MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024.

GROUPE IMA

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA 2024

• **Réalisation /** Juin 2025

• **Conception & design /** Groupe IMA - Direction Groupe de la Communication

• **Crédits photos /** Groupe IMA - Shutterstock

SOMMAIRE.

04 ÉDITO.

PARTIE 01

07 LES REPÈRES DE L'ANNÉE 2024.

08 LES FAITS MARQUANTS
12 LA GOUVERNANCE
16 LES CHIFFRES CLÉS

PARTIE 02

25 UN COLLECTIF AU SERVICE DE L'ASSISTANCE.

26 MOBILITÉ
34 HABITAT
40 SANTÉ BIEN-VIVRE
46 JURIDIQUE

ÉDITO.

David PINO
Président du Directoire IMA

EN 2024, NOUS AVONS CRÉÉ DE L'EMPLOI SUR UNE ACTIVITÉ EN CROISSANCE, ET **NOUS L'AVONS FAIT DE FAÇON RENTABLE.**

C'est tout un exercice de résumer une année, surtout quand elle a été le théâtre de tant d'événements. En cela, 2024 ne fait pas exception, dans la lignée d'une décennie qui a vu le monde se transformer. Les changements profonds qui sont à l'œuvre ont redessiné notre époque, modifié les comportements et redéfini les exigences. Au cœur de ces mouvements, je suis convaincu que l'assistance est une ancre, un pilier, un point solide.

Nous faisons de l'assistance depuis 40 ans, mais nous le faisons différemment. Face à des concurrents qui ont dévalorisé le métier d'assisteur en ayant recours à de la délocalisation ou encore à des parcours digitaux contraints, nous faisons figure d'exception dans le secteur. Et nous contribuons ainsi à la fidélisation des bénéficiaires de nos actionnaires et clients de renom qui nous font confiance depuis de longues années. Preuve en est, nos très bons taux de satisfaction sur l'ensemble de nos activités.

Une devise me vient en tête : ***« Plus vite, plus haut, plus fort. Ensemble ».*** En cette année 2024 qui a vu la France accueillir les Jeux Olympiques, **cette phrase illustre l'une de mes convictions : le pouvoir du collectif.** Nos collaborateurs, femmes et hommes, sont l'un des actifs du Groupe IMA, une richesse indispensable à notre efficacité, notre qualité de service et notre performance. En 2024, ce sont plus de 1 500 collaborateurs qui ont été recrutés sur l'ensemble de nos métiers et territoires. C'est une fierté pour moi, pour nous, pour notre Groupe que notre projet soit créateur d'emplois et puisse encore et toujours susciter des vocations. **C'est une fierté aussi que parmi ces recrutements, il y ait autant de femmes que d'hommes,** preuve que notre combat pour l'égalité professionnelle se traduit par l'amélioration constante de notre indice.

Alors comment faire plus vite, plus haut et plus fort ?

Pour aller plus vite

La technologie est, et a toujours été, notre meilleure alliée. Depuis notre création, elle est au service de nos métiers, tournée vers l'optimisation des outils de nos collaborateurs mais aussi vers l'amélioration de la prise en charge de nos bénéficiaires. De grands projets autour de la digitalisation, de l'automatisation, de la *data* ou encore de l'intelligence artificielle ont ainsi été le fil rouge de notre année. Notre métier d'assisteur est particulier, important, et pour apporter une réponse pertinente, nous nous devons d'ajuster et d'adapter notre entreprise aux enjeux, aux contraintes et aux opportunités de son temps.

> NOTRE MÉTIER D'ASSISTEUR EST **PARTICULIER, IMPORTANT.**

Pour aller plus haut

Je suis convaincu que nous devons créer les conditions favorables à l'épanouissement et l'engagement de nos équipes. Cette année, nous avons travaillé à la mise en place d'actions fortes auprès des collaborateurs pour que la qualité de service soit au rendez-vous. Nous en avons d'ailleurs fait notre force, participant ainsi à la fidélisation de nos actionnaires et clients, et de leurs bénéficiaires. Une qualité de service à nouveau reconnue par la profession, et ce sur l'ensemble de nos territoires, en France et à l'international.

