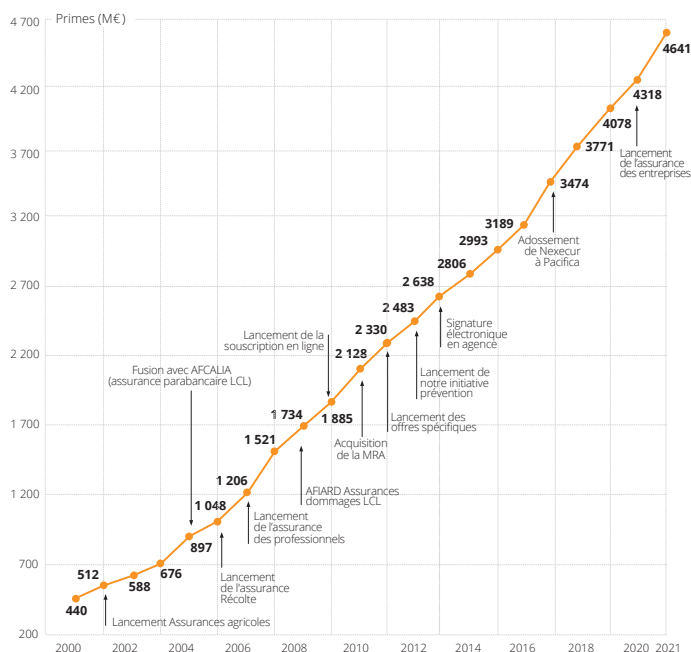
1 383 492  
sinistres gérés



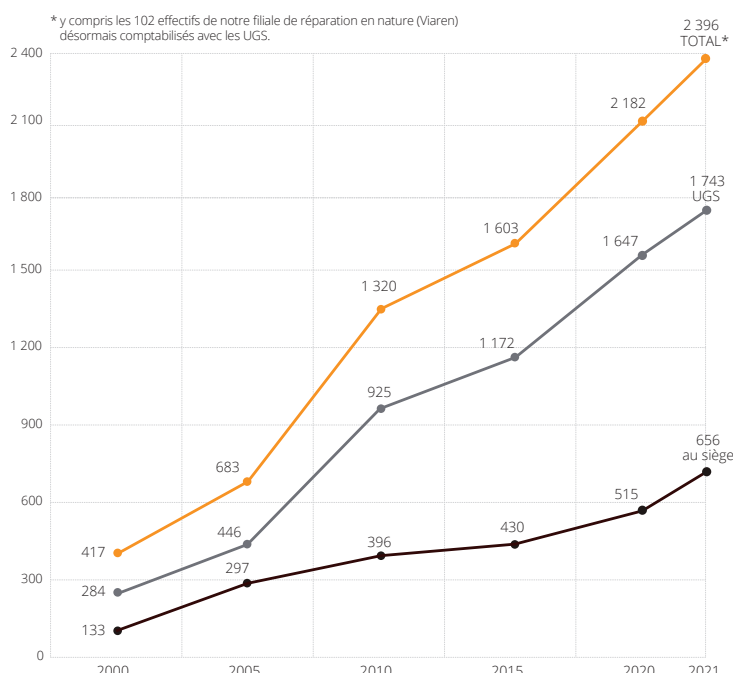
44 IRC\*  
(réseau particuliers  
des Caisses régionales)

\* Indice de Recommandation Clients  
IRC calculé suite à la survenance d'un sinistre = part des notes 9-10 (clients considérés comme des promoteurs) moins part des notes <6 (clients considérés comme des détracteurs). Etude réalisée par Kantar TNS en 2021.

