

MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022.

SOMMAIRE.

04 ÉDITO.

06 RÉTROSPECTIVE 2009-2022.

01

08 REPÈRES DE L'ANNÉE 2022.

- 10 1.1 L'ANNÉE 2022 EN IMAGES.
- 13 1.2 LE GROUPE IMA EN QUELQUES CHIFFRES.
- 14 1.3 LA GOUVERNANCE.

02

20 LA PERFORMANCE : UN DÉFI COLLECTIF.

- 22 2.1 MOBILITÉ : UNE ANNÉE CHARNIÈRE QUI REDESSINE LE PAYSAGE.
- 24 2.2 HABITAT : UN MARCHÉ EN PROFONDE MUTATION.
- 26 2.3 SANTÉ BIEN-VIVRE : UNE SOCIÉTÉ EN QUÊTE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT.
- 28 2.4 JURIDIQUE : UN BESOIN GRANDISSANT DE CONSEILS ET DE RASSURANCE.
- 30 2.5 LA RSE : UN HÉRITAGE, UN HORIZON.
- 32 2.6 LES RESSOURCES HUMAINES : UN ENGAGEMENT COLLECTIF.

ÉDITO.



David PINO
Président du Directoire d'IMA SA
Directeur Délégué
(depuis le 01/01/2023)

Les résultats 2022 du Groupe IMA consacrent la dernière année du mandat de Claude Sarcia en tant que Président du Directoire. Ils sont à son image. Ils témoignent de la dynamique qu'il a impulsée dès son arrivée au sein du Groupe en 2009 et durant les six années de sa présidence... avant sa disparition quelques semaines seulement après son départ en retraite, le 31 décembre dernier.

Figure majeure de l'assistance, métier pour lequel il œuvra toute sa carrière, Claude Sarcia a marqué de son empreinte le Groupe IMA : développement de nos activités en France et à l'international, création de plus de 2 000 emplois pérennes, affirmation de notre stratégie d'innovation... jusqu'au passage du Groupe en modèle de réassurance, au 1^{er} janvier 2023. Son héritage nous engage à faire vivre et prospérer notre projet commun.

Convaincu que l'assistance était un véritable laboratoire sociétal, Claude Sarcia a trouvé à IMA un collectif qui lui ressemblait : passionné, professionnel, engagé et toujours tourné vers l'avenir. Nous lui rendons ici hommage, comme homme et comme dirigeant, lui qui contribua avec tant de cœur et d'ardeur au rayonnement de notre Groupe et de sa singularité.



**CLAUDE SARCIA
A MARQUÉ
DE SON EMPREINTE
LE GROUPE IMA**

Que dire de l'année 2022 ? En dépit d'un contexte difficile marqué par des crises géopolitiques, le retour de l'inflation, l'accentuation des effets du dérèglement climatique et des comportements post-covid questionnant nos modèles de prévisions, nous avons fait mieux que résister. Le chiffre d'affaires du Groupe dépasse le milliard d'euros, en croissance de 15% par rapport à 2021. Le résultat net consolidé s'élève à 10,8 M€.

Au-delà de ces chiffres, notre avenir commun rime avec vigilance et engagement. Les défis à venir ne manquent pas dans la continuité de ce que nous venons de vivre ces dernières années. Face aux contraintes et aux enjeux de notre temps, il est de notre responsabilité : de nous adapter pour être toujours plus performants,

de mettre en œuvre des solutions d'assistance correspondant aux besoins des sociétaires et des bénéficiaires de demain,

de prendre en compte les impératifs écologiques qui conditionneront l'exercice de nos métiers pour les prochaines décennies.

Les sources de questionnements sont certes nombreuses, mais elles confirment aussi le sens de notre raison d'être historique. Notre vocation est toujours d'actualité : nous sommes un collectif de femmes et d'hommes mobilisé au quotidien, pour porter assistance et secours à nos bénéficiaires. Notre projet, singulier, est d'être cette maison partagée au service de nos actionnaires, acteurs majeurs de l'assurance mutualiste.



**NOTRE VOCATION EST
TOUJOURS D'ACTUALITÉ :
[...] PORTER ASSISTANCE
ET SECOURS À NOS
BÉNÉFICIAIRES**



Comme depuis notre création, nous mobiliserons toutes nos énergies pour être performants dans l'accomplissement de notre mission, continuer à développer notre métier et accompagner les évolutions de la société.

RÉTROSPECTIVE 2009-2022.

LES GRANDES TRANSFORMATIONS IMPULSÉES ET PILOTÉES
PAR CLAUDE SARCIA AU SEIN DU GROUPE.

// UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS ACTIONNAIRES



Faire grandir le projet collectif, tout en respectant la singularité de chacun des actionnaires.

Le dialogue stratégique et opérationnel s'est intensifié, permettant :

- de renforcer la complémentarité entre assurance et assistance,
- d'accompagner les stratégies des actionnaires,
- d'assurer à IMA les moyens de son développement.

// UNE STRATÉGIE COMMERCIALE À LA CONQUÊTE DE NOUVEAUX MARCHÉS

IMA est devenu l'acteur de référence du secteur de l'assistance, leader sur les marchés de l'assistance automobile, santé, habitation et juridique en France et, en fort développement à l'international.

EN 2022 **35 %**
DU CHIFFRE D'AFFAIRES
DU GROUPE PORTÉ PAR
DES CONTRATS COMMERCIAUX



// UNE DIVERSIFICATION DE NOS MÉTIERS, VECTEUR DE CROISSANCE

- Développement et enrichissement des expertises en assistance déplacement, médicale, habitation et santé.
- Développement de la télésurveillance et de la téléassistance.
- Montée en puissance des activités juridiques.
- Plus récemment, développement des activités voyage et d'offres affinitaires.

IMATECH première plateforme
d'information juridique en France.

IMA PROTECT Élu Service
Client de l'Année 2020
et 2023*.



// UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE RENFORCÉE POUR CONSOLIDER LA PUISSANCE DU GROUPE

**L'ACTIVITÉ
À L'INTERNATIONAL
A DOUBLÉ ENTRE 2017 ET 2022.**

- Partenariats solides noués avec des acteurs locaux de référence permettant, par exemple, de consolider le développement de nos filiales marocaine et belge.
- Contribution significative de l'international au résultat du Groupe.
- Vrai territoire d'innovation pour le Groupe.

* Catégorie Alarme et Télésurveillance - Étude BVA - ViséoCI - Plus d'infos sur escda.fr

// UNE RESPONSABILITÉ EMPLOYEUR DÉMONTRÉE SUR TOUS NOS TERRITOIRES

- Création d'emplois locaux et pérennes en France et à l'international.
- Promotion de la diversité et prise en compte des personnes en situation de handicap.
- Mise en place et développement du télétravail au sein du Groupe.
- Modernisation des espaces de travail, sobres en énergie, au bénéfice des salariés.

 **DE 2 500 À**
5 400
COLLABORATEURS

En 10 ans, les effectifs ont plus que doublé.



// UNE MODERNISATION DES OUTILS DE L'ENTREPRISE DANS UNE LOGIQUE GROUPE

- Stratégie technologique et trajectoire de transformation des systèmes d'information.
- Modernisation des outils au service des bénéficiaires et des collaborateurs.



// UNE STRATÉGIE D'INNOVATION AMBITIEUSE, SOUTENUE PAR NOS ACTIONNAIRES

Des actionnaires qui se sont engagés à nos côtés à hauteur de 40 M€ pour accompagner :

- la création d'IMA Participations, dotée d'un capital de 15 M€, pour investir dans des startup : Liberty Rider, Coorganiz, Pop Valet, Carbookr, Toolto, The Treep...
- L'ouverture d'une structure d'expérimentation, IMA Innovation, dotée d'un capital de 25 M€ pour lancer des projets et tester leur pertinence.
- Les dispositifs d'acculturation pour les salariés.