Notre engagement auprès de nos collaborateurs nous permet d'afficher un indice égalité femmes/hommes en hausse au sein de l'ensemble des entités du Groupe IMA.

Pour être plus forts

Nous avons fait croître notre activité sur l'ensemble du Groupe. Une nouvelle preuve, s'il en fallait une, que notre métier est noble et porteur de sens pour nos actionnaires, clients et bénéficiaires. **Une croissance majoritairement portée par l'international,** que nous comptons bien poursuivre avec, notamment, l'arrivée de nouveaux partenaires stratégiques. En France, nous avons fait le choix d'investir dans des activités historiques comme la télésurveillance ou l'habitation pour continuer de nous développer mais aussi de nous diversifier pour répondre aux attentes et aux aspirations du marché.

Aujourd'hui, notre force réside au coeur même de la notion de « Groupe », car chaque entité concourt à faire rayonner IMA. En 2024, nous avons dépassé nos objectifs économiques, répondant ainsi à notre trajectoire de performance.

> NOTRE FORCE RÉSIDE AU CŒUR MÊME DE LA NOTION DE « GROUPE », CAR **CHAQUE ENTITÉ CONCOURT À FAIRE RAYONNER IMA.**

Nous avons aussi créé de l'emploi sur une activité en croissance, et nous l'avons fait de façon rentable, tout en conservant notre singularité : un modèle « hybride », qui mêle une activité pour nos actionnaires et une activité tournée vers le marché concurrentiel.

Je suis convaincu que l'humain est la grande richesse d'une entreprise. Sans lui, nous restons sur place. C'est une métaphore toute trouvée pour nous qui apportons, chaque jour, des solutions d'assistance pour que nos bénéficiaires puissent reprendre la route, mais puissent aussi être accompagnés sur l'habitat, la santé ou encore le juridique.

Notre monde est en mouvement et nécessite une adaptation permanente. Si cela paraît simple sur le papier, c'est pourtant tout un défi collectif que de prendre en compte ces changements pour ajuster nos métiers et notre manière d'exercer notre activité.

À l'aube d'un nouveau plan stratégique, qui nous projettera dans les années futures, nous savons d'ores et déjà que nous devrons continuer de nous adapter : **c'est notre devoir de perpétuer notre promesse historique, celle de porter assistance, porter secours à nos bénéficiaires et à nos sociétaires.** Et pour cela, je sais pouvoir compter sur les près de 6 000 collaborateurs qui composent le Groupe IMA.

Notre modèle est unique et de qualité, reconnu par nos actionnaires, clients et bénéficiaires. IMH, par exemple, affiche un taux de satisfaction de 90,1 % avec un NPS (Net Promoter Score) de 47,6 sur la réparation en nature.

David Rino.

01

LES REPÈRES DE L'ANNÉE 2024.

8 LES FAITS MARQUANTS

12 LA GOUVERNANCE

16 LES CHIFFRES CLÉS

LES **FAITS MARQUANTS.**

JANVIER

Création d'une Direction des Opérations Primo-Assistance

FÉVRIER

Palmarès 2024 des meilleurs employeurs

2024 PALMARÈS FRANCE Capital
MEILLEURS EMPLOYEURS
" Assurance et assistance "
avec statista

Les rencontres Flotauto

MARS

Salon Autonomy Mobility World Expo

IMA Italia présent aux *« Social Cohesion Days »* à Fa' la cosa giusta

Signature d'un partenariat avec la ressourcerie *BAZAR, etc.*

AVRIL

IMA ASSISTANCE France souffle sa première bougie

Campagne Marque Employeur

Lancement du parcours digital de souscription sur le site d'IMA PROTECT

MAI

Le Challenge Diversité en partenariat avec United Heroes

Salon Fier d'être dépanneur

Le Groupe lance sa nouvelle offre Bien-être, Santé mentale

Agissements sexistes : création d'une équipe dédiée

JUIN

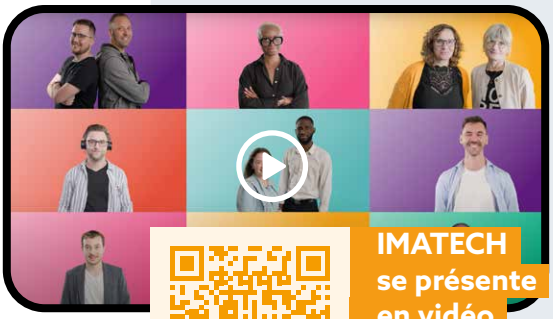
IMATECH organise la 4e édition de la Machine à innover

