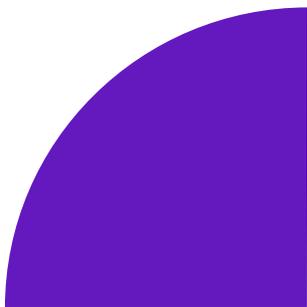


MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023.



RAPPORT D'ACTIVITÉ GROUPE IMA 2023



- **Réalisation** / Juin 2024
- **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



SOMMAIRE.

04 ÉDITO.

06 PERSPECTIVES 2024.

01

08 REPÈRES DE L'ANNÉE 2023.

- 10 1.1 RETOUR EN IMAGES.
- 18 1.2 LES CHIFFRES CLÉS.
- 19 1.3 LA GOUVERNANCE.

02

26 L'ENGAGEMENT AU CŒUR DE NOTRE MÉTIER.

- 28 2.1 MOBILITÉ.
- 32 2.2 HABITAT.
- 36 2.3 SANTÉ BIEN-VIVRE.
- 40 2.4 JURIDIQUE.
- 44 2.5 INNOVATION.
- 48 2.6 RESSOURCES HUMAINES.
- 52 2.7 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES.

ÉDITO.



**L'ENGAGEMENT
EST AU CŒUR
DE NOTRE PLAN
STRATÉGIQUE.**

David PINO
Président du Directoire IMA SA



Il serait facile de parler de l'année 2023 en énumérant les crises qui ont jalonné ces 12 derniers mois, qu'elles soient climatiques, géopolitiques ou encore économiques. Nous avons d'ailleurs vu émerger le terme de polycrise, car elles ne se succèdent plus mais se superposent. **Les dernières années ont été mouvantes mais je veux me concentrer sur le positif : la résilience, cette capacité à se rétablir, à rebondir, à s'appuyer sur les épreuves pour s'améliorer et grandir.**

L'engagement est le point central de notre organisation, comme une ligne directrice qui nous anime dans notre quotidien. L'engagement que nous avons vis-à-vis de nos bénéficiaires pour commencer, ceux pour qui notre métier a un sens. Ceux qui sont sur la route, chez eux ou à l'autre bout du monde et pour qui nous sommes LA solution dans les moments les plus durs. Cette confiance nous oblige et nous encourage. Entre le 1^{er} et le 5 novembre, la France a été frappée par deux tempêtes successives, Ciarán et Domingos, occasionnant plus de 500 000 sinistres pour un coût total de 1,3 milliard d'euros. Inter Mutuelles Habitat (IMH) a su répondre présent avec un nombre de dossiers inégalé dans son histoire : plus de 60 000 en 4 semaines.

Par extension, notre engagement est également tourné vers nos clients. Nous avons la chance, je le mesure, de servir quelques-unes des marques les plus reconnues pour leur qualité de service, et je suis fier de penser que nous participons à cela. Notre modèle est un modèle « hybride », qui mêle une activité pour ses actionnaires et une activité tournée vers le marché concurrentiel. Le Groupe IMA est d'ailleurs désormais le premier assistant des constructeurs automobiles en France et le leader sur l'assistance aux véhicules électriques.

Et puis, bien évidemment, tout cela n'est envisageable qu'avec l'engagement de toutes nos équipes, près de 6 000 collaborateurs qui travaillent au sein du Groupe IMA, en France comme à l'international, avec **la volonté de rendre un service de qualité.** Nous avons, par exemple, mené à bien d'importants travaux techniques, et je pense, en particulier, à la « bascule » vers un schéma de réassurance pour une grande partie de nos activités. Cette année a ainsi marqué un tournant dans notre histoire, que nous avons préparé et accompagné de manière très satisfaisante avec le soutien et la confiance de nos actionnaires.

Notre engagement se porte inévitablement sur la société au sens large, tant notre rôle d'assistant nous confère **une position privilégiée auprès de chaque personne et implique, comme un devoir évident, un investissement total de notre part.** En 2023, nous avons continué de recruter et donc de dynamiser le bassin d'emploi de nos zones d'implantation. Je pense à Niort, bien évidemment, à Nantes mais aussi aux emplois créés à l'international. Il y a quelques mois, IMA Ibérica ouvrait un nouveau site opérationnel à Almadén, redynamisant ainsi une région touchée par la désindustrialisation. C'est un grand pas, et j'en suis fier. Notre bilan d'émissions de gaz à effet de serre et, plus globalement, notre « empreinte » sont satisfaisants. Mais notre ambition est d'aller plus loin : devenir le leader de l'assistance des mobilités douces, favoriser les pièces de réemploi, limiter l'empreinte de nos prestataires... Et ces sujets impliquent des réflexions stratégiques que nous allons instruire et mener tout au long de l'année à venir.

Alors finalement, 2023 nous a permis de mesurer, à nouveau, que le Groupe IMA a la capacité de s'adapter, de s'organiser pour être toujours plus réactif, qualitatif et performant. Notre activité d'assistant est exigeante car elle nous impose d'être là, à l'écoute, efficaces chaque jour pour nos millions de bénéficiaires qui se trouvent dans des situations difficiles. Mais le monde de l'assistance est aussi une réponse à des questions importantes comme le pouvoir d'achat, le développement des mobilités ou l'accompagnement de la transformation vers une économie décarbonée. Alors oui, notre métier est exigeant, mais c'est une fierté, pour moi et l'ensemble des collaborateurs du Groupe IMA, de venir travailler chaque jour pour participer à la construction d'une société plus juste, plus responsable et plus solidaire, en répondant à des enjeux sociétaux majeurs.

PERSPECTIVES 2024.



Frédéric du BEAUDIEZ
Directeur Délégué IMA SA
en charge de la stratégie,
du marketing, du développement
et de la relation actionnaires



**L'ADAPTATION
SERA LA CLÉ,
CELLE QUI NOUS
PERMETTRA
ENCORE D'ÊTRE
LÀ DEMAIN.**

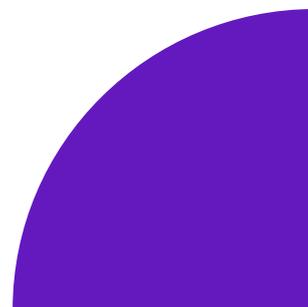
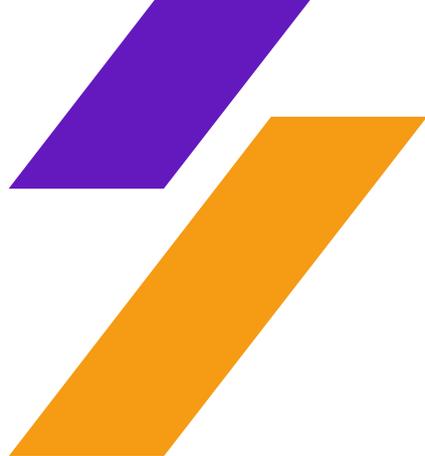
IMA est une maison partagée. C'est par ces mots que David PINO définit notre Groupe. Comme toute maison, les fondations sont indispensables. Elles déterminent la solidité et sont le gage de sa durabilité.

Ces fondations, IMA les consolide depuis plus de 40 ans avec le soutien de ses actionnaires mais aussi de ses partenaires grâce à un modèle hybride qui a permis à IMA de s'ouvrir et d'attirer de grands acteurs de l'assurance, du monde de l'automobile ou de la santé.

Nos filiales françaises et internationales sont des composantes importantes des fondations d'IMA et de notre développement actuel et futur. Notre modèle est attractif à l'international car il résonne avec les ambitions de croissance de plusieurs acteurs qui partagent nos valeurs. Ce modèle que nous déployons déjà depuis plusieurs années est central dans notre stratégie de croissance rentable et pérenne.

Cette maison, qui nous est si chère, mérite également d'être entretenue pour résister aux aléas et s'adapter. C'est notre mission, chaque jour, de lui faire traverser le temps, de l'aider à se transformer au gré des évolutions de la société.

Le changement climatique est une réalité à laquelle nous sommes confrontés en tant qu'assistant. Les attentes sont fortes autour de l'habitat résilient et de la transition énergétique. Comment accompagner nos bénéficiaires face à la recrudescence des périodes de sécheresse et d'inondations ? Comment s'intégrer dans la chaîne de valeur pour réduire les passoires énergétiques et protéger le pouvoir d'achat de nos bénéficiaires ? Notre ambition est bien d'apporter des réponses concrètes, en mettant en place des expérimentations autour de ces problématiques et en s'appuyant sur l'expertise d'IMH, leader français de la réparation en nature.



L'adaptation sera la clé, celle qui nous permettra d'être encore là demain car le contexte actuel est mouvant, et c'est tout notre écosystème de partenaires qui s'en trouve impacté. Par capillarité, nous devons aussi nous réinventer, repenser notre manière d'exercer notre métier d'assisteuse pour continuer d'assurer nos capacités d'exécution. Un constat qui imposera des mouvements d'IMA dans l'aval de la chaîne de valeur de l'assistance, notamment dans la Mobilité.

Les travaux que nous avons engagés cette année se poursuivront en 2024, pour continuer de faire grandir notre maison, de la faire prospérer.

Face à un contexte économique incertain, nous aurons besoin de nouveaux relais de croissance rentables. Je pense tout d'abord à l'assurance affinitaire, notamment autour de la garantie panne mécanique et du voyage. La première est directement liée à ce besoin de préservation du pouvoir d'achat de nos bénéficiaires dans un contexte de vieillissement du parc automobile ; la seconde est une réponse à une attente toujours plus importante dans un contexte postpandémique.

Nous poserons également de nouvelles pierres pour développer notre offre autour du concept de Mobility as a Service (MaaS). Après une expérimentation prometteuse en 2023, nous avons désormais toutes les cartes en main pour l'industrialiser. Mobiflex est une réponse à ces nouvelles manières de consommer le déplacement, mais aussi au forfait mobilités durables déployé au sein des entreprises. Une offre qui répond ainsi à nos enjeux de performance et de développement commercial.

Nos ambitions de développement reposent aussi sur IMA PROTECT, notre filiale spécialisée en télésurveillance. La maison est devenue, ces dernières années, un refuge, un lieu à protéger, et les attentes des Français sont fortes autour de la sécurité et des économies d'énergie. Troisième acteur du marché avec une qualité de service reconnue, IMA PROTECT dispose d'atouts forts pour, nous en sommes convaincus, accroître son portefeuille d'abonnés d'ici 5 ans.

Je n'en oublie pas la santé, domaine dans lequel nous devons repenser notre positionnement. Nous affichons aujourd'hui 40 % de part de marché sur les mutuelles santé, notre stratégie de développement doit donc se tourner vers d'autres acteurs. Bien évidemment, nos réflexions portent également sur la réforme de la Protection Sociale Complémentaire et quelles réponses nous pouvons apporter pour participer à une société plus solidaire et plus juste.

Enfin à l'international, l'Italie et l'Espagne ont connu une forte croissance cette année, notamment grâce à l'assurance voyage. Le Maroc suit la même dynamique. Leur développement rentable nous permet d'envisager l'avenir avec confiance.

01

**REPÈRES
DE L'ANNÉE 2023.**

10 **1.1**
RETOUR EN IMAGES.

18 **1.2**
LES CHIFFRES CLÉS.

19 **1.3**
LA GOUVERNANCE.

1.1 RETOUR EN IMAGES.

// 2023 : PANORAMA D'UNE ANNÉE RICHE EN DÉFIS ET EN SUCCÈS

PARTAGER



INTERVIEW

Le site « L'Assurance en Mouvement » donne la parole à David PINO, dans son podcast "Les engagés".



PARUTION

Le journal de l'Automobile donne la parole aux sociétés d'assistance, intervention de Frédéric du BEAUDIEZ.

ÉVÈNEMENT

Intervention au CHAM de Virginie GENIEYS, événement incontournable de la santé en France, une première pour le Groupe IMA.



ÊTRE ENSEMBLE

JOURNÉES DES CADRES ET DES MANAGERS

8 & 9 MARS - Niort



SÉMINAIRE

2 & 3 OCTOBRE

Événement réunissant tous les représentants des équipes marketing des filiales internationales.



ÉVÈNEMENT IMA INSIDERS

26 & 27 AVRIL

Deux jours pour réunir les représentants de nos actionnaires et partenaires internationaux.