// LE PASSAGE RÉUSSI EN MODE RÉASSURANCE AU 1^{ER} JANVIER 2023

Un dossier majeur pour l'avenir du Groupe, préparé depuis 2 ans avec les actionnaires et avec la mobilisation forte des équipes.



01

REPÈRES DE L'ANNÉE 2022.

- 10** **1.1**
L'ANNÉE 2022 EN IMAGES.

- 13** **1.2**
LE GROUPE IMA EN QUELQUES CHIFFRES.

- 14** **1.3**
LA GOUVERNANCE.

1.1 L'ANNÉE 2022 EN IMAGES.

CONVENTION DES CADRES ET DES MANAGERS - 2 mars.
Présentation du Plan Stratégique 2022-2025 du Groupe IMA.

GRAND DÉFI - 13 au 22 mai. Un raid handi-valide interentreprises : 5 étapes, 80kms par jour.



À PERTE DE VUE : la route de la diversité - 30 mai au 4 juin.
Durant ce raid cycliste, 4 collaborateurs d'IMA GIE ont parcouru près de 500km entre Niort et Laruns, dans les Pyrénées-Atlantiques.

4^E ÉDITION DU HACKATHON D'IMA - 25 et 26 juin.
Les 10 équipes devaient imaginer un modèle de prévisions d'activité à partir de données météorologiques.



LA MACHINE À INNOVER - IMATECH - 6 et 7 juillet.
Un événement exclusif pour repenser la relation client.



5^E FORUM DES INNOVATIONS EURESA - 21 au 23 septembre. Un moment privilégié de rencontre avec nos homologues de l'univers international des groupes d'assurance mutualistes et coopératifs.



SÉMINAIRE DES OPÉRATIONS INTERNATIONALES À CASABLANCA (locaux Wafa IMA Assistance) - Novembre.



ACCORD OUVERTURE PLATEAU ASSISTANCE ALMADÉN IMA IBÉRICA - Décembre.



MOBILITÉ

ATELIERS RENAULT - Mars et novembre.

ATELIERS STELLANTIS - Mars.

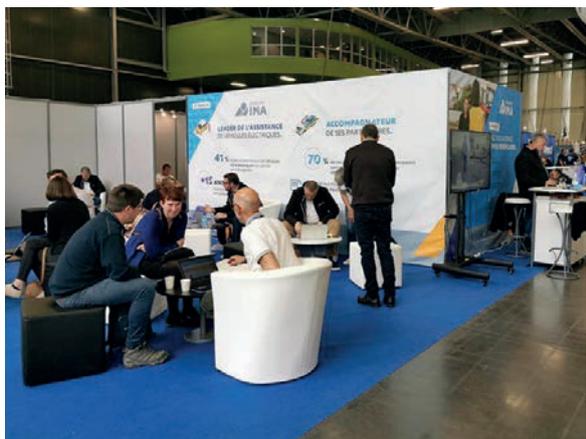
ATELIERS MAZDA - Novembre.



RÉUNION DES CLUBS DE MOTARDS HARLEY-DAVIDSON LIBERTY RIDER IMA ITALIA - Juillet.



24^e SALON INTERNATIONAL DU DÉPANNAGE/ADAF - 6 mai.
Événement incontournable pour tous les professionnels du secteur du dépannage et du remorquage en France et à l'international.



SALON ÉQUIP'AUTO - 18 au 22 octobre à Paris.
IMATECH présente son offre DIAG.



HABITAT

IMA PROTECT élu service client de l'année 2023.



SALON DE LA RELATION CLIENT DE L'OUEST IMATECH
18 octobre.



SANTÉ BIEN-VIVRE

ASSEMBLÉES GÉNÉRALES : MMJ - 11 mai à Paris, MPGR - 10 juin à Paris, MNH - 23 et 24 juin à Montargis, MGAS - 30 juin et 1^{er} juillet à Saint-Malo

CONGRÈS DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE - 7 et 8 septembre à Marseille.



SALON REAVIE PAR L'ARGUS DE L'ASSURANCE - 12 au 14 octobre à Cannes. Rendez-vous international des professionnels de l'assurance.



16^e ÉDITION DU SALON DÉFI-AUTONOMIE - 22 novembre. Un salon engagé dans la lutte contre la perte d'autonomie des séniors.

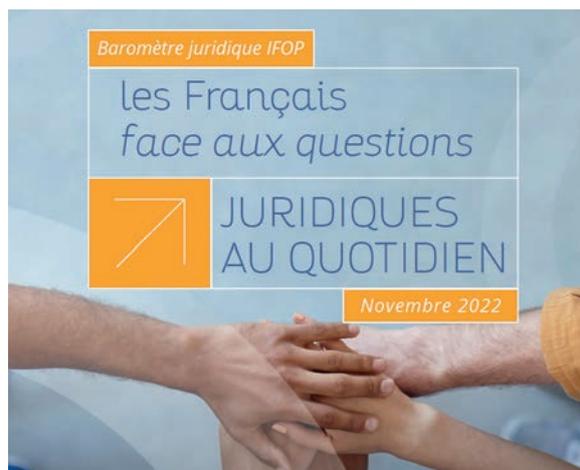


JURIDIQUE

CONGRÈS FIVE STAR - juin
Mise en avant de l'expertise juridique (et automobile) IMATECH.



BAROMÈTRE IFOP JURIDIQUE - novembre
1^{ère} édition du Baromètre du Groupe IMA - IFOP.



1.2 LE GROUPE IMA EN QUELQUES CHIFFRES.

1 006 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDÉ



10,8 M€

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ¹



15,2 M

D'APPELS REÇUS

3,5 M

DOSSIERS D'ASSISTANCE
TRAITÉS



7"

1 PERSONNE
ASSISTÉE TOUTES
LES 7 SECONDES



**+ DE
5 400**
COLLABORATEURS

346,9 M€

DE FONDS PROPRES²



¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

² Capitaux propres du Groupe IMA (hors minoritaires).

1.3 LA GOUVERNANCE.

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE

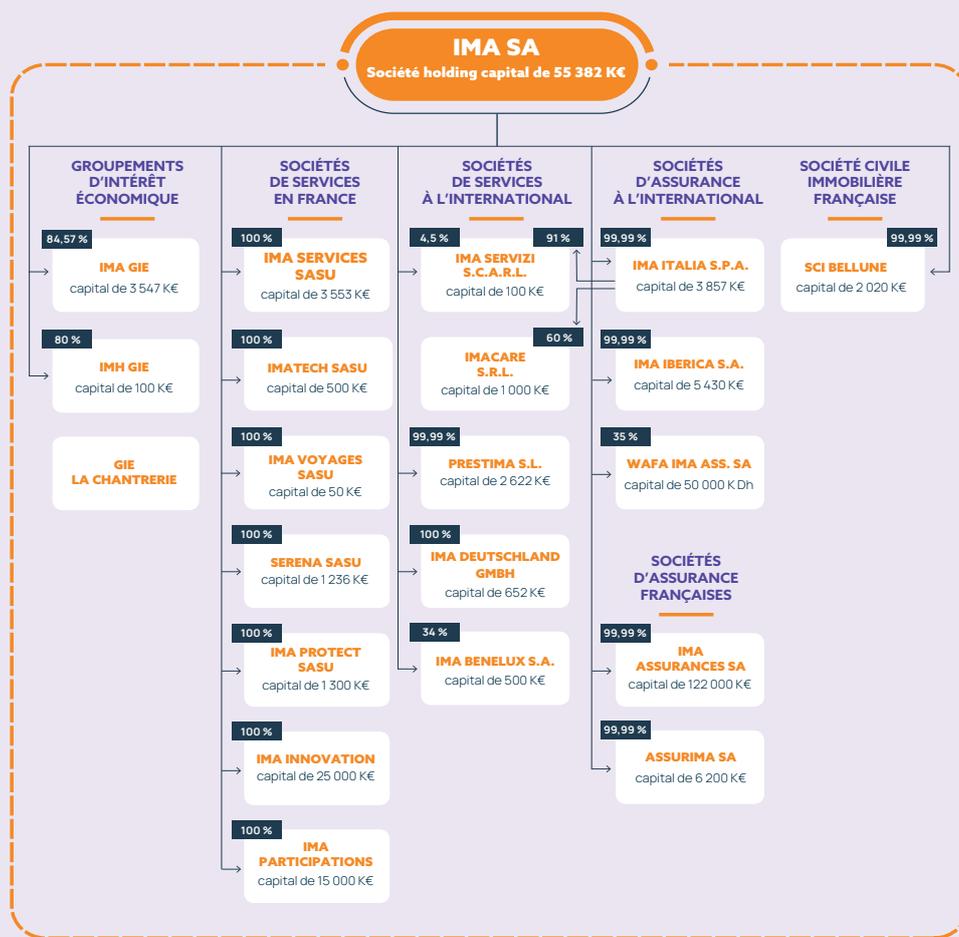
IMA est structuré en 22 entités juridiques distinctes, implantées sur le continent européen, au Maroc et aux États-Unis. IMA SA, société holding, rassemble toutes ces entités qui participent à la dynamique commerciale du Groupe.