## UNE ÉVOLUTION CONSTANTE DU CHIFFRE D'AFFAIRES (PRIMES EN M€)

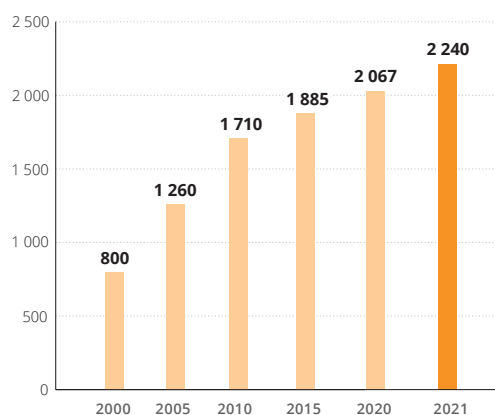


## DES EFFECTIFS EN CROISSANCE POUR ACCOMPAGNER NOTRE DÉVELOPPEMENT

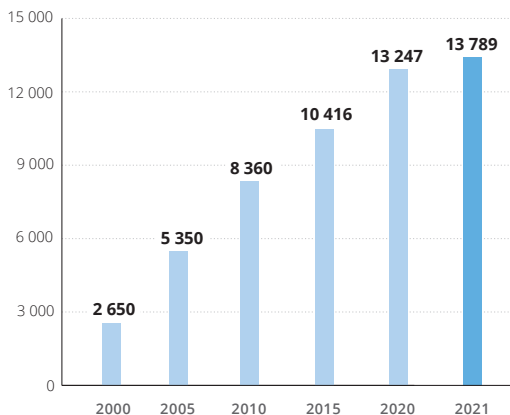


## ÉVOLUTION DES AFFAIRES NOUVELLES ET DU PORTEFEUILLE

Affaires nouvelles, en milliers de contrats



Portefeuille, en milliers de contrats



En 2021, notre apport net atteint 541 218 contrats.



Notre chiffre d'affaires a augmenté de 7,5%.



Les commissions ont progressé de 4,6%.

Depuis

le 1<sup>er</sup> janvier 2022,

Europ Assistance France

est l'assisteuse

de Pacifica.

## NOTRE STRATÉGIE

Notre stratégie s'inscrit dans notre projet d'entreprise One 2025 afin de mettre le cap sur une ambition collective, celle de devenir le bancassureur universel de référence, leader de la protection des biens et des personnes pour nos clients particuliers, agriculteurs, professionnels, et entreprises.

### • MARCHÉ DES PARTICULIERS

DANS LA CONTINUITÉ DES FORTES AMBITIONS EXPRIMÉES PAR LE GROUPE, les offres et les outils évoluent pour répondre aux nouveaux besoins, comportements et usages des clients.

LE PROGRAMME AMBITIONS ASSURANCE À 10 ANS mis en place pour accompagner les Caisses Régionales et LCL vise à accélérer et amplifier les performances du modèle de distribution actuel et à installer les ruptures nécessaires à l'atteinte de ces ambitions (acquisition digitale, partenariats).

### • MARCHÉ DES ENTREPRISES

NOUS PROPOSONS UNE GAMME COMPLÈTE DE 9 OFFRES adaptées aux activités des entreprises clientes du Groupe (MRE, Flottes, Construction, Marchandises transportées, etc.), dans une approche conseil basée sur la sensibilisation aux risques.

NOTRE UNITÉ DE GESTION DES OPÉRATIONS (UGO) ET NOTRE UNITÉ DE GESTION DES SINISTRES ENTREPRISES (UGSE) DE POITIERS veillent à la très haute satisfaction de nos clients en leur apportant expertise et réactivité pour la gestion des contrats et des sinistres.

### • MARCHÉ AGRICOLE

EN PHASE AVEC LA STRATÉGIE DU GROUPE SUR LE MARCHÉ AGRICOLE, nous poursuivons notre objectif d'équiper 1 client bancaire Agriculteur sur 2 d'ici 2025.

NOUS RÉALISONS DES ÉTUDES D'OPPORTUNITÉ pour faire évoluer nos offres agricoles, notamment avec l'assurance récoltes, afin de répondre aux évolutions de l'agriculture et à nos souhaits de développement dans la rentabilité.

NOUS POURSUIVONS NOS EFFORTS de recherche et développement pour proposer des offres qui sécurisent les exploitations agricoles.