JOURNÉE DE LA VEILLE ET DES ÉTUDES

23 JUIN - 10^e édition



LES PETITS DÉJ' VIRTUELS CHAQUE MOIS

Animations au L@B qui décryptent l'actualité sur l'innovation.

ÊTRE RECONNU

RÉCOMPENSES

- **RELATION CLIENT IMA PROTECT 2023** dans la catégorie Alarme et Télésurveillance.



- **LABEL EMPLOYEUR** partenaire des Sapeurs-Pompiers (collaborateurs SP volontaires).



- **TROPHÉE DE LA COMMUNICATION** pour « Tous Assisteurs ».



Toutes les filiales françaises :

- **CERTIFIÉES RELATION CLIENT 100 % FRANCE** par l'Association Française de la Normalisation (AFNOR) ;
- **CERTIFIÉES SERVICE FRANCE GARANTI (SFG)**.



- **LABEL CAPITAL MEILLEURS EMPLOYEURS 2024** sur les activités 2023.



- **IMA PROTECT, CLASSÉ N°1** des sociétés de télésurveillance dans le magazine « Que choisir ».



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

TROPHÉES

OR

CAS D'OR

Partenariat IMH & Calizy
Formation sur le véhicule électrique



ARGENT

TROPHÉES DE L'ASSURANCE

Entretien Auto développé avec la MACIF
- Innovation Service



BRONZE

TROPHÉES DE L'ASSURANCE

- Innovation Relation Client
- Innovation Technologique
- Trophée de l'Assuré - Service de l'année



AUTONOMY MOBILITY

22 & 23 MARS - Paris

Événement engagé en faveur des mobilités durables.



GROUPE IMA & MOBILITY CLUB

23 NOVEMBRE

Un événement co-organisé exclusif, invitant à réfléchir ensemble sur les enjeux et impacts de l'électrification du parc automobile.



ÉQUIP'AUTO

DU 28 AU 30 SEPTEMBRE - Lyon

Salon regroupant les professionnels de l'automobile et des services de mobilité connectée.



ITIC GLOBAL

DU 5 AU 9 NOVEMBRE - Barcelone

L'événement de référence pour les acteurs de l'assistance, de l'assurance voyage et de la santé internationale.



PAROLES DE COLLABORATEURS

Thomas et Jérém, Assistance technique auto, DIAG.



ADAF

23 - 25 MAI - Reims

Rendez-vous des professionnels du secteur du dépannage et du remorquage.



CRÉATION



Une société du GROUPE IMA

LIVRE BLANC

Le Groupe IMA présente son nouveau Livre Blanc dédié à l'habitat de demain.



CAMPAGNE PRÉVENTION

IMA PROTECT lance une campagne de prévention avec sept conseils sur la sécurité de l'habitat en période estivale.

// HABITAT

CONSEIL N°3

IMPLIQUEZ VOTRE ENTOURAGE PROCHE

En amont de votre séjour, pensez à solliciter votre entourage proche, comme votre voisinage, afin qu'il intervienne régulièrement durant vos vacances. La solidarité mise en place à tour de rôle permettra de déjouer les mauvaises intentions des cambrioleurs. Si vous ne souhaitez pas solliciter vos proches, il est conseillé d'indiquer à vos voisins vos dates d'absence et de leur notifier si personne n'a prévu de venir chez vous durant cette période. Ils seront d'autant plus vigilants face à d'éventuelles allées et venues.

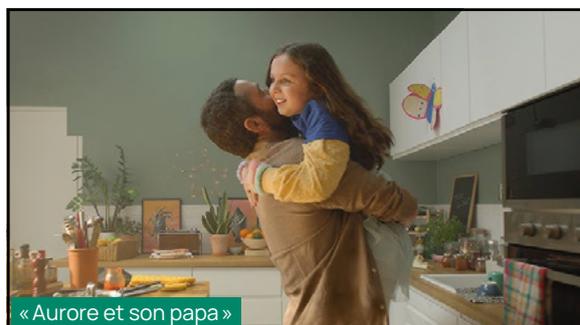
PARTENARIAT

IMH et SynerCiel signent un partenariat innovant autour de la rénovation durable.



CAMPAGNE MÉDIAS WEB ET TV

D'AVRIL À JUILLET - IMA PROTECT



SIGHTCALL

IMH se dote d'une solution vidéo pour le téléchiffrage des sinistres, SightCall.



RENDEZ-VOUS EXPERTS

Épisode sur la télésurveillance avec Émilie THIBAUT LE CUDENNEC, IMA PROTECT.



COLLAB'

Première collaboration prometteuse avec AVICO (mission de rapatriement sanitaire).



33^E CONGRÈS RÉAVIE

DU 11 AU 13 OCTOBRE - Cannes

Rendez-vous international des assureurs vie et de personnes.



RENDEZ-VOUS EXPERTS

Interview au sujet de la prévention santé avec Anne MORISSET, Groupe IMA.



FORMATION & RÉALITÉ VIRTUELLE

Formation immersive et ludique aux gestes qui sauvent en réalité virtuelle.



NOUVEAU PLATEAU JURIDIQUE



VIDÉOS PRÉVENTION

« Les litiges entre voisins »,
avec Lys-Éliane DIAZ VASQUEZ, IMATECH.



« Locations de vacances »,
avec Victor BARRIBAULT, IMATECH.



SEMAINE DE LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

DU 7 AU 15 NOVEMBRE



CARREFOUR DE L'EMPLOI

9 & 10 MARS - Rouen / 8 JUIN - Niort



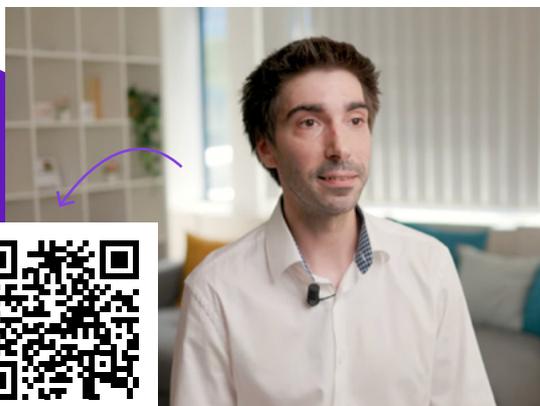
NOUVEAU SITE

Ouverture d'un nouveau site à Almadén, en Espagne.
Interview de Guilhermo QUEVEDO pour IMA Ibérica.



PAROLES DE COLLABORATEURS

Lois DEJAEGHERE, Chargé d'assistance à IMA Benelux.



SALON INNN

10 & 11 OCTOBRE - Niort

Événement dédié à l'insurtech.



Interview de David PINO lors du salon INNN.



ZOOM START-UPS

5 start-ups ont intégré le programme **French Assurtech**. Le Groupe IMA réalisera une expérimentation avec deux d'entre elles.



HACKATHON

DU 8 AU 10 FÉVRIER - Niort

Le Groupe IMA est partenaire du Hackathon organisé par l'IRIAF. 12 équipes d'étudiants se sont challengées pendant 48 h.



DÉPLOIEMENT HIGGINS

Après le périmètre Médical France, le déploiement d'Higgins se poursuit sur les plateaux d'assistance dédiés aux constructeurs, avant le lancement, courant 2024, d'un pilote chez **IMA Ibérica**.



PLASTIC ODYSSEY

Le Groupe IMA partenaire de l'expédition Plastic Odyssey qui lutte contre la pollution des océans.



#IMATOURSE

Valorisation des actions mises en œuvre pour faire face aux défis sociétaux, sociaux et environnementaux.



ESCAPE GAME DIGITAL

Escape Game digital pour partager avec les équipes toutes les actions engagées du Groupe IMA.



LA MINUTE RSE

La sobriété énergétique, avec Nicolas PICARD du Groupe IMA.



1.2 LES CHIFFRES CLÉS.

942 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDÉ



25,6 M€

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ¹



15,2 M

D'APPELS REÇUS

3,5 M

DOSSIERS D'ASSISTANCE
TRAITÉS



15

IMPLANTATIONS
RÉPARTIES
EN EUROPE
ET AU MAROC



**+ DE
5 800**
COLLABORATEURS

372,8 M€
DE FONDS PROPRES²



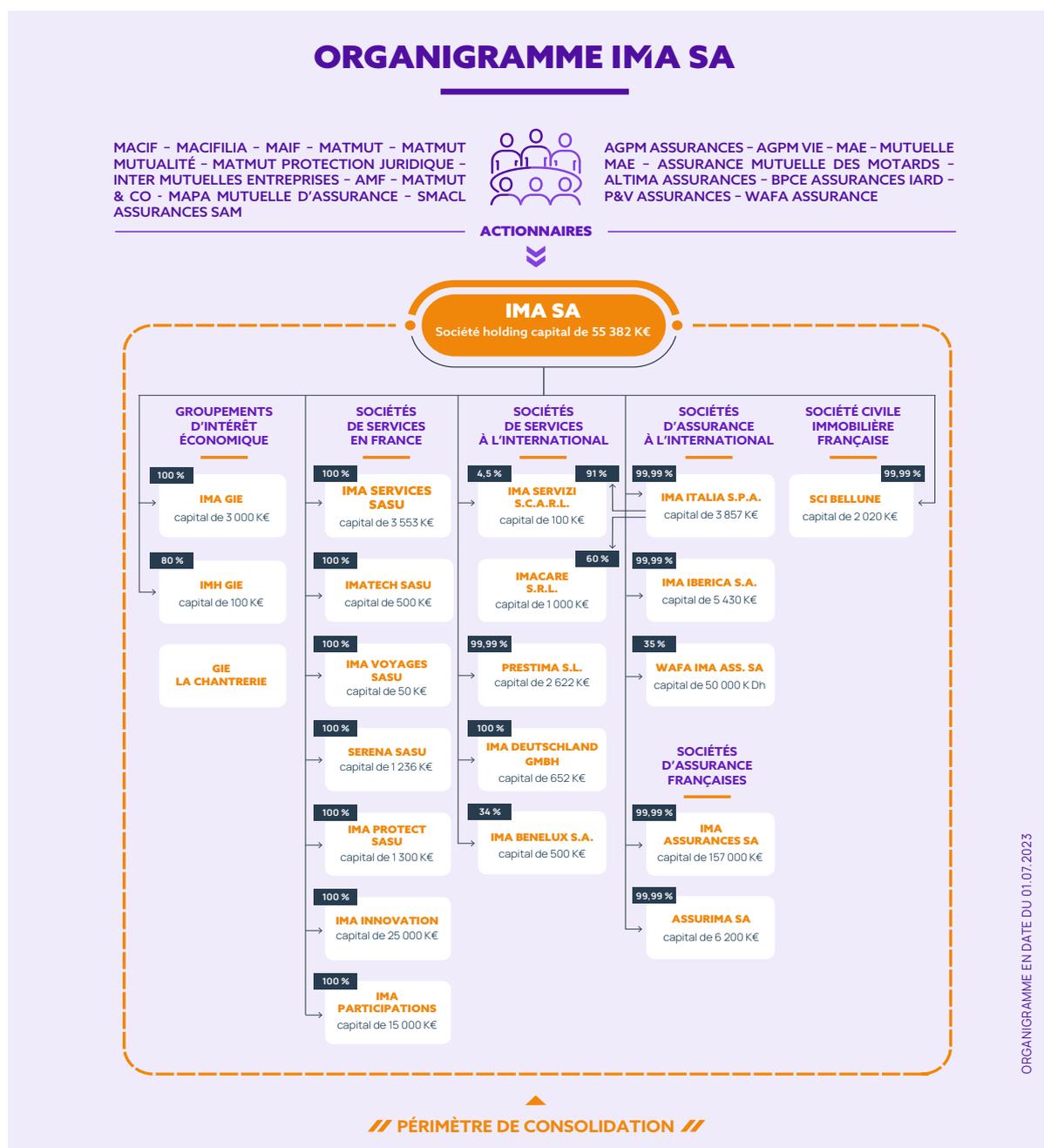
¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

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 et au Maroc. IMA SA, société holding, rassemble toutes ces entités qui participent à la dynamique commerciale du Groupe.