MACIF - MACIFILIA - MAIF - MATMUT - MATMUT MUTUALITÉ - MATMUT PROTECTION JURIDIQUE - INTER MUTUELLES ENTREPRISES - AMF - MATMUT & CO - MAPA MUTUELLE D'ASSURANCE - SMACL ASSURANCES SAM

AGPM ASSURANCES - AGPM VIE - MAE - MUTUELLE MAE - ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS - ALTIMA ASSURANCES - BPCE ASSURANCES - P&V ASSURANCES - WAFI ASSURANCE



ACTIONNAIRES



/// PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION ///

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

ORGANIGRAMME EN DATE DU 31.12.2022

// LA GOUVERNANCE DU GROUPE



DANIEL HAVIS
Président du Conseil
de Surveillance IMA SA
(jusqu'au 29/06/2022)



NICOLAS GOMART
Président du Conseil
de Surveillance IMA SA
(depuis le 29/06/2022)



CLAUDE SARCIA
Président du Directoire IMA SA
Directeur Général IMA GIE



DAVID PINO
Vice-président du Directoire IMA SA
Directeur Général Délégué IMA GIE



FRÉDÉRIC CHEVALIER
Membre du Directoire IMA SA
Directeur à la Direction Générale
IMA GIE



VIRGINIE GENIEYS
Membre du Directoire IMA SA
Directrice à la Direction Générale
IMA GIE



RODOLPHE BOUTIN
Directeur Général Adjoint
IMA GIE



NICOLAS TISSOT
Directeur Général Adjoint
IMA GIE
(jusqu'au 01/09/2022)



CHRISTOPHE CASES
Directeur Général Adjoint
IMA GIE
(depuis le 01/06/2022)

// NOS IMPLANTATIONS

Le Groupe IMA dispose de 15 implantations réparties à travers le continent européen, le Maroc et les États-Unis. Ces implantations sur les marchés nationaux permettent une réelle compréhension des cultures et des attentes locales.

EN FRANCE

IMA GIE (Niort et Rouen)

// MOBILITÉ // SANTÉ BIEN-VIVRE

Automobile & déplacement - Voyage & médical - Prévention & accompagnement

IMH (Niort-échéiré, Schiltigheim et Marseille)

// HABITAT

Dépannage d'urgence - Services à l'Habitat

IMATECH (Nantes)

// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE // JURIDIQUE

Relation client - Technique Automobile - Gestion déléguée d'assurance - Assistance juridique

IMA PROTECT (Nantes - Beaucozézé)

// HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE

Alarme - Télésurveillance - Maison connectée - Téléassistance

À L'INTERNATIONAL

IMA Benelux (Liège)

// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

IMA Iberica (Madrid et Lisbonne)

// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

IMA Italia (Milan)

// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

IMA Deutschland (Munich)

// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

Wafa IMA Assistance (Casablanca)

// MOBILITÉ // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

Healthcase (Miami)

// SANTÉ BIEN-VIVRE

Services de soins de santé et d'assistance médicale

// LA FORCE D'UN ACTIONNARIAT MULTIPLE

Nos principaux actionnaires sont des sociétés liées au monde de la mutualité et de l'assurance :



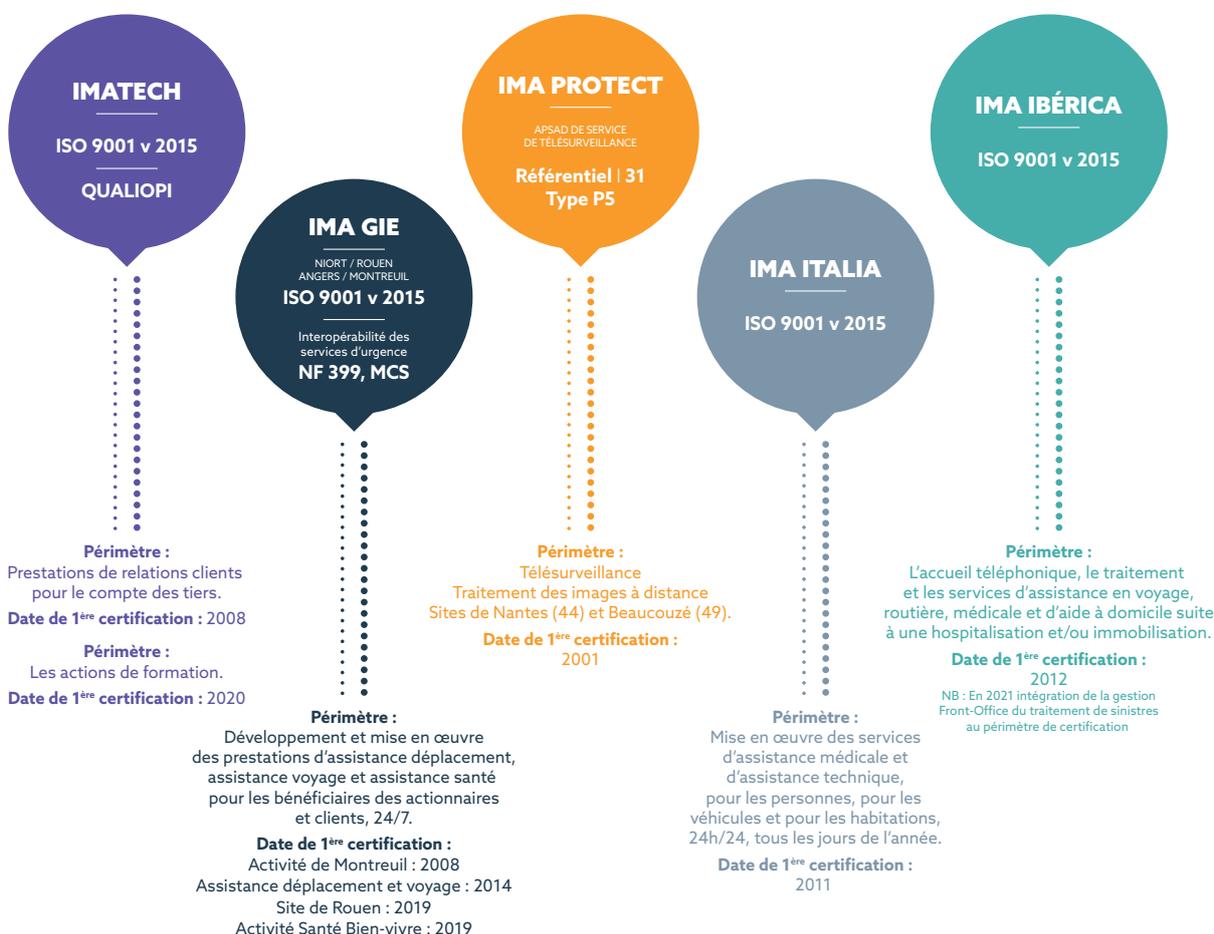
Données au 31/12/2022.