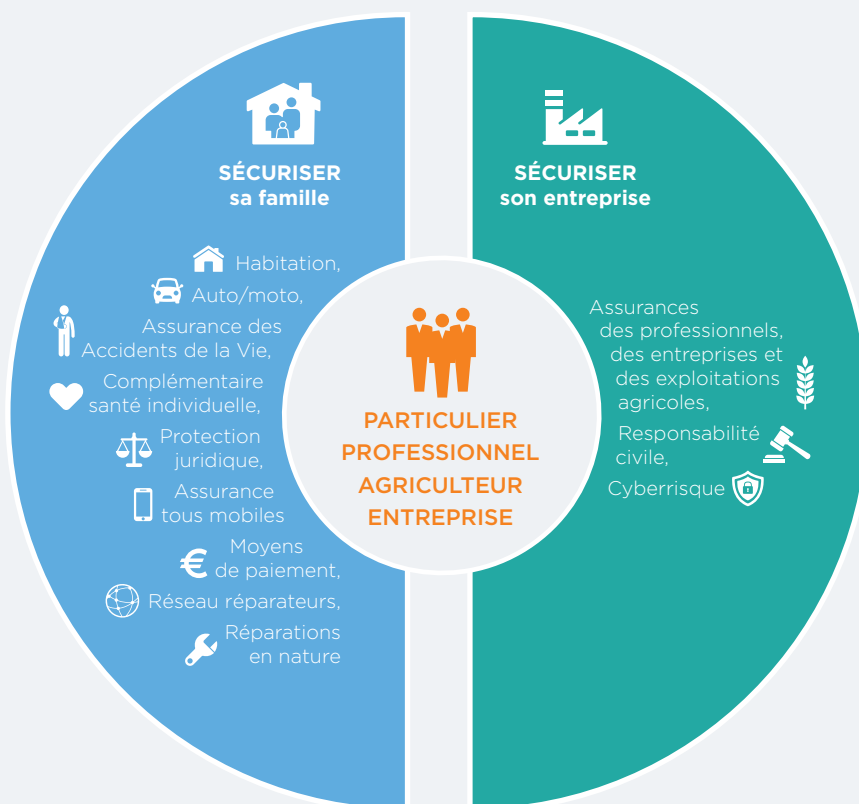
NOUS NOUS APPUYONS SUR NOS OFFRES ACTUELLES (multirisque agricole, automoteurs agricoles, assurance récoltes, ...) modulables pour s'adapter à toutes les agricultures avec des garanties innovantes et une approche Conseil Prévention Protection.

### • MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

EN PHASE AVEC LA STRATÉGIE DU GROUPE SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS, nous poursuivons notre objectif d'équiper 1 client bancaire Professionnel sur 2 d'ici 2025. Notre objectif est d'accélérer sur le marché des professionnels dans son ensemble, en élargissant plus avant la distribution aux conseillers bancaires.

# NOS OFFRES

## ASSURANCE DOMMAGES



- **ASSURANCES DE LA FAMILLE (BIENS, RESPONSABILITÉ, SANTÉ...)**

### ASSURANCE DE BIENS ET RESPONSABILITÉS

Faire face à certains imprévus, tels que des accidents, des incendies, ou encore des intempéries en souscrivant une assurance automobile, habitation, 2 roues, plaisance...

### COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Gérer ses dépenses de santé, mais également disposer de formules couvrant les frais d'actes d'acupuncture, ostéopathie, étioopathie, chiropraxie, diététique (médecines douces).

### ASSURANCE DES ACCIDENTS DE LA VIE

Garantir de manière efficace et sûre, sa protection et celle de sa famille.

### PARABANCAIRE

Indemniser la perte ou le vol de ses moyens de paiement, ainsi que leur utilisation frauduleuse.

- **ASSURANCES DES PROFESSIONNELS ET EXPLOITANTS AGRICOLES**

### ASSURANCES DU DIRIGEANT

Santé, Accident, Vie privée, Responsabilité Civile des Mandataires Sociaux.