ORGANIGRAMME EN DATE DU 01.07.2023

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

// LA GOUVERNANCE DU GROUPE



Nicolas GOMART
Président du Conseil
de Surveillance IMA SA



David PINO
Président du Directoire IMA SA
Directeur Délégué



Virginie GENIEYS
Membre du Directoire IMA SA
Directeur Délégué



Christophe CASES
Membre du Directoire IMA SA
Directeur Délégué



Rodolphe BOUTIN
Directeur Délégué IMA SA



Frédéric du BEAUDIEZ
Directeur Délégué IMA SA



Valéry DHEZ
Directeur Délégué IMA SA

// NOS IMPLANTATIONS



Rodolphe BOUTIN
Directeur Délégué
en charge de l'international



L'INTERNATIONAL : UN LEVIER DE DÉVELOPPEMENT ET DE PERFORMANCE POUR LE GROUPE.

Pensé historiquement pour accompagner nos flux, l'international est aujourd'hui un axe stratégique pour le Groupe IMA.

Devenu un véritable levier de développement et de performance, l'international répond à un double objectif : d'une part minimiser nos risques domestiques en diversifiant nos revenus sur d'autres territoires, d'autre part ne pas se développer à n'importe quel prix en identifiant des développements locaux rentables. Par ailleurs, la mutualisation nous permet en tant qu'opérateur de mettre à disposition nos moyens, nos expertises et nos outils technologiques. Cela contribue ainsi aux investissements significatifs réalisés par le Groupe.

En 6 ans, l'ensemble des filiales a quasiment doublé son activité. Cette trajectoire fait qu'aujourd'hui certaines approchent même la barre des 100 millions d'euros d'activité sur leur territoire. Cette dynamique, réalisée malgré les années de pandémie, est bien évidemment le reflet du travail de nos filiales, ainsi que de l'ensemble des Directions Groupe sur lesquelles elles ont pu s'appuyer pour accueillir et accompagner une telle croissance.

Une performance due :

- au développement commercial significatif hors actionnaires (70 % de notre activité à l'international) ;
- à la diversification de nos activités en lançant des initiatives sur la santé, l'habitat mais aussi et surtout sur l'assurance voyage qui représente dorénavant un quart de notre activité à l'international ;
- à la poursuite de notre stratégie d'adossement à des distributeurs locaux comme un accélérateur complémentaire cohérent avec notre modèle singulier et notre ADN.

La seule exception à cette dynamique est l'Allemagne. En l'absence de développement et de rentabilité, la décision a été prise de se retirer de ce territoire non prioritaire en 2024.

Représentant ces dernières années la croissance annuelle moyenne la plus forte au sein du Groupe (+12 %), le développement international est un prolongement très naturel pour notre métier et un axe stratégique essentiel pour notre Groupe.

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

EN FRANCE

IMA ASSISTANCE France (Niort et Rouen)

// MOBILITÉ // SANTÉ BIEN-VIVRE

Automobile & déplacement - Voyage & médical - Prévention & accompagnement

IMH (Échiré, 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 et Beaucazoué)

// 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 Ibérica (Almadén, 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

WAFI IMA Assistance (Casablanca)

// MOBILITÉ // SANTÉ BIEN-VIVRE

Services et solutions d'assistance

LA FORCE D'UN ACTIONNARIAT MULTIPLE

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



Données au 31/12/2023.

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.



9001-2015

Depuis 2023

IMA ASSISTANCE France
PÉRIMÈTRE IMA GIE (Niort, Rouen, Montreuil)
Développement et mise en œuvre des prestations d'assistance déplacement, assistance voyage et assistance santé pour les bénéficiaires des actionnaires et clients, 24h/24, 7j/7.

IMATECH
Prestations de relations clients pour le compte de tiers.

IMA Ibérica
L'accueil téléphonique et la gestion des services d'assistance en voyage, routière, médicale, et l'aide à domicile suite à une hospitalisation et/ou une immobilisation.
La gestion «front-office» de traitement de sinistres.

IMA Servi
Mise en œuvre des services d'assistance médicale et d'assistance technique, pour les personnes, pour les véhicules et pour les habitations, 24/24, tous les jours de l'année.



PÉRIMÈTRE : les entités françaises du Groupe IMA

- **IMA ASSISTANCE France** (sites Niort et Rouen)
- **IMH** (sites Échiré, Marseille, Schiltigheim)
- **IMA PROTECT** (sites Nantes et Beaucozuté)
- **IMATECH** (site Nantes)



IMA PROTECT
SERVICE DE TÉLÉSURVEILLANCE P5 - RÉFÉRENTIEL I31
certification n° 170.01.31 (IMA PROTECT Nantes - 44) et 192.05.31 (IMA PROTECT Beaucozuté - 49) délivrées par le CNPP - www.cnpp.com



IMA ASSISTANCE France (Périmètre IMA GIE)
INTEROPÉRABILITÉ DES SERVICES D'URGENCE,
Logiciel MCS



IMATECH
LES ACTIONS DE FORMATION



Wafa IMA ASSISTANCE
Activités d'assistances technique, funéraire et médicale.

// LA RÉASSURANCE

**Christophe CASES**

Membre du Directoire IMA SA
Directeur Délégué en charge
de la finance, des risques et de la data



LE GROUPE IMA PORTE DÉSORMAIS LE RISQUE SUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS D'ASSISTANCE.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le Groupe IMA a adopté un modèle en réassurance avec ses actionnaires.

Une véritable transformation, initiée par un changement réglementaire, qui a entraîné des évolutions importantes pour notre Groupe. Deux années ont ainsi été employées pour valider cette solution, en accord avec l'ensemble de nos actionnaires, et préparer sa mise en œuvre.

Les activités historiques d'assistance des Assureurs actionnaires membres d'IMA GIE sont désormais intégrées majoritairement dans les activités d'IMA Assurances (selon un schéma de réassurance) et, de façon limitée, dans IMA Services.

Dans un contexte actuel bouleversé par l'inflation, le changement climatique, l'évolution des modes de consommation et la volatilité des fréquences de sinistres, le Groupe IMA porte désormais le risque sur l'ensemble des activités d'assistance. IMA Assurances devient le réassureur des assureurs actionnaires et, à ce titre, sa quote-part de risque s'élève à 75 % sur les opérations d'assistance, tout en gérant l'ensemble des sinistres.

Conséquence de cette évolution, un traité de réassurance a été mis en place avec chacun des actionnaires réassurés pour encadrer les nouvelles relations.

Pour permettre cette transformation et répondre au besoin de capitaux induit, nos fonds propres ont été renforcés en 2022 dans IMA SA et IMA Assurances pour 115 M€. Une seconde opération a eu lieu en janvier 2023 pour 35 M€. C'est une véritable preuve de la confiance accordée par nos actionnaires.

Ce changement, issu d'une réforme fiscale, est profond, il touche nos modes de fonctionnement, nos organisations et notre gouvernance. Il impacte l'ensemble du Groupe et toutes les directions, à des degrés divers.

Pour permettre à tous de disposer des clés de compréhension et de cerner les impacts de cette activité d'assurance devenue prépondérante, nos actions s'attachent d'ores et déjà à renforcer la culture assurantielle de tous nos collaborateurs.

S'adapter pour durer : une devise ancrée dans l'histoire d'IMA

1981 > 2001



IMA SA est créée en 1981, à l'initiative de MAAF, MACIF, MAIF, rejointe, par la suite, par nos autres actionnaires, dont MATMUT.

IMA SA est une société d'assurance/assistance agréée en branche 18. Elle porte le risque d'assistance des mutuelles et est réassurée par ces mêmes mutuelles, pour garantir son équilibre financier.

2002 > 2022



IMA connaît une première transformation, à la demande des autorités de tutelle, et crée IMA GIE, exonérée de TVA, en application de l'article 261B du Code des Impôts.

Le risque est repris par les mutuelles en direct. S'ensuivent les créations d'IMA Services en 2002 et des sociétés d'assurance en 2006 (IMA Assurances et ASSURIMA), pour dissocier le rôle de Holding de IMA SA de celui d'assureur.

À COMPTER DU
1^{ER} JANVIER 2023

IMA se transforme en mode Réassurance, en réponse à un changement réglementaire et pour nourrir ses développements futurs.

IMA Assurances porte désormais le risque de la réassurance des activités d'assistance. Les activités confiées par les mutuelles sont pilotées par IMA Assurances qui délègue le traitement à IMA ASSISTANCE France.



02

**L'ENGAGEMENT
AU CŒUR
DE NOTRE MÉTIER.**

28	2.1 MOBILITÉ.
32	2.2 HABITAT.
36	2.3 SANTÉ BIEN-VIVRE.
40	2.4 JURIDIQUE.
44	2.5 INNOVATION.
48	2.6 RESSOURCES HUMAINES.
52	2.7 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES.



MOBILITÉ



La civilisation de la voiture demeure la norme, puisqu'il s'agit aujourd'hui du premier mode de déplacement. Cependant

79 % de Français voient la possession et l'entretien de la voiture « comme un gouffre financier », et plus d'un sur trois, **39%**, déclarent réduire leurs déplacements pour faire des économies de carburant.

Aujourd'hui, **8 Français / 10** jugent souhaitable un avenir où la majorité des déplacements seront réalisés en transports en commun ou via des mobilités actives, et ils sont **40 % à considérer le vélo électrique comme une alternative crédible à la voiture.**

Enquête de l'institut Kantar Public France, Destin Commun : « Mobilité et transition : comment faire bouger les français », avril 2023.





Raphaël GUIGNIER
 Directeur Délégué
 IMA ASSISTANCE France

Presque chaque Français, au cours de sa vie, fera appel à l'assistance. Car c'est une réalité : le réflexe de l'assistance a pris le pas sur la culture de « la débrouille ». Si, avant, on changeait soi-même son pneu ou sollicitait un proche pour recharger sa batterie, l'appel à son assistant est devenu, aujourd'hui, presque automatique. Pour preuve les plus de 15 millions d'appels reçus et les près de 4 millions de dossiers ouverts par l'ensemble des chargés d'assistance du Groupe IMA, en 2023.

Des chargés d'assistance dont le métier n'a eu de cesse d'évoluer, pour répondre aux nouvelles attentes de la société. Sur la mobilité, qui reste notre cœur d'activité, on doit désormais composer avec l'essor des véhicules électriques et hybrides, des mobilités douces, ou encore des nouveaux modes de consommation de la mobilité. Nos bénéficiaires attendent donc une assistance, quel que soit leur moyen de transport, sans oublier une prise en charge rapide.

Les nouvelles technologies sont un atout indéniable dans notre métier, des outils au service de notre performance. Le déploiement actuel du Voicebot en est un bon exemple.

Cet agent conversationnel, qui utilise l'intelligence artificielle et la compréhension du langage naturel, est un moyen efficace de réduire les délais d'attente en cas de suractivité. Un avantage pour nos bénéficiaires, mais aussi pour nos chargés d'assistance, dont le quotidien se voit amélioré par cet assistant, ce véritable « co-pilote ». Les premières expérimentations ont été lancées

et nous mesurons déjà l'efficacité du dispositif pour délester nos collaborateurs de tâches à faible valeur ajoutée. Car si notre objectif est d'améliorer la qualité de service, nous voulons également donner une dimension encore plus grande à la mission de nos chargés d'assistance. Nous menons ainsi une expérimentation autour du dépannage par téléphone, la possibilité de traiter les « petits problèmes », ceux qui ne nécessitent pas toujours l'intervention d'un dépanneur ou d'un remorqueur.

Nos chargés d'assistance sont la voix réconfortante, l'oreille attentive et la main tendue. Nous voulons ainsi leur redonner la place privilégiée qu'ils doivent avoir auprès de nos bénéficiaires, au moment où ils ont le plus besoin d'aide. Leur donner tous les moyens de pouvoir se concentrer sur le plus important : porter secours.

**NOUS VOULONS ÉGALEMENT
 DONNER UNE DIMENSION
 ENCORE PLUS GRANDE
 À LA MISSION DE NOS
 CHARGÉS D'ASSISTANCE.**

S'ENGAGER POUR OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT.