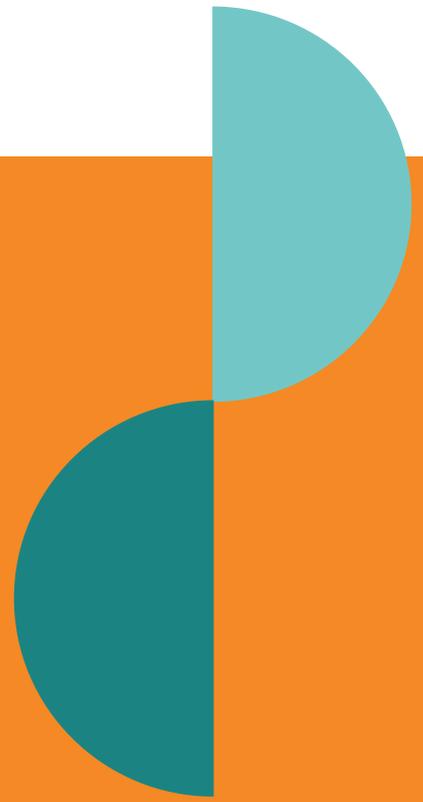


// NOS CERTIFICATIONS

La qualité est depuis toujours au cœur des préoccupations du Groupe IMA. Plusieurs entités du Groupe ont déployé leur système de management de la qualité et ont obtenu des certifications, soit en s'appuyant sur la norme ISO 9001, soit en référence à d'autres normes qui ciblent des activités spécifiques.



02



LA PERFORMANCE : UN DÉFI COLLECTIF.



- 2.1**
22 MOBILITÉ :
UNE ANNÉE CHARNIÈRE QUI REDESSINE LE PAYSAGE.
- 2.2**
24 HABITAT :
UN MARCHÉ EN PROFONDE MUTATION.
- 2.3**
26 SANTÉ BIEN-VIVRE :
UNE SOCIÉTÉ EN QUÊTE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT.
- 2.4**
28 JURIDIQUE :
**UN BESOIN GRANDISSANT DE CONSEILS
ET DE RASSURANCE.**
- 2.5**
30 LA RSE :
UN HERITAGE, UN HORIZON.
- 2.6**
32 LES RESSOURCES HUMAINES :
UN ENGAGEMENT COLLECTIF.

2.1 MOBILITÉ : UNE ANNÉE CHARNIÈRE QUI REDESSINE LE PAYSAGE.

// ENTRE ALÉAS CLIMATIQUES ET FORTE REPRISE DES DÉPLACEMENTS

À l'échelle nationale, l'année 2022 a été marquée par la fin des restrictions sur les déplacements et les obligations de télétravail. Dans un contexte économique et sociétal encore affecté par la crise liée à la Covid-19, les déplacements et l'accidentalité ont retrouvé un niveau proche de celui d'avant pandémie, avec néanmoins une évolution des mobilités vers des modes de déplacement doux (vélos, engins de déplacement personnel motorisés dont les trottinettes électriques) et le maintien d'un certain niveau de télétravail.

En parallèle, le pays a connu une multitude d'événements climatiques entre épisodes de grêle, tempêtes, inondations, sécheresse ou encore incendies.



Les assureurs estiment à 10 milliards d'euros la facture des catastrophes naturelles en 2022. En France, c'est l'année la plus coûteuse avec le plus grand nombre de sinistres depuis 1999.

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA



8 930

DOSSIERS OUVERTS
LE 28 AVRIL 2018



— TROIS JOURNÉES «RECORD» EN 2022 —

10 460

12 DÉCEMBRE

(VAGUE DE FROID)

8 934

18 JUILLET

9 000

19 DÉCEMBRE



Ces facteurs ont radicalement modifié la « saisonnalité », partie intégrante de l'organisation de l'assisteur. L'année 2022 a ainsi vu la « saison d'été » démarrer en mai, avec des records en nombre d'appels et de dossiers. Le 18 juillet, ce ne sont pas moins de 8 934 dossiers qui ont été ouverts sur une seule journée.

Comme le précise le Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA), ces pics d'activité ont été notamment occasionnés par la canicule exceptionnelle qu'a connue

la France en 2022 et qui a généré, pour tous les types de véhicules, un grand nombre de pannes (batteries, surchauffe des pneus, pannes électroniques...).

Face à ces évolutions majeures qui impactent le métier d'assisteur, le Groupe IMA a progressivement ajusté son organisation pour gagner en réactivité. Prévoir pour mieux anticiper le nombre, la nature, voire la saisonnalité des sinistres : un objectif fort de cette année 2022.

// DIGITALISATION ET AUTOMATISATION : MODERNISER LES OUTILS POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX USAGES

Si nos sociétés ne cessent d'évoluer, le point d'origine est probablement notre entrée dans le « siècle numérique », qui a produit de nouveaux modèles, de nouvelles attentes, mais aussi de nouveaux risques.

En 2022, le monde affiche désormais 5 milliards d'internautes, soit 63% de la population mondiale, et plus de 5,3 milliards d'utilisateurs de smartphones (67%)*. On voit ainsi se dessiner des tendances de fond qui impactent notre quotidien, comme la digitalisation et l'hyperconnexion, ainsi que le recours croissant à l'intelligence artificielle. Cette réalité a occasionné un changement de paradigme, avec un quotidien désormais régi par l'instantanéité et l'immédiateté.



L'accent a ainsi été mis sur l'amélioration de la prise en charge du bénéficiaire, tout en facilitant la gestion et le suivi du dossier par les chargés d'assistance du Groupe IMA. L'omnicanalité a été renforcée et l'écosystème digital enrichi pour harmoniser l'expérience client. Nos bénéficiaires peuvent ainsi choisir leur canal de préférence lors des différentes étapes de leur parcours, comme notre parcours 100 % digital.

LES FAITS MARQUANTS 2022



**RENOUVELLEMENT/
DÉVELOPPEMENT
STELLANTIS EN FRANCE
ET GAIN AU MAROC**



**GAIN VINFAST FRANCE,
HYUNDAI MOTOR FRANCE**



**RENAULT GROUP :
ASSISTANCE MEGANE
E-TECH ÉLECTRIQUE**



**LANCEMENT DU PREMIER
APPEL D'URGENCE
EN ITALIE EN PARTENARIAT
AVEC LIBERTY RIDER**



**GAIN AON ET IAT
SUR L'OFFRE TRAVEL
EN ESPAGNE**

**NOUVEAUX
PARTENARIATS :**

ZEborne

BeNomad

E-GAP

HIGGINS_, LE NOUVEL OUTIL D'ASSISTANCE DU GROUPE IMA CONTINUE SON DÉPLOIEMENT

Ce nouvel outil offre désormais une vision 360 du dossier d'assistance, intégrant toutes les commandes et les missions enregistrées pour un meilleur suivi du dossier. Son déploiement a continué tout au long de l'année 2022 pour permettre aux chargés d'assistance de se consacrer pleinement à leur cœur de métier : la relation client.