### ASSURANCES DE L'ENTREPRISE ET DE L'EXPLOITATION AGRICOLE

Toutes les garanties pour bien protéger le patrimoine de l'entreprise, ses responsabilités, son activité.

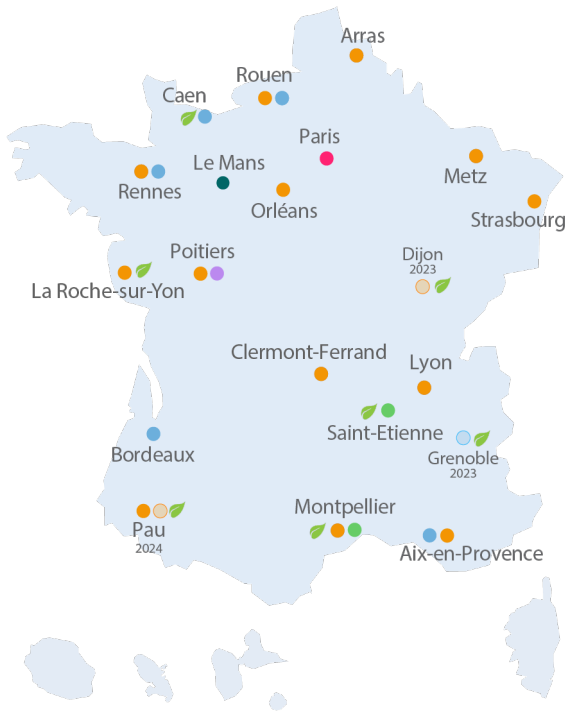
### PROTECTION JURIDIQUE

Gérer des litiges à titre personnel ou professionnel en étant accompagné à chaque étape et dans toutes ses démarches.

# NOTRE PRÉSENCE

- 2374 COLLABORATEURS AU SEIN DE NOS ENTREPRISES (Pacifica, Sirca, Viaren, ETP hors alternants et stagiaires)

dont 1 624 collaborateurs dans 20 unités de gestion de sinistres.



- Siège
- UGS IARD
- UGS Entreprises
- UGS Protection juridique
- Unité de Gestion des risques spécialisés
- Viaren
- UGS bas carbone

## NOS BANQUES PARTENAIRES

### 39 Caisses régionales du Crédit Agricole :

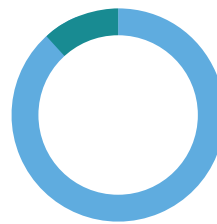
- un réseau d'environ 6000 agences en France avec 37 500 professionnels de l'assurance
- 550 AssurPros dédiés aux marchés des professionnels et des agriculteurs
- des équipes proches du terrain de Middle et de Back-Office

**LCL** : un réseau de plus de 1 630 agences en France avec 8 500 professionnels de l'assurance

## • ILS NOUS FONT CONFIANCE

7,4 millions de clients assurés par un contrat Pacifica

### Répartition à fin 2021



- 16 %  
Agriculteurs, Professionnels et Entreprises
- 84 %  
Particuliers (automobile, MRH, santé, GAV, divers)

## • FORME JURIDIQUE ET SIÈGE SOCIAL

8, boulevard de Vaugirard  
75724 Paris Cedex 15  
SA au capital de 442 524 390 euros

PACIFICA EST UNE COMPAGNIE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

1<sup>er</sup> BANCASSUREUR EN EUROPE ET 1<sup>er</sup> GROUPE D'ASSURANCE EN FRANCE\*

36,5 MILLIARDS D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES

323 MILLIARDS D'EUROS D'ENCOURS ASSURANCE VIE\*

5 300 COLLABORATEURS

\*sources : interne CAA données à fin 2021 & L'Argus de l'assurance du 17 décembre 2021, données à fin 2020.

RETROUVEZ L'ACTUALITÉ DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES SUR CA-ASSURANCES.COM ET LES RÉSEAUX SOCIAUX



twitter.com/  
CA\_Assurances