UN PORTEFEUILLE CLIENTS EN PLEINE CROISSANCE DANS LE MONDE



DES OFFRES EN RÉPONSE AUX NOUVEAUX BESOINS DE MOBILITÉ

- Rechercher, planifier, réserver et payer un trajet, en combinant les modes de transport (train, taxi, bus, trottinette...), le tout avec une simple appli et de manière **100 % autonome** : c'est la promesse de Mobiflex, notre application d'assistance mobilité. Un service que nous avons testé grâce à une expérimentation de 6 mois, menée par notre structure dédiée : l'Incubateur.



- Protéger l'utilisateur uniquement et exclusivement pendant son voyage : c'est l'objectif du **nouveau service d'assistance proposé par IMA Italia, en partenariat avec la start-up Datafolio**. En voiture, moto, scooter ou encore à vélo, ce service accompagne et protège les utilisateurs en cas d'accident : conseils médicaux téléphoniques, visites à domicile de médecins et kinésithérapeutes et transfert en ambulance, si nécessaire.



L'Incubateur, le « bac à sable » du Groupe IMA

Cette équipe de chargés d'assistance analyse, teste et assure le suivi des expérimentations qui ont pour but de mettre ensuite en pratique à échelle réelle de nouveaux modèles, projets et services. Tout commence quand nous nous retrouvons autour d'une volonté commune d'innovation, avec nos Grands Comptes. De là, découlent des questions auxquelles l'Incubateur doit répondre en suivant scrupuleusement un protocole ou une méthodologie définie pour obtenir un résultat fiable. À partir de ces résultats, sont tirées des préconisations qui vont permettre un déploiement à grande échelle ou une mise en production.

LA PAROLE DE L'EXPERT

Paola BIANCHI, Directrice Commerciale IMA Italia

« L'augmentation du nombre de véhicules en circulation et les nouveaux modes de déplacement nous obligent à étudier un produit d'assistance à la mobilité qui soit dans l'air du temps, et capable de répondre aux besoins des utilisateurs avec des produits innovants, de plus en plus intelligents et personnalisables. »

- L'année 2023 a également été marquée par le lancement de **notre offre « Entretien Auto »**, grâce à laquelle il est désormais possible, sur la même plateforme, de trouver un garage de confiance près de chez soi, de comparer les devis pour les réparations nécessaires et réserver à l'horaire de son choix, le tout au prix juste !



LES TRAPPIÈRES
DE L'ASSURANCE
| INNOVATION SERVICE |

Pour développer l'offre, nous nous sommes appuyés sur l'expertise de notre partenaire idGarages.com, plateforme numéro 1 de la recherche et de la réservation de garages depuis 2012.

- C'est au cœur du Motor Bike Expo, événement majeur italien dédié aux motards, qu'IMA Italia a lancé **son offre d'assistance routière : Motoprotection**. Ce sont plus de 8 000 motards qui bénéficient des services d'assistance de notre filiale italienne, ainsi que de l'application exclusive Liberty Rider, capable de détecter les accidents et de contacter automatiquement les services d'urgence.

UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Au sein du Groupe IMA, nous avons la conviction que la voix du chargé d'assistance est, et doit rester, un actif clé de notre métier. Pour cela, nous avons fait le choix d'investir du temps et de l'énergie pour **développer et personnaliser plus encore l'écoute, l'empathie, le savoir-être** et renforcer durablement notre singularité.

Avec notre **programme « Qualité de la Relation Client »** (QRC), nous avons déployé un dispositif complet d'accompagnement de nos chargés d'assistance et managers, appuyant notre volonté d'offrir une expérience positive à nos clients, et ce, de façon durable. Cette année, nous avons maintenu nos actions sur les plateaux pour atteindre nos objectifs d'excellence :

- Continuer de développer une culture client.
- Mettre en place des outils, comme l'intégration de la grille de Qualimétrie, le digital learning...
- Développer les expérimentations, comme les enquêtes post-appel.
- Étendre l'offre d'accompagnement, notamment sur le terrain ou avec des sessions de coaching, et repenser les dispositifs « Nouvel arrivant » et « Saison ».

ZOOM SUR

la Direction des Opérations Primo Assistance, IMA ASSISTANCE France

Pour faire face à l'augmentation d'activité de ces dernières années, le Groupe IMA a dû recruter de nouveaux chargés d'assistance sur ses plateaux, impliquant une croissance importante des effectifs de +16,5% par rapport à 2022, croissance qui devrait se poursuivre sur 2024.

Afin d'être plus présents pour ces nouveaux collaborateurs, nous avons repensé notre organisation pour les accompagner au mieux dans leur mission et développer le sentiment d'appartenance. La Direction des Opérations Primo Assistance est ainsi née en 2023, regroupant nos chargés d'accueil, saisonniers, contrats étudiants ainsi que les collaborateurs IMA investis dans le dispositif « Tous Assisteurs ».

TOUS ASSISTEURS : LE COLLECTIF, AU SERVICE DE NOS BÉNÉFICIAIRES



En 2020, IMA décide de lancer un nouveau dispositif en interne sur son site de Niort afin de disposer de ressources complémentaires en cas de suractivité exceptionnelle. « Tous Assisteurs » voit le jour et permet aux collaborateurs des fonctions dites « support » (commerce, RH, comptabilité...) de venir en renfort sur les plateaux pour prendre des appels. Un soutien pour absorber les pics d'activité, sans sacrifier la qualité de service au cœur de notre modèle.

En 2023, le dispositif est plus que jamais un succès, avec aujourd'hui plus de 110 collaborateurs, tous volontaires, participant aussi à garantir la qualité du parcours client et de nos prestations.

En complément de cette organisation, nous avons également repensé la formation de nos ressources « novices ». Un accompagnement renforcé autour d'un parcours de formation plus long, et plus qualitatif, améliorant la prise de fonction. En 2023, ce sont ainsi plus de 240 collaborateurs qui sont passés par ce parcours « pépinière », pour grandir dans ce vivier, devenir des chargés d'assistance plus aguerris et évoluer au sein de l'entreprise.

LA SAISON 2023 EN QUELQUES CHIFFRES

4^e ÉTÉ LE PLUS
CHAUD
depuis 10 ans

RECRUTEMENT DE
521 SAISONNIERS
377 à Niort - 144 à Rouen



NOUVEAUTÉ

MISE EN PLACE D'UN MODULE « TRAIN »
en complément des modules « Loueurs » et « Flux froids »

1 392 858

APPELS RÉPONDUS

91,6 %

DE TAUX

D'EFFICACITÉ*

(*juillet et août 2023)





2.2

HABITAT



143 MILLIARDS €

C'est le montant des sinistres liés aux événements climatiques naturels qui pourrait être atteint en cumulé entre 2020 et 2050, **soit une augmentation de 93%**, c'est-à-dire 69 milliards d'euros de plus par rapport à la période 1989-2019.

Communiqué France Assureur : « Impact du changement climatique sur l'assurance à l'horizon 2050 », octobre 2021.





Cédric BAES
Directeur Délégué
Inter Mutuelles Habitat (IMH)



Jean-Pierre DELEPLANQUE
Directeur Délégué
IMA PROTECT

**EN TANT QU'ASSISTEUR,
NOUS AVONS UN RÔLE À
JOUER : CELUI D'ANTICIPER,
PROTÉGER ET RÉPARER.**

Il y a eu un avant et un après crise Covid-19.

Confinement, télétravail, absence des lieux de sociabilité... auront conduit à une profonde mutation des modes de vie et à la nécessaire adaptation de son cadre de vie. La maison est ainsi devenue centrale dans la vie quotidienne : un lieu de vie, de loisirs et de travail.

Un refuge cependant fragilisé par des phénomènes climatiques intenses aux conséquences humaines et environnementales majeures. Sécheresse, inondations, tempêtes... des risques qui s'accroissent, aussi bien en fréquence qu'en intensité. Dans le monde, la sinistralité est particulièrement élevée avec un coût économique estimé à 260 milliards de dollars et un coût assurantiel qui franchit le seuil de 100 milliards de dollars pour la quatrième année consécutive*. Un refuge qui peut également être soumis à d'autres types de menaces, comme le dégât des eaux, l'incendie ou encore le cambriolage, dont les taux de fréquence ne cessent d'augmenter ces dernières années.

En tant qu'assistant, nous avons un rôle à jouer : celui d'anticiper, protéger et réparer. Au-delà de l'indemnisation, nous devons apporter une réponse sur l'ensemble des problématiques de l'habitat, sans oublier les habitants. Un défi collectif qui nécessite de proposer des services de qualité, autour de la prévention, l'adaptation et de l'amélioration tout en maintenant une logique RSE.

Nous disposons aujourd'hui d'atouts, mais face à l'évolution de la société et de ses attentes, nous devons continuer d'apporter une réponse complète, en nous appuyant sur un réseau plus solide, sur des prévisions plus précises et sur des nouvelles technologies qui nous permettent d'intervenir plus vite et à distance.

* Swiss Re Institute, « Insured losses from severe thunderstorms reach new all-time high of USD 60 billion in 2023 », Swiss Re Institute estimates, 7 décembre 2023.

S'ENGAGER POUR UN LOGEMENT PLUS DURABLE.

// DES OFFRES EN RÉPONSE AUX ENJEUX SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

La maison est aujourd'hui centrale : elle est un lieu de vie, de loisirs et désormais de travail. Or, depuis quelques années, elle est soumise à de forts risques qui en font un lieu à protéger. Paradoxalement, à l'échelle mondiale, l'habitat est aussi l'une des premières causes de dégradations écologiques. **Au sein du Groupe IMA, nous sommes convaincus que nous avons la responsabilité d'accompagner nos clients pour faire de l'habitat un lieu plus sain, plus sûr et plus vertueux.** L'année 2023 nous a ainsi permis de travailler sur des solutions autour de 3 thématiques phares :

• La rénovation énergétique

La rénovation énergétique des logements et des bâtiments tertiaires répond à un triple enjeu : lutter contre le changement climatique, soutenir le pouvoir d'achat et améliorer la qualité de vie des Français. Tout un programme et pas des moindres quand on sait qu'en France, le bâtiment est le deuxième secteur le plus émetteur de gaz à effet de serre avec 27% des émissions de CO₂ et près de 45% de la consommation d'énergie finale. Le secteur du bâtiment a donc un rôle central à jouer dans l'atteinte de la neutralité carbone à l'horizon 2050.

En travaillant sur une offre dédiée, nous nous donnons comme objectif d'accompagner nos bénéficiaires dans ce parcours qui peut parfois sembler complexe. De l'audit énergétique à la constitution des dossiers d'aides, en passant par la réalisation des travaux jusqu'à la proposition d'aide au financement, nous les orientons vers le bon partenaire, selon leur situation et leurs besoins.

• L'habitat résilient

Depuis trente ans, on observe, dans le monde et en France, une augmentation du nombre de phénomènes climatiques. Ainsi, le nombre de sinistres habitation, causés par les impacts de ces phénomènes, explose et la sinistralité va continuer de croître.

Une réalité qui nous fait repenser notre offre autour de solutions de prévention (identification des risques grâce à des outils pour les zones inondables ou à risque

d'incendie par exemple, diagnostic, plan d'action et mise à disposition d'un réseau d'artisans), d'accompagnement autour de la constitution de dossiers (fonds BARNIER, aides locales...) et de solutions d'amélioration à la suite de sinistre (réparer « mieux » en réduisant les dommages d'un éventuel futur événement climatique).

• Le dysfonctionnement électrique et la réparabilité

Extraction de terres rares, consommation d'eau et d'énergie, multiplication des flux logistiques : la fabrication d'un produit électronique représente 80% de son impact environnemental. Et selon l'ADEME, un Français produit en moyenne 20 kg de déchets électroniques par an. Obligatoire depuis plus de 2 ans, l'indice de réparabilité a mis en lumière le fait que le remplacement à neuf n'était plus la seule option disponible. Alors comment inciter à réparer plutôt que jeter à la poubelle ? C'est tout l'objectif des équipes du Groupe IMA, qui, en 2023, ont pensé une offre à forte valeur RSE autour de la réparabilité et du dysfonctionnement électrique. ElecCare privilégiera ainsi la réparation plutôt que le remplacement systématique à neuf, le remplacement en seconde main si possible et le télédiagnostic pour réduire les déplacements « inutiles » d'un professionnel.