651 492

**DOSSIERS OUVERTS
SUR HIGGINS_**

En complément, d'autres outils digitaux enrichissent l'écosystème Higgins_ en 2022 :



The TREEP, startup dans laquelle le Groupe IMA a investi, est un outil de réservation de train permettant d'organiser un trajet multimodal.



Le portail ORIZON, permettant le stockage et l'échange de données confidentielles avec les différents intervenants médicaux.



ISA - Interface de Solutions Aériennes, notre outil pour faciliter les commandes de vols et leur traitement par notre service dédié.



SELF, notre outil de gestion de demande d'assistance digitale et automatisée (de la création du dossier d'assistance jusqu'à l'envoi du dépanneur).



IMAWAP, le portail d'échange d'informations à destination des transporteurs dans le cadre des évacuations sanitaires.



*Etude réalisée par We Are Social et Hootsuite, mise à jour avec les chiffres du mois d'avril 2022.

2.2

HABITAT : UN MARCHÉ EN PROFONDE MUTATION.

// LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE : UN DÉFI MAJEUR POUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE ET DE L'ASSISTANCE

Depuis quelques années, nous constatons une hausse de l'intensité, mais aussi de la fréquence des sinistres climatiques (grêle, tempêtes, incendies...) qui affectent désormais l'ensemble du territoire national. L'année 2022 a aussi été marquée par une sécheresse, la plus grave jamais connue. Pour la huitième année consécutive, la branche des catastrophes naturelles est déficitaire. Rien d'étonnant à ce que le dérèglement climatique apparaisse dès lors comme le second risque identifié par la profession, selon France Assureurs.

Le montant des sinistres dus aux événements naturels pourrait atteindre 143 milliards d'euros en cumulé entre 2020 et 2050, soit 93%* d'augmentation.

LES CHIFFRES MARQUANTS IMH EN 2022



+ 720 000
DOSSIERS TRAITÉS



+ 3 200
APPELS DÉCROCHÉS
PAR JOUR EN MOYENNE



+ 300 000
INTERVENTIONS EFFECTUÉES



+ 320 M€
DE TRAVAUX GÉRÉS PAR IMH

Face à la multiplication et à l'aggravation des aléas climatiques et des Événements de Grande Ampleur, Inter Mutuelles Habitat (IMH) doit ainsi faire face à des exigences accrues d'élasticité et de maîtrise économique. Pour absorber ces pics de charge de plus en plus récurrents, des actions ont été déclinées autour de trois objectifs majeurs :

- **Moderniser le système d'information** et digitaliser les interfaces clients/outils métiers.
- Renforcer l'**élasticité et le modèle opérationnel**.
- **Renforcer le pilotage des réseaux** afin de maîtriser la compétitivité et la gestion.

Sur ce dernier point, pour « gérer » ces épisodes climatiques et les anticiper au mieux, IMH a travaillé à renforcer son réseau de prestataires pour absorber les fortes demandes. Quatre éléments de modernisation du pilotage des réseaux ont ainsi été identifiés :

- **Sécuriser le réseau** spécialement sur les corps de métiers en tension et en période d'événements de grande ampleur.
- **Renforcer l'outillage du réseau et exploiter la donnée**.
- **Compléter le dispositif de pilotage**.
- **Approfondir la maîtrise du réseau et des approvisionnements**.



ET À L'INTERNATIONAL ?



IMA BENELUX

Augmentation de l'activité en février 2022 suite aux Tempêtes Eunice et Franklin

+ 193 %

IMA IBERICA

Premiers clients sur l'assistance Habitation

divina seguros //ABANCA

*« Changement climatique : quel impact sur l'assurance à l'horizon 2050 ? », France Assureur, octobre 2021

// LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE : UN ENJEU CLÉ POUR L'AVENIR DE LA PLANÈTE

Les derniers mois nous ont rappelé à quel point les crises sanitaires ou géopolitiques pouvaient engendrer des conséquences mondiales (pénuries de matières premières, coût de l'énergie...). Une réalité qui a impacté de nombreuses entreprises dans leur activité, comme IMA PROTECT qui a dû faire preuve de souplesse et d'agilité pour continuer de développer son équipement de télésurveillance et protéger toujours plus efficacement ses clients.

En parallèle, les experts du GIEC* publient un nouveau rapport, en avril 2022, pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, avec des préconisations qui ont pour objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C. Dès lors, la mobilisation générale en faveur de la sobriété énergétique apparaît comme la meilleure réponse pour garantir notre indépendance et atteindre notre objectif de neutralité carbone.

L'assistant, en tant qu'interlocuteur privilégié pour la résolution de sinistres liés à la maison, a dès lors un rôle majeur à jouer. Le Groupe IMA a ainsi mis l'accent sur l'accompagnement de ses bénéficiaires sur les questions liées à l'économie d'énergie, sur deux volets :

1

Optimiser au quotidien la gestion de sa maison, économiser des ressources à long terme et réduire ses coûts (électricité, chauffage, ventilation...) grâce à l'expertise d'IMA PROTECT. En 2022, les équipes ont travaillé sur une offre permettant de réaliser jusqu'à 15% d'économie d'énergie sur un an, en personnalisant le planning de chauffage selon les présences/absences, adaptant la température intérieure en fonction de la météo, et pilotant les lumières et les appareils énergivores.

2

Accompagner nos bénéficiaires tout au long de leur parcours de rénovation énergétique : de l'audit énergétique jusqu'à la proposition d'aide au financement pour les propriétaires et les propriétaires bailleurs, en passant par la constitution des dossiers d'aides et la réalisation des travaux. La rénovation énergétique répond à un triple enjeu : lutter contre le changement climatique (avec l'éradication des passoires énergétiques avant 2030), soutenir le pouvoir d'achat et améliorer la qualité de vie des Français.



*Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat.

** Catégorie Alarme et Télésurveillance - Étude BVA - ViséoCI - Plus d'infos sur escda.fr



POUR TOUT CE QUI COMPTE POUR VOUS, VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS.



En 2022, IMA PROTECT a communiqué sur ses offres grâce à une campagne multicanale. Nos petits héros, Aurore et Augustin, ont ainsi fait leur apparition pour mettre en lumière l'importance de la prévention et de la protection. Résultat ? Une notoriété en hausse et une progression des ventes de 20% en un an sous la marque IMA PROTECT.



Extrait du film IMA PROTECT « Les cailloux », 2022.

IMA PROTECT C'EST

+ 1,5 M

OBJETS CONNECTÉS DÉJÀ INSTALLÉS ET PRÈS DE 100 000 CLIENTS



+ 880 000

ALARMES GÉRÉES PAR AN (TÉLÉSURVEILLANCE ET TÉLÉ-ASSISTANCE CONFONDUES)



ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2023**



2.3

SANTÉ BIEN-VIVRE : UNE SOCIÉTÉ EN QUÊTE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT.

// UNE ORGANISATION PENSÉE POUR ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE

Écouter, rassurer et apporter une aide à ses bénéficiaires. Ces trois piliers du Groupe IMA n'ont jamais changé en plus de 40 ans d'existence. Et pour remplir au mieux cette mission, nos organisations ont toujours été centrées sur le bénéficiaire. C'est pour lui aujourd'hui, et pour les milliers de bénéficiaires qui nous appellent chaque jour, que nos expertises en assistance médicales et santé

ont été réunies au sein d'une seule unité opérationnelle. Des femmes et des hommes qui travaillent au sein d'une même équipe pour sécuriser le dispositif et optimiser le parcours du bénéficiaire. C'est en réunissant nos compétences que nous pouvons faire preuve de plus de souplesse pour assurer une réponse pertinente, efficiente et performante.

LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2022



// L'ACCOMPAGNEMENT RETOUR À L'EMPLOI : UN NOUVEAU SERVICE DE LA PLATEFORME INTERDISCIPLINAIRE MÉDICO-SOCIALE (PIMS)

En mars 2022, le Groupe IMA remporte l'appel d'offres Parcours Emploi Santé, pour 3 régions Pôle Emploi. Un accompagnement désormais opéré par les infirmières et les travailleurs sociaux de la PIMS, en collaboration avec les psychologues du travail et les conseillers en insertion professionnelle d'ACCA.

Son rôle ? Identifier les freins de la vie quotidienne au retour à l'emploi et poser les conditions d'une organisation stabilisée. Partant du diagnostic pluridisciplinaire initial, l'accompagnement se déroule sur une durée moyenne de 4 mois et couvre 10 départements (Hauts-de-France, Normandie et Île-de-France). Les domaines d'interventions sont nombreux : santé, budget, logement, vie familiale et sociale, habitudes de vie...

En 2022, nos experts ont effectué 9 547 rendez-vous d'accompagnement.



LA PIMS PRIMÉE

Travailleurs sociaux, ergothérapeutes, infirmières, évaluatrices sociales... Ils sont plus de 70 collaborateurs de la PIMS à s'appuyer chaque jour sur leurs compétences et expertises complémentaires pour mettre en œuvre des prestations de conseil, de suivi, d'accompagnement et d'orientation, par le biais d'interventions courtes ou s'inscrivant dans la durée. Un investissement récompensé en 2022 par plusieurs prix :



// DES ATOUTS FORTS POUR ACCOMPAGNER LA TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE

En France, les chutes des personnes âgées entraînent chaque année plus de 100 000 hospitalisations* et plus de 10 000 décès*. Ces chutes ont des conséquences physiques, psychologiques et sociales et marquent une rupture dans leur vie, voire une perte d'autonomie.

Lancé en février, le plan d'action national vise à lutter contre les chutes des personnes âgées avec pour objectif, d'ici à 2024, de réduire de 20% la mortalité par chute chez les personnes de 65 ans et plus. Un plan qui s'articule autour de 5 axes dont la téléassistance pour tous, comme un outil de prévention des chutes graves.

Fort de ce constat, le Groupe IMA a repensé son offre de téléassistance, Sérélia, pour couvrir les nouveaux besoins et proposer un service plus personnalisé. Sérélia se découpe en deux offres, « Téléassistance à Domicile » et « Téléassistance Mobile », personnalisables avec des options (bouton d'alerte fixe, détecteur de fumée, chemin lumineux...). Elle s'appuie également sur l'expertise de nos conseillers, basés à Nantes et Angers, formés à l'accompagnement et à la prise en charge de situations critiques, nécessitant la mise en œuvre de moyens spécifiques comme les services d'urgence.



97,9 %**

DE NOS UTILISATEURS SONT SATISFAITS

Pour compléter le service, la plateforme médicale du Groupe IMA, disponible 24/7, composée d'une équipe de 30 médecins et infirmiers prend le relais en cas d'urgence. Lors d'une situation jugée inquiétante, le conseiller peut s'appuyer sur un médecin IMA, pour prendre en charge la situation en lien avec les secours.

// DE NOUVEAUX PARTENARIATS POUR UNE RÉPONSE ADAPTÉE

La stratégie d'IMA s'est toujours développée en prenant acte des évolutions de la société, comme l'augmentation des coûts des soins, le vieillissement de la population ou l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques... et ce pour tendre vers un accompagnement global du bénéficiaire et l'aider à vivre mieux, à tous les âges, et à faire face aux aléas de la vie.

Pour répondre à ces évolutions, nous soutenons et animons tout un écosystème pour enrichir nos offres, nos services et nos outils. Dans une logique d'open innovation, nous avons développé des partenariats avec des startup comme MaPatho et Ernesti.



Mapatho, c'est une boîte à outils collaborative pour les pathologies :

- Une **boussole pour s'orienter**, en facilitant la prise de contact avec des professionnels de santé recommandés par d'autres patients
- Une **communauté d'entraide**, qui recueille les expériences et les diffuse au reste de la communauté afin d'aider d'autres patients
- Un **compagnon de confiance** au quotidien avec les actualités, les produits/services et les recommandations en fonction des centres d'intérêts

Ernesti propose une solution d'accompagnement à domicile, de nuit, favorisant le maintien à domicile :

- En toute confiance, avec des étudiants en santé qualifiés
- Pour s'occuper d'un proche malade, en situation de handicap ou de perte d'autonomie

*Données issues du « Plan antichute des personnes âgées », Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées.

**Enquête téléphonique réalisée par Moai - The Links du 22 au 29 mars 2022 auprès de 286 répondants.

2.4

JURIDIQUE : UN BESOIN GRANDISSANT DE CONSEILS ET DE RASSURANCE.

// DE VRAIES PRÉOCCUPATIONS AUTOUR DES QUESTIONS JURIDIQUES

Le droit est au cœur de la vie des Français ! Dans une société où la norme de droit est prépondérante, plus d'un Français sur deux* se pose régulièrement des questions juridiques, et ce tout au long de sa vie. C'est le premier enseignement d'une grande étude* « Les Français face aux questions juridiques du quotidien », confiée par le Groupe IMA au Groupe IFOP, en 2022. Car finalement, **comment mieux connaître ses clients qu'en étant à l'écoute de leurs préoccupations ?**

60 %



**DES FRANÇAIS SE POSENT
RÉGULIÈREMENT DES QUESTIONS
SUR LE DROIT**



Achat d'un logement, divorce, création d'une société... sont quelques-unes des situations qui interrogent les Français et qui peuvent parfois déboucher sur des litiges. En cause des démarches jugées souvent complexes ou encore un manque de connaissances juridiques.

Alors qu'ils sont 89% à trouver le droit complexe, les Français continuent tout de même de s'informer, notamment via Internet. Dans un monde où l'information juridique est abondante et disponible au plus grand nombre, Internet est le premier vecteur utilisé. Et même lorsqu'un contentieux survient, le recours à un professionnel est la plupart du temps minoritaire. Or, ces litiges représentent un coût important pour la société, mais aussi parfois une épreuve pour les personnes concernées. Les prévenir devient alors une nécessité. La question de l'accès à une information et à un conseil juridique de qualité tout au long de la vie apparaît comme un élément important pour éviter les contentieux.

L'HABITAT, SUJET DE PRÉOCCUPATION N° 1 DES FRANÇAIS

Ils ne sont pas moins de 56% à s'interroger régulièrement sur des questions juridiques liées à leur habitat. Si aucun moment de vie n'est épargné, l'habitat reste le sujet majeur de préoccupation, devant les situations familiales (décès, séparation...). Plus les enjeux financiers sont importants, plus le sujet est préoccupant et nécessite de se renseigner. Ainsi, l'achat immobilier arrive en tête, suivi par les travaux et la location d'un logement.

Une tendance qui se confirme auprès des équipes de juristes d'IMATECH. L'habitat représente 23% des appels d'informations juridiques et 26% des consultations du site d'information juridique Alex.

LES CHIFFRES CLÉS IMATECH EN 2022

170

JURISTES SPÉCIALISÉS
DANS

+30
DOMAINES
DE DROIT



DOSSIERS TRAITÉS

520 000

POUR LES PARTICULIERS

50 000

POUR LES PROFESSIONNELS

91 %

SATISFACTION
GLOBALE

*Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1506 personnes, représentatif de la population française âgée de plus de 18 ans. Questionnaire auto-administré en ligne du 10 au 13 mai 2022.

// LE MULTICANAL, EN RÉPONSE AUX NOUVEAUX USAGES

On constate, ces dernières années, l'usage croissant du numérique : le réflexe « Internet » concerne aujourd'hui 3 Français sur 4. Avec plus de 4 millions d'utilisateurs, Alex, le portail juridique d'IMATECH, continue ainsi sa croissance, répondant à un besoin de plus en plus marqué. Fiches pratiques, documents type, actualités ou encore vidéos, les contenus sont régulièrement actualisés et enrichis par des professionnels du Droit et offrent une réponse rapide et fiable, 24h/24 et 7j/7, pour les particuliers, mais également pour les professionnels.

S'ils sont 69 % à utiliser en priorité Internet pour trouver des réponses, il ne faut pas pour autant oublier ceux qui plébiscitent le « contact humain ». Ils ne sont pas moins de 30 % à souhaiter un accompagnement personnalisé par téléphone et 28 % en physique pour comprendre les informations juridiques et adapter les démarches à leur propre situation.



Une tendance qui se retrouve sur le site d'information juridique Alex. Les visiteurs, après avoir navigué sur le site, se dirigent dans 12% des cas vers un appel personnalisé à l'un de nos juristes pour compléter les informations trouvées en ligne. Nos 170 juristes prennent ainsi le relais pour offrir une écoute bienveillante et qualitative sur plus de 30 domaines du droit. Ils accompagnent les professionnels et les particuliers dans leurs démarches et vulgarisent les informations juridiques pour rendre le droit accessible.

// LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DES PROCESS

Face à la sortie de crise de la Covid 19, la assurance est plus que jamais de rigueur, notamment sur des sujets juridiques. Avec un besoin croissant de réponse et d'écoute, la qualité de service a été au cœur des objectifs de l'année 2022 pour atteindre un taux de 90%. Si le délai moyen de traitement des dossiers s'est légèrement allongé, il reflète le besoin croissant des Français d'obtenir une écoute attentive pour ces sujets considérés comme importants.

En parallèle, IMATECH a également repensé son outil de planification pour optimiser les ressources et être toujours plus réactif pour ses clients, particuliers ou professionnels. Et pour viser l'amélioration continue, des enquêtes à chaud ont été mises en place pour certains clients, avec des premiers retours très positifs.



En 2022, les portails d'information juridique Alex et Alex Pro ont été enrichis et mis à la disposition de l'ensemble de ses utilisateurs.

Nouveaux contenus, ajout de modules « épargne » et « aidants », mais aussi intégration de nouveaux secteurs d'activités pour les professionnels... Des évolutions nécessaires pour des clients soucieux de trouver la bonne information et la réponse la plus pertinente. Un design également repensé pour plus d'ergonomie et une navigation simplifiée.

LE SAVIEZ-VOUS ?



Sur Alex, la rubrique la plus consultée par les particuliers porte sur le logement. Pour les Pros, c'est la thématique qui concerne la gestion des salariés qui arrive en tête.



EN 2022, NOUS SOMMES ALLÉS À LA RENCONTRE DE NOS CLIENTS



2.5 LA RSE : UN HÉRITAGE, UN HORIZON.

// LA RSE AU CŒUR DU PROJET DE DÉVELOPPEMENT D'IMA

IMA renforce son projet d'entreprise avec de nouvelles ambitions sociétales et environnementales. Notre vision cible à horizon 2025 repose sur trois piliers :

- des métiers acteurs de la déclinaison et de l'animation de la stratégie RSE du Groupe,
- une déclinaison des engagements RSE en indicateurs reflétant l'empreinte environnementale, économique et sociale des activités d'IMA, avec des objectifs chiffrés à court terme (2025) et à moyen terme (2030),
- un tableau de bord permettant de suivre ces indicateurs, de piloter la démarche et de valoriser les progrès réalisés.

En pratique, la nouvelle ambition RSE du Groupe se traduit déjà par la formalisation d'une quinzaine d'engagements impliquant les différentes parties prenantes d'IMA (actionnaires, bénéficiaires, prestataires et collaborateurs), articulés autour de :

- la contribution à préserver notre environnement et à lutter contre le changement climatique,
- l'accompagnement des évolutions sociales et sociétales,
- l'approche équilibrée du partage de la valeur.



// DES AMBITIONS FORTES POUR DEMAIN

Nous avons d'emblée affirmé que la RSE était l'affaire de tous, sachant que nous disposons d'actifs historiques. Elle doit irriguer la manière avec laquelle nous constituons nos offres, animons nos réseaux, déployons nos politiques RH et engageons des projets technologiques.

Notre ambition est d'accompagner la transformation de la société et d'affirmer notre raison d'être dans ce nouveau contexte.

Virginie GENIEYS

Membre du Directoire IMA SA - Directrice à la Direction Générale IMA GIE

Au travers de la RSE, nous avons aussi la volonté de promouvoir la singularité de notre modèle d'entreprise en affichant notre définition de la performance. Elle vise à obtenir une satisfaction équilibrée de nos parties prenantes entre nos résultats économiques et :

- la valeur que nous apportons à nos actionnaires et partenaires,
- la qualité et l'efficacité de service perçues par les bénéficiaires et les réseaux de prestataires,
- le développement des compétences des collaborateurs pour favoriser leur engagement, tout en intégrant des ambitions sociétales et environnementales renforcées.

Sur un marché toujours plus exigeant, la démonstration de cette performance globale et durable viendra confirmer la pertinence de notre modèle, condition indispensable pour continuer à se développer et à investir sur l'emploi, la formation, les outils de travail et l'innovation.



// LES GRANDS DÉFIS À VENIR POUR LES ACTIVITÉS DU GROUPE

MOBILITÉ

- **Encourager le dépannage sur place** dès l'ouverture du dossier d'assistance et proposer des solutions éco-responsables pour limiter les nombres de trajets émetteurs de gaz à effet de serre.
- **Renforcer notre position d'acteur majeur de la mobilité décarbonée** avec des offres dédiées aux nouvelles mobilités (véhicules électriques, flotte à hydrogène, trottinettes, vélos électriques...).
- **Accompagner nos prestataires sur les sujets d'écomobilité** (intervention sur les moyens de transport propres, électrification de leur flotte de véhicules, montée en compétence de leurs salariés...).



HABITAT

- **Développer de nouveaux services d'assistance/télésurveillance.**
- **Développer des services renforçant la résilience de l'habitat** face aux événements climatiques.
- **Proposer des solutions de rénovation des logements plus responsables** (économie d'énergie, réparation plutôt que remplacement, matériaux et procédés écologiques).



SANTÉ BIEN-VIVRE

- **Répondre à l'accélération de la progression des fragilités sociales** provoquées par les accidents de la vie et le vieillissement de la population.
- **Apporter un accompagnement médico-social** aux aidants dans leurs démarches du quotidien (services, conseils...).
- **Poursuivre**, au-delà des crises sanitaires, **notre accompagnement des acteurs publics** pour renforcer l'efficacité des systèmes de santé.
- **Conforter notre capacité à mettre à disposition du plus grand nombre de bénéficiaires des expertises de haut niveau** grâce à nos réseaux (médecins, psychologues, ergothérapeutes...).



JURIDIQUE

- **Orienter et conseiller les bénéficiaires pour qu'ils accèdent facilement aux dispositifs juridiques et fiscaux** favorisant une transition éco-responsable (économie d'énergie, rénovation écologique, recours à des matériaux recyclés...).



2.6

LES RESSOURCES HUMAINES : UN ENGAGEMENT COLLECTIF.