ELECARE
Une offre Habitat
du GROUPE IMA

TÉLÉSURVEILLANCE PLUS⁺ : SÉCURITÉ & ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Lancé en octobre 2023, notre service de Télé-surveillance PLUS+ offre la possibilité d'associer des objets connectés de marques de domotique reconnues (Legrand, Netatmo...) à notre système IMA PROTECT. Un service qui permet de renforcer la sécurité, notamment grâce à de la simulation de présence lorsque l'alarme est activée. Dans un contexte de forte inflation et d'enjeux climatiques, notre système permet aussi à nos bénéficiaires de réaliser des économies d'énergie en s'assurant que leurs appareils énergivores et leur chauffage s'éteignent automatiquement pendant leur absence.



« L'habitat de demain » : le livre blanc du Groupe IMA

Quand la famille DIMAS se retrouve, les conversations vont bon train. Ce jour-là, l'habitat de demain est au centre des échanges et, au fil des pages, se dessinent les grandes tendances à venir autour de l'habitat évolutif, l'habitat responsable et l'habitat connecté et sécurisé.



UNE QUALITÉ DE SERVICE RÉCOMPENSÉE

Parmi les mastodontes du secteur, c'est à IMA PROTECT que le magazine QUE CHOISIR a décerné la première place dans son classement des sociétés de télésurveillance. Un choix qui s'est appuyé sur 3 critères : coût des offres, service fourni mais aussi efficacité du dispositif. Avec une note de satisfaction globale de 8,8/10, cette première place vient récompenser le professionnalisme et le travail quotidien de tous les collaborateurs de notre filiale nantaise.

IMA PROTECT apparaît une nouvelle fois sur le podium du palmarès Capital des meilleures enseignes 2024 dans le secteur « Télésurveillance ». La reconnaissance d'un panel de 20 000 consommateurs interrogés, qui ont attribué à IMA PROTECT une note de 7,49/10.

L'ensemble des filiales françaises du Groupe IMA (IMA ASSISTANCE France, IMH, IMATECH, IMA PROTECT) ont obtenu cette année la double reconnaissance « Relation Client 100 % France » et « Service France Garanti » délivrée par l'AFNOR. Une distinction qui atteste de notre employabilité en France. En effet, notre relation client est intégralement assurée par des collaborateurs basés en France avec un contrat de travail de droit français pour tous les événements sur le territoire français. Ce qui certifie l'origine française de l'ensemble des interactions réalisées avec nos clients et ce, à toutes les étapes du parcours.



LA PHRASE DE L'EXPERT

Karine MERCIER, Chargée Qualité et Gestion des risques IMA PROTECT

« Près de

3 FRANÇAIS
SUR 4*



considèrent aujourd'hui qu'un service français est un gage de qualité supérieure. C'est cet ancrage territorial qui fait la différence dans la décision d'achat des consommateurs. En obtenant cette certification, nous nous engageons, auprès de nos clients, à travailler avec des collaborateurs ayant des contrats de travail en France, ce qui nous permet d'eux d'afficher de très bons taux de satisfaction sur les échanges avec nos conseillers. »

* Sondage IFOP, juin 2022.

IMH & Calizy reçoivent le Cas d'Or 2023 de l'Expérience Client Assurance, dans la catégorie SAV - Prise de Rendez-vous



Réduire au maximum les moments de friction lors de la gestion de sinistre est un enjeu majeur pour les équipes d'IMH. Conscients que la prise de rendez-vous est parfois compliquée pour l'assuré en raison de sa disponibilité, des heures d'ouverture des plateaux, IMH a souhaité proposer avec Calizy une solution en ligne complémentaire à ses solutions téléphoniques.

ILS NOUS FONT CONFIANCE



2.3

SANTÉ BIEN-VIVRE



Alors qu'**une majorité de Français se dit optimiste pour son propre avenir**, ils sont cependant plus pessimistes quand il s'agit de celui de leur pays. Parmi les trois premières préoccupations des Français, c'est **la santé** qui arrive en **seconde position**, source d'inquiétude pour près de

40 % d'entre eux.

Enquête Ipsos pour le CESE : « L'état de la France », septembre 2023.





Christophe REGNIEZ
Directeur des Opérations
Médicales et Santé, Bien-vivre
IMA ASSISTANCE France



BIENVENUE DANS L'ÈRE DE « L'EXPÉRIENCE PATIENT », DANS LAQUELLE NOUS AVONS NOTRE RÔLE (...).

En 2021, le Président de la République annonçait la mise en place du plan « Innovation Santé 2030 », avec comme objectif de faire de la France la première nation européenne souveraine en santé.

Un projet en réponse à des Français de plus en plus préoccupés par la santé, tant la société a été bouleversée ces dernières années.

Alors que notre pays doit mettre en adéquation des ressources médicales, sanitaires et sociales limitées avec des besoins de santé croissants du fait du vieillissement de la population ou de l'augmentation des maladies chroniques, nous devons saisir de nouvelles opportunités pour proposer une réponse toujours plus pertinente.

Bienvenue dans l'ère de « l'expérience patient », dans laquelle nous avons notre rôle pour fluidifier les parcours de santé et accompagner le patient ou son aidant dans la bonne lisibilité des différentes interactions.

Proposer des solutions adaptées et personnalisées, grâce à la combinaison des nouvelles technologies, la collecte de données pertinentes, l'interopérabilité des systèmes et à des process toujours plus efficaces pour orchestrer un parcours sans couture.

Demain, la santé sera personnalisée, préventive, prédictive, participative et pertinente.

Et notre position centrale nous confère une capacité à être proactifs dans l'accompagnement de nos bénéficiaires, en proposant, au bon moment, le bon conseil et/ou la bonne orientation, et ce, même au-delà des garanties du contrat.

S'ENGAGER POUR LA PRÉVENTION ET LE BIEN-ÊTRE.

// DES OFFRES POUR ACCOMPAGNER LE « MIEUX VIVRE »

Au sein du Groupe IMA, nous nous attachons à être présents, chaque jour, auprès de nos bénéficiaires pour les accompagner à chaque étape de vie, prévenir leurs situations de fragilités et les soutenir dans les moments de rupture. Une proximité qui nous invite, sans cesse, à repenser nos services pour être au plus près de leurs attentes, dans un monde qui ne cesse d'évoluer. Et 2023 n'a pas fait exception :

- Chaque année, plus de 10 millions de Français ressentent un sentiment de mal-être, première cause d'arrêts de travail longue durée*. Nous avons donc développé une offre Bien-être & Santé mentale, qui s'appuie sur un dispositif mis en œuvre par les infirmières de notre Plateforme Interdisciplinaire Médico-Sociale (PIMS). Ce dispositif vise à accompagner le bénéficiaire autour de la santé physique, l'hygiène de vie, l'équilibre vies professionnelle et personnelle, la santé mentale... et, si nécessaire, l'orienter vers une prise en charge en mobilisant les solutions les plus pertinentes au regard de sa situation.

*Santé Publique - France 2021.



- Avec l'accélération du « monde à distance » et l'essor de la santé connectée, nous avons fait évoluer notre programme IMA Santé avec une nouvelle option : l'accès à la plateforme de téléconsultation MAIIA, disponible 24/7. Une seule plateforme regroupant

différentes spécialités médicales : médecine générale, ophtalmologie, dermatologie, dentaire, psychiatrie, gynécologie, sages-femmes. En complément, nos bénéficiaires peuvent accéder à un module de prise de rendez-vous, permettant une orientation dans le parcours de soins avec leur médecin traitant ou la recherche d'autres praticiens en fonction du lieu, de la spécialité ou du spécialiste.

Le Groupe IMA, premier assistant à intervenir au CHAM

Le Groupe IMA a eu le plaisir d'intervenir lors de l'édition 2023 du CHAM, devenant ainsi le premier assistant à participer à cet événement. Virginie GENIEYS, Membre du Directoire IMA SA, Directeur Délégué, a ainsi eu l'opportunité de faire part de nos convictions, savoir-faire et ambitions pour accompagner les patients et les professionnels tout au long du parcours de soins lors de la table ronde « Prévention, soins, réhabilitation : harmoniser le parcours » aux côtés de grands acteurs de la santé.



// LES SENIORS, UNE POPULATION AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

Partout dans le monde, l'espérance de vie augmente : d'ici à 2030, une personne sur six dans le monde aura 60 ans ou plus ; en 2050, elles seront 2,1 milliards. Et ces mêmes personnes veulent presque à l'unanimité rester vivre le plus longtemps possible chez elles. La croissance des activités de téléassistance Sérélia en 2023 en est un bon indicateur avec plus de 6 300 foyers protégés et un taux de satisfaction de près de 98%. Mais loin de se reposer sur ses lauriers, IMA PROTECT a continué, cette année, d'automatiser ses process et optimiser le parcours client pour améliorer toujours plus la qualité de service.

6 300 
FOYERS PROTÉGÉS

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

LA PAROLE DE L'EXPERT

Sylvabelle de CHARETTE, Conseillère Client IMA PROTECT

« Les évolutions majeures réalisées cette année dans nos outils vont permettre de répondre, non seulement aux besoins des clients particuliers qui souhaitent équiper leurs proches en téléassistance, mais aussi des clients professionnels tels que les résidences seniors.

Ces transformations, qui se veulent fluides pour toutes nos typologies de clients, sont également réfléchies pour simplifier les process du côté des collaborateurs. Ainsi, nous avons tous les moyens à disposition pour répondre aux perspectives de croissance de demain. »

IMA ITALIA AU PLUS PROCHE DES AIDANTS ET DES PERSONNES ÂGÉES

C'est à l'occasion de la conférence « WelfareModa : l'aide sociale tournée vers l'avenir », organisée par Sanimoda, qu'IMA Italia a présenté ses nouveaux services de conseils et de soutien en cas de perte d'autonomie, sans oublier des services sur-mesure pour les aidants.



// ILS NOUS FONT CONFIANCE POUR LES ACCOMPAGNER



Malakoff Humanis a choisi le Groupe IMA comme nouveau partenaire de sa filiale Auxia Assistance pour les cinq prochaines années. À compter du 1^{er} janvier 2024, ce seront plus de 3,5 millions de bénéficiaires Malakoff Humanis qui pourront disposer des prestations d'assistance à domicile du Groupe IMA. Ce partenariat s'étendra progressivement au rapatriement sanitaire.



Wafa IMA Assistance devient l'assisteuse exclusive de Coris Holding, groupe bancaire de référence en Afrique, permettant d'élargir son périmètre de présence sur 11 pays avec un potentiel d'un million de clients.

L'année 2023 a également permis à notre filiale marocaine de signer plusieurs contrats groupe avec des administrations publiques, comme le ministère de l'Habitat, le ministère de la Pêche maritime...



IMA Ibérica a signé avec l'assureur AEGON, pour proposer des prestations d'assistance à domicile à destination des collaborateurs d'un collectif d'assurance vie de Reale.



IMA Italia devient le partenaire de Sanimoda, fonds de soins de santé complémentaires pour les travailleurs de l'industrie de la mode, avec des services en réponse à la dépendance et la perte d'autonomie.



LA PAROLE DE L'EXPERT

Elisa FORLANI, Directrice Générale IMA Italia

« Avec cet accord, nous renforçons encore notre volonté de fournir un produit unique et hautement compétitif, capable de répondre aux nouveaux besoins de la population et à forte valeur sociale ».



De manière générale, **89 %** des Français affirment que le droit est complexe pour eux. Face à la profusion d'informations juridiques disponibles, ils sont même près d'un sur deux à se sentir perdus, alors que la majorité se pose des questions sur le sujet tout au long de sa vie.

Baromètre juridique Groupe IMA - IFOP : « Les Français face aux questions juridiques du quotidien », novembre 2022.



2.4

JURIDIQUE





Gérard DACOSTA
Directeur Délégué
IMATECH

“
L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE DOIT
ÊTRE AU SERVICE
DE L'INTELLIGENCE
HUMAINE.

L'information juridique repose sur l'idée de prévention. D'une certaine manière, elle étend à notre activité l'adage « Il vaut mieux prévenir que guérir ». Car chez IMATECH, nos juristes interviennent à une étape clé pour pouvoir désamorcer les conflits. Comment ? En vulgarisant le Droit pour offrir à nos bénéficiaires une alternative aux procédures juridiques plus lourdes.

Nous sommes convaincus que notre mission contribue à la performance de nos actionnaires, car elle évite le recours systématique à la protection juridique, plus coûteuse et chronophage. Et pour remplir ce rôle au mieux, nous nous devons d'être présents dès que nos bénéficiaires ont besoin de nous. Notre offre juridique a été repensée pour leur offrir un parcours omnicanal et pouvoir répondre à leurs attentes quel que soit le moyen de nous contacter.

Nous vivons aujourd'hui dans une société de l'accélération et de l'immédiateté, encouragée par les nouvelles technologies. Une société dans laquelle chaque question doit trouver sa réponse, rapidement. L'arrivée de ChatGPT en est un bon exemple et son rayonnement, une véritable preuve. L'Intelligence Artificielle a d'ailleurs redéfini notre manière de voir les choses, de penser le travail et d'accéder à l'information. Mais cette révolution doit être envisagée comme une opportunité, celle de repenser le métier de nos juristes. Nous avons le devoir, vis-à-vis de nos équipes, de les aider à vivre cette révolution en se l'appropriant, considérant ces technologies comme des outils à leur service. Elles doivent leur permettre de se consacrer pleinement à leur rôle d'écoute, d'analyse et d'accompagnement.

L'analyse du droit et l'aide à sa compréhension demeureront sous la responsabilité du juriste : une conviction profonde, d'ores et déjà confortée par les expérimentations que nous menons actuellement autour de l'IA. L'Intelligence Artificielle doit être au service de l'Intelligence Humaine afin d'améliorer la qualité de la réponse apportée. Elle doit ainsi apporter une aide et un soutien à cette richesse que sont nos collaborateurs pour qu'ils puissent, à leur tour, offrir un service toujours plus qualitatif à nos bénéficiaires.

S'ENGAGER POUR UNE RÉPONSE FIABLE ET PERSONNALISÉE.

UNE ANNÉE PLACÉE SOUS LE SIGNE DU RECRUTEMENT

Au sein du Groupe IMA, l'humain a toujours été notre point d'attention, qu'il soit notre client, notre bénéficiaire, notre partenaire ou notre collaborateur. À l'ère du numérique et de l'intelligence artificielle, où les prospectives les plus pessimistes annoncent d'ores et déjà notre remplacement par les machines, nous pensons que l'Homme a encore toute sa place chez nous. Une place centrale.

Rien d'étonnant alors à résumer cette année en un mot : recrutement, de femmes et d'hommes bien évidemment, pour pouvoir apporter un service personnalisé et fiable à l'ensemble de nos clients. Le Groupe IMA a donc repensé ses actions de recrutement, pour se recentrer sur l'individu et ses qualités humaines, et non plus seulement sur son parcours :



CHEZ IMATECH, NOTRE ÉCOUTE COMPTE PLUS QUE TOUT
Une qualité essentielle pour apporter une réponse adaptée et personnalisée à nos partenaires.

NOUS RECRUTONS DES JURISTES À NANTES

Ces postes pourraient intéresser une personne de votre entourage ? N'hésitez pas à lui en parler !

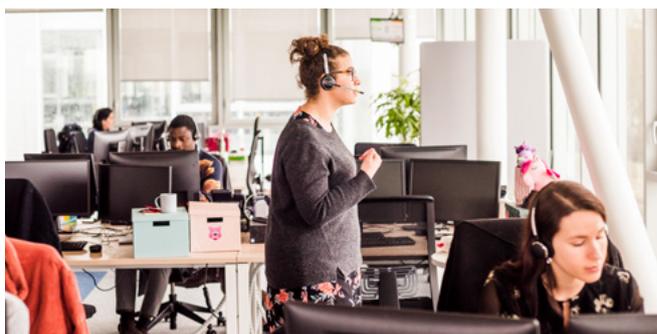
ima.eu/recrutement

CHEZ IMATECH, NOTRE PRAGMATISME COMPTE PLUS QUE TOUT
Une qualité essentielle pour offrir un accompagnement sur-mesure et rendre le droit accessible à tous.

NOUS RECRUTONS DES JURISTES À PARIS

Ces postes pourraient intéresser une personne de votre entourage ? N'hésitez pas à lui en parler !

ima.eu/recrutement



Un nouveau plateau juridique à Paris

Notre filiale IMATECH a posé ses valises à Paris, le 6 novembre dernier. Un nouvel espace, au cœur de la capitale, pour une nouvelle équipe d'une quinzaine de collaborateurs qui viennent ainsi rejoindre la première plateforme juridique indépendante de France.

// ACCOMPAGNEMENT ET FIDÉLISATION : LES CLÉS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Recruter c'est bien ; fidéliser c'est encore mieux.

Chez IMATECH, nous pensons qu'un salarié heureux est le gage d'une expérience client réussie. La qualité de vie de nos collaborateurs est donc importante et nous leur proposons régulièrement des animations au sein de nos locaux.



En parallèle, nous les accompagnons dans leur métier de juriste, pour leur donner les clés pour anticiper et s'adapter à l'univers complexe et en constante évolution qu'est le Droit :

- Renforcement du parcours d'intégration des nouvelles recrues avec le lancement de la première journée « engageante » en septembre, en présentiel, couplée au dispositif parrain-marraine.
- Actualisation régulière des compétences juridiques grâce aux formations.
- Mise en place d'actions d'amélioration de la qualité de service.
- Déploiement de plans d'action pour améliorer le quotidien de nos collaborateurs, suite à l'enquête engagement réalisée auprès de l'ensemble des salariés du Groupe IMA.

Ils s'appellent Benjamin, Audrey, Stéphanie ou encore Léonel

ils sont les nouveaux visages d'IMATECH, ceux qui répondent chaque jour aux demandes d'information juridique sur l'ensemble des domaines du Droit. Parce que ce sont eux qui parlent le mieux de leurs missions, nous avons voulu les mettre en lumière, en faire nos ambassadeurs, avec nos capsules vidéos « Paroles de collaborateurs ».



LA PHRASE DE L'EXPERT

Stéphanie, juriste IMATECH

« Ce qui est bien chez IMATECH, c'est le parcours d'intégration et de formation qui m'a permis, après une remise à jour de mes connaissances, d'être rapidement opérationnelle sur mon poste. J'ai pu rapidement évoluer au sein de l'entreprise puisque je suis passée de juriste conseillère client à juriste experte en consommation. »

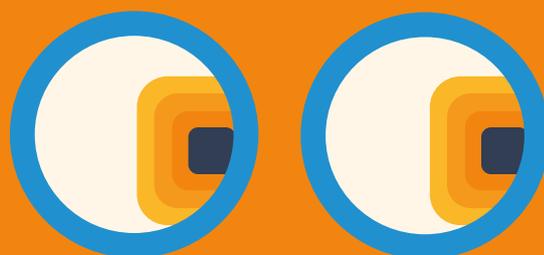
BIENVENUE AU SEIN DU « SQUARE »

Si les missions sont essentielles pour un collaborateur épanoui, un cadre de travail agréable est toujours un plus.

Il participe à l'élan matinal, à la dynamique du salarié, et, nous en sommes convaincus, il est un élément important d'engagement.

Le Square est bien plus qu'un lieu de vie animé, il est également un bâtiment connecté et éco-responsable situé au sein d'un environnement exceptionnel sur les bords de l'Erdre, à Nantes.





2.5

INNOVATION



Les Français attendent que l'IA apporte de la valeur ajoutée dans leurs relations avec les marques, mais seules **3 personnes sur 10 déclarent faire confiance** à un service client qui serait entièrement géré par une intelligence artificielle.

Cependant, ils sont **50 % à attendre que cette nouvelle technologie accélère l'obtention d'une réponse à leur requête.**

Étude Twilio: «L'Intelligence Artificielle au service du parcours client», juillet 2023.



Valéry DHEZ

Directeur Délégué IMA SA
en charge des systèmes
d'information, de l'organisation
et de la transformation



L'AVENIR EST FAIT D'OPPORTUNITÉS, ET LA TECHNOLOGIE DOIT ÊTRE CONSIDÉRÉE COMME UN OUTIL AU SERVICE DE NOTRE MÉTIER.

Notre rôle d'assistant nous confère une place particulière au cœur des évolutions de la société et d'un monde devenu mouvant. Le changement climatique et son impact sur l'habitat, l'électrification du parc automobile... sont autant de réalités pour lesquelles nous nous devons d'apporter une réponse qualitative. Les attentes sont fortes sur le service rendu, la fluidité du parcours client et sur la maîtrise des coûts. En parallèle, des révolutions sont en cours, modifiant ce que nous connaissions jusque-là. Il sera ainsi difficile de faire l'impasse sur ce qui a bousculé le monde en 2023 : l'Intelligence Artificielle Générative et son représentant le plus célèbre : ChatGPT. Un phénomène d'ampleur qui a trouvé résonance auprès du grand public mais aussi des entreprises.

Dans ce contexte, les clés sont dans la transformation de notre modèle et l'adaptation de nos organisations. Nos systèmes d'information sont également soumis à cette exigence, car ils sont au cœur de nos dispositifs, que ce soit pour le développement du Groupe sur de nouveaux marchés et dans de nouveaux pays, mais également pour l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Rien

d'étonnant à ce qu'une stratégie informatique ait été définie, en lien avec nos enjeux, pour mettre en place de nouveaux socles technologiques, qui constituent d'ores et déjà les fondations solides de notre futur système d'information.

L'avenir est fait d'opportunités, et la technologie doit être considérée comme un outil au service de notre métier. Lorsque nos chargés d'assistance décrochent le téléphone, ils ne font pas que répondre à une demande d'assistance, ils sont surtout à l'écoute, attentifs et empathiques. Et ce sont bien ces qualités intrinsèquement humaines qui nous confortent dans la certitude que l'intelligence artificielle ne pourra jamais les remplacer. C'est une conviction forte au sein du Groupe IMA, qui n'a jamais envisagé l'un à la place de l'autre, mais toujours l'un au service de l'autre.

Si la technologie est une donnée essentielle, elle ne peut exister seule. Elle n'a pas de sens sans une organisation adaptée, une attitude proactive et positive, sans le pragmatisme indispensable dans nos choix et la rigueur dans l'exécution de nos projets. Enfin, et surtout, elle n'est rien sans notre force, notre atout le plus fort, celui qui est et restera toujours au cœur de notre organisation : l'humain.

S'ENGAGER POUR OFFRIR UNE VOIX DE PLUS.

// L'AN 1 DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE

Quelle année pour l'intelligence artificielle ! Ce concept né dans les années 1950 n'a jamais été aussi présent, y compris chez les non avertis, depuis la mise en ligne, le 30 novembre 2022, de ChatGPT, l'agent conversationnel de l'entreprise OpenAI. En un an, il s'est imposé comme la première application d'IA Générative « de masse », ouvrant le champ des possibles dans beaucoup de domaines.

Depuis janvier, une dynamique d'acculturation sur le sujet de l'IA Générative a été amorcée auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe IMA, en parallèle d'un mouvement engagé par l'ensemble des équipes sur la manière dont elle peut transformer nos métiers.

Des expérimentations ont également été lancées au sein du Groupe. **IMA Benelux a initié un POC autour de l'utilisation de l'IA pour optimiser le traitement des dossiers d'assistance et la qualité de service** en accompagnant le chargé d'assistance avec la création automatique de fiches « communication », synthétisant la demande, l'analyse des conditions générales des bénéficiaires et la prise en compte des émotions. Avec en toile de fond, la volonté d'optimiser le traitement des dossiers pour améliorer toujours plus la qualité de service.



Si internet avait déjà changé notre façon de travailler, de consommer, de communiquer, de nous informer et de nous éduquer... l'essor de l'IA générative a d'ores et déjà des conséquences sismiques similaires sur la façon dont nous vivons nos vies. Cette fois cependant, le rythme d'accélération est incroyable et les capacités de ces outils augmentent de façon exponentielle. Rien d'étonnant alors à ce que les entreprises se soient emparées du sujet, pour exploiter le potentiel de cette nouvelle forme d'intelligence artificielle.