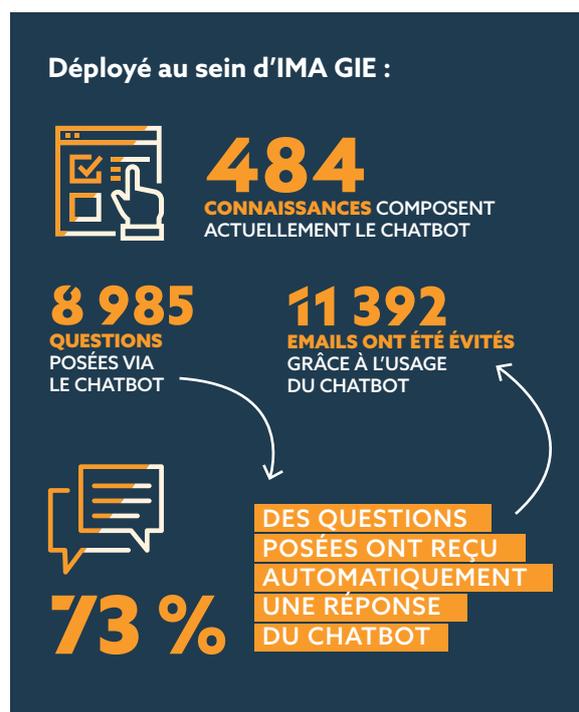
// LE DIGITAL, AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

L'attention portée aux collaborateurs est essentielle pour favoriser un niveau d'engagement élevé. Le Groupe IMA a mis l'accent sur le développement et la diffusion au sein de l'ensemble de ses entités d'outils digitaux pour accompagner le collaborateur et faciliter son quotidien professionnel :

- Mise en place d'un chatbot dédié aux questions RH sur l'Intranet IMA GIE puis lancement du dispositif chez IMATECH, prévu en 2023.
- Poursuite du déploiement de TalentSoft avec le module « entretien annuel de performance et de progrès » en Italie,
- Dématérialisation du bulletin de salaire chez IMA PROTECT et IMH avec la mise en place d'un coffre-fort électronique permettant aux collaborateurs d'y stocker également d'autres documents administratifs importants.



LES CHIFFRES CLÉS 2022 DU CHATBOT



// LA FORMATION, AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DURABLE

La forte croissance du Groupe ces dernières années, la diversification continue de ses activités, la variété de ses métiers, de ses structures et de ses modèles économiques... tout ceci a complexifié la manière d'appréhender le Groupe sous toutes ses facettes. S'en approprier les fondamentaux et comprendre les évolutions engagées selon ses marchés est un enjeu essentiel. Un phénomène accentué par le départ des « baby-boomers », (dont certains experts, mémoire de l'entreprise) et l'arrivée de nouveaux collaborateurs, qui n'ont parfois qu'une vision partielle des secteurs de l'assurance et de l'assistance.

Le Groupe IMA a ainsi lancé un pilote, en 2022, sur la mise en place d'une Université Groupe, ouverte aux collaborateurs, visant à donner les clés de lecture de notre environnement assurantiel et assistanciel (histoire, acteurs, enjeux, tendances...), à transmettre le sens



des évolutions du Groupe (sa stratégie depuis sa création, ses leviers de performance...) et à partager sa culture (ancrage mutualiste, valeurs, modèle social...). Elle a vocation à renforcer le sentiment d'appartenance au travers d'un socle de connaissances commun et à devenir un vecteur puissant pour déployer notre ambition en termes de développement des compétences et promouvoir des méthodes pédagogiques et des formats d'apprentissage innovants.

En complément, d'autres initiatives se sont poursuivies sur 2022 :

- la cartographie des compétences internes et la mise à jour des compétences cibles à développer, compte tenu de l'évolution des métiers,
- l'expérimentation d'une revue des talents,
- la mise en place de parcours et de programmes de formation cohérents avec les orientations stratégiques.

// LA MARQUE EMPLOYEUR, VECTEUR D'ATTRACTIVITÉ ET DE FIDÉLISATION

Dans un marché de l'emploi en tension, attirer et fidéliser les talents qui contribuent à la performance de l'entreprise est une nécessité. Dans ce contexte, le Groupe IMA a lancé un programme de valorisation de sa marque employeur.

De nombreux travaux, amorcés par le Groupe en 2022, nous ont permis de gagner en visibilité, notamment sur nos métiers, en recrutant de nouveaux talents, tout en impliquant et fidélisant nos collaborateurs.

Une démarche qui s'articule autour de quatre étapes :

- l'identification des piliers de la marque employeur Groupe dont la dimension RSE a été renforcée,
- un positionnement de la marque employeur de l'entreprise au regard de l'architecture de ses activités et de sa stratégie de développement,
- la valorisation de la marque employeur et sa déclinaison au niveau des entités du Groupe,
- une mobilisation des collaborateurs pour en faire des ambassadeurs.



DES RECRUTEMENTS EN HAUSSE EN 2022 AU SEIN DU GROUPE IMA



10,75 %

D'AUGMENTATION SUR 2022

AVEC **5 400**

COLLABORATEURS

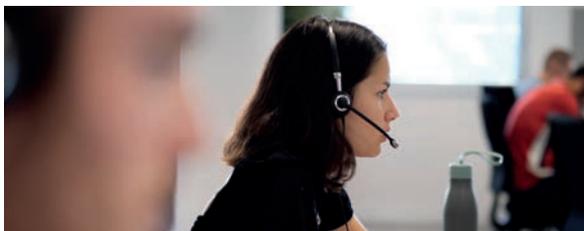
(vs 4 900 en 2021)

266

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP RECRUTÉES EN 2022**

// DE NOUVELLES AMBITIONS RSE, AU SERVICE DE LA PERFORMANCE SOCIÉTALE

Le Groupe IMA a souhaité renforcer sa politique RSE au travers d'une quinzaine d'engagements concrets impliquant les différentes parties prenantes d'IMA : actionnaires, bénéficiaires, prestataires et collaborateurs.

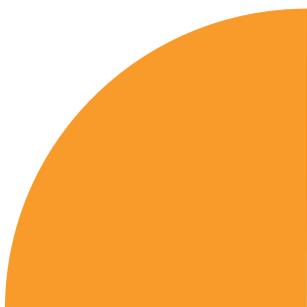


Le Groupe IMA s'attache ainsi à privilégier le choix de l'emploi local sur les territoires où il est implanté, ainsi que l'inclusion, et développe des dispositifs prenant en compte les attentes des salariés. Les accompagner dans leurs évolutions professionnelles, leur offrir des conditions de travail de qualité, garantir la non-discrimination et le respect de l'équité en constituent les principaux objectifs.

IMA GIE s'investit dans la formation professionnelle en tant que partenaire du Master IPHD (Inclusion et Participation-Handicap, Difficultés, Dépendance) de l'Université de Poitiers. IMA intervient chaque année auprès des étudiants de Master 1 sur la politique diversité en entreprise et recrute un(e) alternant(e) par an au sein du service diversité. Ces étudiants nous permettent d'identifier des pistes d'amélioration et de proposer des plans d'actions pertinents avec nos missions et pratiques.

*données CGC IMA, au 30/11/2022.

**nombre de travailleurs en situation de handicap pour le Groupe, périmètre France, en 2022.



RAPPORT D'ACTIVITÉ GROUPE IMA 2022



- **Conception & design** / Groupe IMA - Direction Groupe de la Communication
- **Crédits photos** / Groupe IMA - Alex Giraud - Ephoto Dam/Einden - Shutterstock
- **Impression** / Imprimerie Nouvelle -  / Imprimé en France à base d'encre végétale sur du papier certifié PEFC issu de forêts gérées de façon responsable





IMA SA

118 AVENUE DE PARIS - CS 40 000

79 033 NIORT CEDEX 9

Tél. : +33 (0)5 49 34 73 47

ima.eu | Retrouvez-nous aussi sur     

 MOBILITÉ  HABITAT  SANTÉ BIEN-VIVRE  JURIDIQUE