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

LE MOT DE L'EXPERT

Karine DAUGAS, Responsable du Service Formation IMA ASSISTANCE France

« Cette formation a été construite par et pour les équipes IMA, en s'appuyant sur la richesse des expertises de chacun. Grâce aux nouvelles technologies, nous avons voulu donner une dimension plus expérientielle à cette formation, pour augmenter son pouvoir d'efficacité. Et les retours positifs de l'interne comme de l'externe sont notre plus belle récompense. »

LA RÉALITÉ VIRTUELLE AU SERVICE DE LA FORMATION

LES
CAS D'OR
DU DIGITAL

Quand il a fallu créer une formation sur le véhicule électrique pour nos chargés d'assistance, nos équipes formation ont vu grand avec un dispositif innovant mêlant une multitude de dispositifs pédagogiques, comme le podcast mais aussi la réalité augmentée – réalité virtuelle. Pour ce faire, elles se sont appuyées sur nos experts de l'innovation qui ont ainsi développé, en interne, une immersion 360 à bord d'un véhicule électrique, de la prise en main à la recharge. Une formation qui a reçu un **vif succès auprès de nos chargés d'assistance** mais aussi auprès du jury des Cas d'Or du digital, qui lui a décerné le premier prix.

// L'INNOVATION POUR FACILITER LA VIE DE NOS BÉNÉFICIAIRES

Chez IMA, cela fait plus de 40 ans que nous mettons tout en œuvre pour rendre l'expérience de nos bénéficiaires la plus fluide possible.

Notre mission :

Orchestrer des moyens compliqués de façon simple et transparente pour nos bénéficiaires. Les nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, la robotisation, les bots, ou encore la 5G et le Cloud ont dès lors toujours été envisagées chez IMA comme un moyen d'améliorer la prise en charge de nos bénéficiaires, partout et tout le temps, quel que soit le canal utilisé :

- **Polaris, le portail d'auto-déclaration de sinistres « voyage »** est aujourd'hui déployé par IMA Ibérica auprès de ses bénéficiaires. En s'enregistrant directement sur l'application, nos bénéficiaires peuvent télécharger les documents nécessaires pour obtenir un remboursement à la suite d'une demande d'assistance voyage. Un gain de temps pour nos équipes et un traitement optimisé du dossier.
- **MIA, le bot d'IMA Italia**, est d'ores et déjà déployé auprès de deux de nos clients : Prima et Conte. Un Serveur Vocal Interactif (SVI), en langage naturel, qui permet d'optimiser l'expérience client grâce à la

capacité de répondre sans attente, tout en instaurant le contact avec le client en engageant une conversation cordiale et concrète et qui permet de recueillir, dès le début, les informations nécessaires à la qualification et l'orientation de l'appel vers la bonne compétence (y compris en cas de déléstage).

L'année 2023 a également été riche en travaux sur le Voicebot et ce, sur l'ensemble des univers d'activité du Groupe IMA : Mobilité, Habitat, Santé Bien-vivre et Juridique.



Une politique d'investissement dans les start-ups qui se poursuit

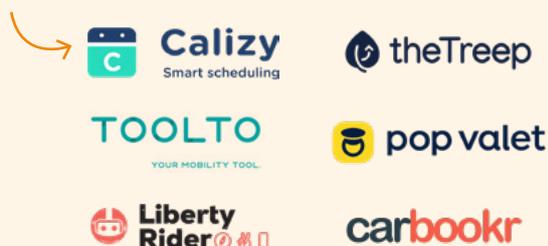
Il y a 5 ans, le Groupe IMA créait son fonds d'investissement IMA Participations.

Depuis, ce sont plus de 3 millions d'euros qui ont été investis dans des **partenariats avec des start-ups pour enrichir les offres du Groupe et améliorer l'efficacité métier**. En 2023, nous maintenons cette stratégie avec une prise de participation dans la start-up espagnole UrbanFisio, déjà partenaire d'IMA Ibérica.



Spécialisée dans la physiothérapie, UrbanFisio dispose d'un centre de santé avec sa propre équipe de kinésithérapeutes, garantissant un suivi individuel de qualité au domicile.

En parallèle, le Groupe IMA continue d'accompagner les start-ups de son portfolio...



LE MOT DE L'EXPERT

Olivier DIDAT, Responsable coordination start-up IMA GIE

« En 2023, en plus de la prise de participation dans la start-up UrbanFisio, nous avons également accompagné le développement de l'activité de Liberty Rider à l'étranger.

Aujourd'hui, ce sont plus de 8 000 motards qui bénéficient de ce dispositif de sécurité, via notre filiale IMA Italia. »



+ DE 8 000

MOTARDS
(FILIALE IMA ITALIA)

Plus de **8** salariés / 10 estiment qu'améliorer les conditions de travail est important, voire prioritaire.

Et les entreprises qui affichent une politique forte autour de la QVCT constatent **4 fois plus de salariés engagés** que celles qui n'en ont pas.

Qualisocial en collaboration avec Ipsos : « QVCT - Le baromètre Qualité de Vie et Conditions de Travail », 18 janvier 2024.



2.6

RH





Virginie GENIEYS

Membre du Directoire IMA SA
Directeur Délégué en charge
des ressources humaines,
communication, immobilier -
achats - courrier, RSE -
relations presse Groupe
et de la qualité.



NOS COLLABORATEURS SONT NOTRE RICHESSE ET NOUS NOUS DEVONS D'ÊTRE PRÉSENTS POUR EUX.

Les profonds bouleversements que nos sociétés ont connus ces dernières années, ont suscité de nouvelles aspirations de la part des collaborateurs, en France comme à l'international. Des attentes désormais tournées vers **la recherche de l'épanouissement, de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, de l'authenticité. Dans un monde en manque de repères, en quête de sens, l'assistance constitue un pilier central.**

Chaque jour, je mesure la chance que nous avons d'exercer un métier à forte utilité sociale. Être assistant, c'est être là pour nos bénéficiaires dans les moments difficiles, être à leur écoute, les aider dans l'urgence et la durée. C'est concentrer toute notre attention sur eux. Une mission et une responsabilité qui nous engagent chaque jour. Cette exigence est gratifiante car elle a **du sens et un impact concret positif sur la vie de nos concitoyens.**

Cette responsabilité vaut également en tant qu'employeur vis-à-vis de nos collaborateurs. Cette symétrie des attentions est essentielle : notre conviction profonde est que la qualité de vie et les conditions de travail se ressentent dans la qualité du service rendu.

Nos collaborateurs sont notre richesse, et nous nous devons d'être présents auprès d'eux lors de chaque moment significatif pour améliorer et faciliter leur quotidien tout au long de leur carrière. C'est pourquoi nous avons lancé, en 2023, une enquête interne afin de définir des plans d'action adaptés à chaque métier prenant en compte leurs attentes. Je suis fière de faire partie d'un Groupe qui contribue à rendre le monde meilleur en portant secours à des personnes en panne, blessées ou sinistrées, tout en étant attentif à ses collaborateurs.

Le dynamisme de notre politique sociale et la croissance de nos effectifs en sont la preuve. Cette fierté est également au cœur de notre marque employeur qui reflète nos valeurs, notre histoire et notre singularité. **Une singularité à préserver et à promouvoir pour fidéliser nos collaborateurs et attirer de nouveaux talents au service de notre projet collectif : œuvrer au quotidien pour une société plus juste, plus solidaire et plus responsable.**



S'ENGAGER POUR NOS COLLABORATEURS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN.

// DES ACTIONS POUR DÉTECTER LES JEUNES TALENTS

Au sein du Groupe IMA, nous portons une attention particulière au développement des compétences des générations futures, gage d'une politique d'emploi durable. Nous avons ainsi mis en place des dispositifs pour les informer mais aussi pour les former, en leur transmettant toutes les clés pour réussir dans le monde du travail :

- **Au plus proche en intervenant dans les universités et les écoles**

Sensibiliser à nos métiers, présenter notre secteur d'activité et pourquoi pas susciter des vocations... nous continuons d'être présents auprès des étudiants en allant à leur rencontre. Pour la première fois, IMATECH a décidé de parrainer une promotion de 50 lycéens inscrits en Bac Professionnel Carrossier Peintre Automobile et Maintenance des Véhicules, au Lycée Saint-François d'Assise, à Nantes.

Nous avons également réitéré notre partenariat de longue date avec le Master IPDH (Inclusion et Participation-Handicap, Difficultés, Dépendance) de l'Université de Poitiers.

- **Une politique forte autour de l'alternance**

Depuis plusieurs années, nous avons fait le choix d'investir de notre temps pour accompagner de jeunes étudiants et leur permettre de se constituer une solide expérience professionnelle. Ainsi, pour l'année scolaire 2023-2024, nous accueillons 93 alternants au sein des filiales françaises du Groupe IMA.

Mais notre engagement va plus loin ! Notre filiale IMATECH a mis en place « Les Matinales de l'Alternance », un rendez-vous pour se rencontrer, découvrir l'entreprise et le Groupe IMA, et commencer à tisser des liens pour former LA communauté des alternants.



RECRUTER, AUTREMENT

Depuis plus de 40 ans, nous n'avons eu de cesse de croître, d'étendre nos activités et de nous développer en France et dans le monde. Autour de notre vocation d'assistant, nous avons su fédérer les quelques 6 000 salariés pour faire d'Inter Mutuelles Assistance, le Groupe IMA, des collaborateurs dont la diversité est notre plus grande richesse. Nos actions de recrutement ont ainsi évolué, se concentrant sur l'individu et non plus seulement sur son parcours :

Notre nouvelle campagne de recrutement plus impactante, plus humaine et plus immersive.



Job dating sans CV : une autre façon de recruter

Face au succès des deux premières éditions, IMA PROTECT s'est à nouveau lancé dans l'organisation d'un job dating... mais sans CV ! Parce que le savoir-être est aussi important que le savoir-faire, ces rencontres sont une belle opportunité de se concentrer sur d'autres points, comme la personnalité.

ZOOM SUR

Des recrutements qui se poursuivent en France et à l'international

Ouverture d'un nouveau plateau à Almadén en Espagne, lancement d'une antenne juridique parisienne pour IMATECH, recrutement pour croissance d'activité en Belgique ou en France... L'année 2023 a vu se poursuivre la croissance du Groupe IMA, avec le recrutement de près de 1 000 nouveaux collaborateurs.

// UNE ATTENTION QUOTIDIENNE PORTÉE À LA DIVERSITÉ

Dans un groupe de près de 6 000 salariés, les différences sont indéniablement une source de richesse. Un capital humain qu'IMA protège chaque jour en s'attachant à changer les regards pour que chacun se sente libre d'être qui il est. Pour ce faire, nous menons régulièrement, au sein de l'ensemble de notre Groupe, des actions de prévention et de sensibilisation pour et avec nos salariés :

• Le Grand Défi : au-delà du handicap

Du 2 au 10 juin 2023, c'est en équipe que 5 collaborateurs du Groupe IMA ont relevé « le Grand Défi », ce **raid sportif handi-valide inter-entreprises**. Ils ont ainsi parcouru 500 km en tricycle tandem et canoë, entre Rouen et Rennes. Une semaine pour apprendre à mieux se connaître, à être solidaire et à faire bouger les lignes sur le handicap.



• Projet LISA : IMA Italia s'engage pour l'inclusion

Co-financé par le ministère italien du Travail et des Politiques sociales, le projet LISA porte deux objectifs : **promouvoir l'inclusion sociale et professionnelle** des personnes et sensibiliser les populations à l'importance de conjuguer productivité et inclusion. Notre filiale italienne a ainsi souhaité soutenir ce projet, porté par la Croix-Rouge, en allant à la rencontre des chercheurs d'emploi lors du Career Day de Sesto San Giovanni, en novembre 2023.

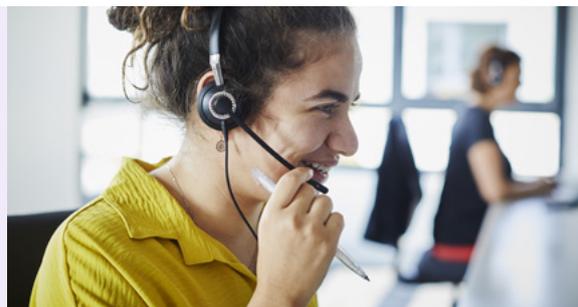
• Accord intergénérationnel : IMATECH s'engage auprès des jeunes et des seniors

Au moins 3 % d'alternants dans ses effectifs : c'est l'un des objectifs de l'**accord intergénérationnel, signé par notre filiale IMATECH en octobre 2023**. L'accord prévoit, entre autres, le maintien de leur rémunération pendant leurs congés de préparation aux examens, la possibilité d'être éligibles aux différentes primes, d'être prioritaires pour passer en CDI...

Un accord sur 3 ans qui s'attache aussi à maintenir l'emploi des seniors. S'ils représentent aujourd'hui 12 % des effectifs, IMATECH se fixe désormais comme objectif qu'à l'issue de l'accord, leur part représente 15 % de ses effectifs et 6 % de ses recrutements annuels.

Prioriser le bien-être et la santé mentale des collaborateurs

L'attention portée aux collaborateurs passe aussi par des actions de prévention pour préserver leur bien-être. En 2023, **WAFIA IMA Assistance**, notre filiale marocaine, a lancé auprès de ses équipes **une grande campagne préventive autour de la santé** : diabète, audiométrie, radio pulmonaire, maladies cardiaques, urologiques, gynécologiques et anti-tabac.



// DES INITIATIVES POUR FIDÉLISER NOS COLLABORATEURS

Faire venir de nouveaux talents c'est bien. Mais les garder, c'est encore mieux. Parce que nous sommes convaincus que la mobilité est un levier important d'engagement pour les collaborateurs, **nos sites de Niort et de Rouen ont lancé, pour la première fois, « les Journées de la mobilité professionnelle », du 7 au 15 novembre 2023.**

Un événement inédit pour **faire découvrir les métiers qui recrutent**, les dispositifs de reconversion professionnelle, les clés pour candidater à une offre ainsi que les nouvelles technologies qui vont impacter, à court terme, nos métiers et nos compétences. Un succès pour cette première édition qui a réuni près de 400 participants autour de 150 ateliers.

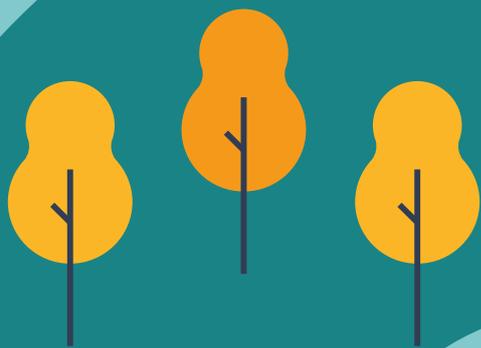


Enquête engagement : faire évoluer le Groupe IMA

Ce qui ne se mesure pas ne s'améliore pas. C'est sur ce constat que **le Groupe IMA a lancé, du 10 au 31 mars 2023, une grande enquête auprès de ses collaborateurs**, autour de 12 leviers de l'engagement. **Avec un taux de participation de 82%**, cette enquête a permis de mettre en lumière des points d'amélioration et de construire des plans d'action. Une enquête qui sera reconduite chaque année.



2.7 RSE



Dans un contexte de crise économique et environnementale, **les attentes des citoyens envers les entreprises ont changé**, questionnant le rôle de la RSE dans cette période de mutations.

92 %

des Français considèrent que **la responsabilité sociale doit être un sujet important pour les entreprises** et

31 %

estiment même que cela doit être **prioritaire**.





Renaud BERRIVIN
Directeur RSE
et relations presse
Groupe IMA



NOTRE AMBITION EST CLAIRE : DEVENIR LE LEADER DE L'ASSISTANCE RESPONSABLE.

En matière de RSE, le secteur de l'assistance vit une situation paradoxale.

Si notre mission est louable et son utilité sociétale indiscutable, dans la mesure où nous portons secours à des personnes en détresse, elle est également génératrice de gaz à effet de serre du fait des moyens que nous mobilisons (dépanneurs-remorqueurs, avions, matériaux de construction...). Notre empreinte carbone est donc loin d'être neutre.

Nous avons donc une responsabilité singulière vis-à-vis de toutes nos parties prenantes. Les défis pour nous transformer et accompagner la transformation de notre écosystème (réseaux de prestataires, évolution du parc automobile...) sont d'une ampleur inédite. Pour autant, notre ambition est claire : devenir le leader de l'assistance responsable, tout en continuant de **proposer un service de qualité à tous nos bénéficiaires, et ce, sans dégrader la qualité de service.**

En inscrivant la RSE dans le dernier Plan Stratégique 2023-2025, nous avons « gravé dans le marbre » notre volonté de participer activement à faire de ce monde un endroit plus sobre, plus juste et plus sûr.

Nos ambitions sont grandes et le chemin à parcourir sera long. Mais comme le dit l'adage : « Seul, on va plus vite ; ensemble, on va plus loin ». Ce voyage n'est donc pas seulement le nôtre. Il est celui de l'ensemble des parties prenantes d'IMA qui ont toutes un rôle à jouer dans cette transition : actionnaires, bénéficiaires, prestataires et collaborateurs.

Chaque pas compte. Chaque contribution est importante. L'année 2023 n'a pas fait exception. Elle nous a elle aussi permis d'avancer, de poser de nouvelles pierres à notre édifice à partir d'une connaissance plus précise de nos impacts et de nos leviers d'action.

S'ENGAGER POUR UN IMPACT POSITIF.

UNE DÉMARCHÉ COLLECTIVE ET VOLONTARISTE

Inscrite au Plan Stratégique 2023-2025, la RSE s'est imposée comme un fil rouge sur l'ensemble des activités du Groupe IMA. Pourquoi ? Parce que la RSE est l'affaire de tous et nécessite un engagement collectif que ce soit de nos collaborateurs, mais aussi de nos clients, partenaires et prestataires. Cette conviction nous anime chaque jour et l'année 2023 a été marquée par la poursuite du travail de fond autour de 3 ambitions fortes :

• Une trajectoire « Net Zéro »

Le Groupe IMA s'est attaché à mettre en place des actions concrètes pour s'inscrire dans la lignée des engagements pris par les 27 États membres de l'UE, dans le cadre du « Pacte Vert » visant à réduire les émissions nettes de gaz à effet de serre d'au moins 55 % d'ici à 2030. Politique d'achats, démarche numérique, bonnes pratiques... sont quelques-uns des leviers qui nous ont déjà permis de réduire notre impact. **Sans oublier un plan de sobriété énergétique efficace qui a eu pour effet de réduire d'1/3 notre consommation en 2023 sur le site de Niort.**

Le bilan carbone : kesako ?

Le bilan carbone est une évaluation de la quantité physique de gaz à effet de serre émise par les entreprises dans l'atmosphère sur une année. Ces émissions sont directes quand elles sont imputables au fonctionnement interne de l'entreprise (dites scope 1) et indirectes quand elles couvrent soit les émissions associées à l'énergie utilisée (scope 2), soit à toutes les autres émissions de l'entreprise (scope 3 : prestation d'assistance, déplacements, domicile-travail des salariés, achats...).



LA PHRASE DE L'EXPERT

275 000

TONNES

Anne-Céline PHILIPPOT, Direction Groupe RSE IMA GIE

« Le total des émissions de notre Groupe* représente environ 275 000 tonnes équivalent CO₂, dont 99 % relevant du scope 3. Des émissions principalement liées à nos réseaux de prestataires Mobilité (dépanneurs-remorqueurs, compagnies aériennes...) et Habitat (matériaux utilisés, revêtements, peinture...) mobilisés dans le cadre de nos opérations d'assistance. »

* Périmètre IMA Groupe France.



• Un programme de transformation de nos métiers

Comment nos activités, génératrices d'émissions de CO₂, peuvent-elles être plus vertes ? Le premier travail consiste ainsi à identifier les pistes de décarbonation de nos prestations d'assistance, notamment celles liées à la mobilité et à l'habitat. Pour accélérer cette transformation, nous avons continué, en 2023, de **nouer des partenariats avec des acteurs du marché engagés dans la décarbonation de leur activité, comme Hype**. Des atouts qui nous permettent de proposer des services « responsables », conciliant les enjeux de durabilité.

ROULER À L'HYDROGÈNE C'EST « HYPE »

Le Groupe IMA a poursuivi sa politique de développement d'une assistance automobile responsable en signant, en mai 2023, un partenariat avec Hype, qui opère directement, depuis 8 ans, la plus grande flotte de taxis à hydrogène au monde. En cas de panne ou d'accident, nos bénéficiaires peuvent désormais bénéficier d'une solution de mobilité « zéro émission » au même tarif qu'un taxi thermique.

• Une sensibilisation et une mobilisation au quotidien de nos collaborateurs

Communiquer à l'externe, c'est bien ; fédérer l'interne, c'est encore mieux ! En 2023, un **programme pédagogique multicanal a vu le jour pour sensibiliser nos collaborateurs à nos engagements RSE** : des informations régulières sur notre Intranet, des vidéos sur les bonnes pratiques de nos métiers, et même un « escape game » en ligne pour se familiariser avec le sujet. Enfin, autour de notre projet « #IMATOURSE », nos collaborateurs sont devenus les ambassadeurs de nos initiatives éthiques sur nos réseaux sociaux.



// DES INITIATIVES LOCALES & INTERNATIONALES

GROUPE IMA

« Il faut montrer que les déchets ont trop de valeur pour finir dans nos océans. » Une ambition qui a su convaincre le Groupe IMA de soutenir le projet **Plastic Odyssey**, qui cherche à valoriser les déchets plastiques déjà existants pour en faire une ressource et à limiter ceux qui n'ont pas encore été produits. Pour promouvoir son projet et accélérer la diffusion de ses connaissances et des technologies, Plastic Odyssey réalise une expédition autour du monde pendant 3 ans sur un navire ambassadeur du recyclage.

IMATECH

Sur notre site Nantais, il est désormais possible de rencontrer **Bouloche, Shaun et Pelote**. Qui sont-ils ? Des moutons, oui, mais ceux-là sont **engagés dans une mission d'éco-pâturage** qui fait du bien à la planète. Et si grâce à eux, on peut dire adieu aux produits chimiques et autres matériels de tonte bruyants, ils sont aussi d'excellents collègues, à la présence apaisante.

IMA PROTECT

La prévention santé est essentielle pour améliorer la qualité de vie au travail. IMA PROTECT a ainsi mis en place des **sessions de massages assis pour ses collaborateurs en s'appuyant sur l'expertise d'AlterMassage**. Un partenariat d'autant plus important que la structure a reçu l'agrément d'Entreprise Adaptée, car ses masseurs sont majoritairement déficients visuels.

IMA IBÉRICA

En 2023, IMA Ibérica a ouvert un nouveau **centre d'opérations à Almadén**, une petite ville située à environ 300 km de Madrid dans la communauté autonome de Castille-la Manche. Un choix qui s'inscrit dans la politique RSE de l'entreprise. En décidant de s'implanter dans cette région, IMA Ibérica a voulu contribuer à la relance sociale et économique de cette ancienne ville minière, qui a subi un fort déclin démographique et économique, phénomène appelé « La España Vacuada ».

IMA BENELUX

Chaque petite action contribue à rendre le monde plus vert. C'est en substance l'objectif du challenge environnemental inter-entreprises, « **Ma Petite Planète** », auquel IMA Benelux a souhaité participer en 2023. Aux côtés, entre autres, de l'un de ses actionnaires, 133 collaborateurs ont relevé plus de 60 défis écologiques et ont pu mesurer, tout au long de ces 3 semaines, l'impact positif de leurs actions.

WAFI IMA ASSISTANCE

Le 8 septembre, le Royaume du Maroc était frappé par un séisme de très grande amplitude, causant de lourdes pertes humaines et d'importants dégâts matériels. Les collaborateurs de WAFI IMA Assistance, touchés par cette situation dramatique, se sont ainsi mobilisés pour **apporter leur soutien aux victimes et à leurs familles, en organisant une collecte solidaire de dons**.

IMA ITALIA

En devenant **partenaire de ZeroCO₂**, IMA Italia a fait le choix de lutter contre la crise climatique et les inégalités sociales. Un engagement fort pour **défendre la biodiversité en Amazonie et soutenir les communautés locales au Pérou, tout en contribuant à la reforestation** du poumon vert de notre planète.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023.

GRUPE IMA

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