IMH accueille dans ses locaux un Hackaton sur le thème de l'IA

Ouverture d'un nouveau site à Limoges

MGAS primé pour son dispositif ROC 2 care co-construit avec IMA

JUILLET



IMATECH se présente en vidéo

L'assurance Voyage ImaWay s'affiche à Milan !

IMA fait don de respirateurs à des hôpitaux malgaches

IMA Ibérica fête ses 35 ans

IMA anticipe les défis liés aux Jeux Olympiques et Paralympiques

AOÛT

Le déploiement d'HIGGINS se poursuit

SEPTEMBRE

IMATECH célèbre ses 25 ans

DÉCATHLON rejoint les clients Mobilité Douce

Salon de l'ADAF*

**Association des Dépanneurs Automobiles de France*

1re participation au festival SILVERECO

L'offre Mobilité Douce est lancée

OCTOBRE

Le bateau IMA décroche la 8e place au Challenge MACIF

34e congrès Réavie à Cannes

4e édition du DIGITAL TOUR

Le séminaire Euresa est organisé à Madrid

NOVEMBRE

IMA Benelux confirme sa 1re place au NPS sur le marché belge de l'assistance

Double distinction pour l'ensemble des entités françaises du Groupe*

** Relation Client 100 % France et Service France Garanti*

La ministre déléguée chargée de l'Économie sociale et solidaire Marie-Agnès Poussier-Winsback sur les plateaux d'IMA

DÉCEMBRE

Wafa IMA Assistance obtient le label « Élu Service Client de l'année »

CALL-IN, l'alliée digitale des chargés d'assistance

Renouvellement de la norme ISO 9001

IMA Italia fête ses 35 ans

LA **GOUVERNANCE DU GROUPE IMA.**

Nicolas GOMART

Président du Conseil
de Surveillance

Président du Directoire
Directeur Délégué

David PINO

Virginie GENIEYS

Membre du Directoire
Directeur Délégué

Christophe CASES

Membre du Directoire
Directeur Délégué

Rodolphe BOUTIN

Directeur Délégué

Frédéric du BEAUDIEZ

Directeur Délégué

Valéry DHEZ

Directeur Délégué

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE.

IMA est structuré en 21 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.

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

AGPM ASSURANCES – AGPM VIE – MUTUELLE MAE - MAE ASSURANCE – ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS – BPCE ASSURANCES IARD – ALTIMA ASSURANCES - P&V ASSURANCES – WAFA ASSURANCE

ACTIONNAIRES

IMA SA
Société holding
capital de 55 382 K€

GROUPEMENTS D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE

- 100 % IMA GIE — capital de 3 000 K€
- 80 % IMH GIE — capital de 100 K€
- GIE LA CHANTRERIE

SOCIÉTÉS DE SERVICES EN FRANCE

- 100 % IMA SERVICES SASU — capital de 3 553 K€
- 100 % IMATECH SASU — capital de 500 K€
- 100 % IMA VOYAGES SASU — capital de 50 K€
- 100 % SERENA SASU — capital de 1 236 K€
- 100 % IMA PROTECT SASU — capital de 1 300 K€
- 100 % IMA INNOVATION SASU — capital de 25 000 K€
- 100 % IMA PARTICIPATIONS SASU — capital de 15 000 K€

SOCIÉTÉS DE SERVICES À L'INTERNATIONAL

- 4,5 % / 91 % IMA SERVIZI S.C.A.R.L. — capital de 100 K€
- 60 % IMACARE SRL — capital de 1 000 K€
- 49 % / 51 % PRESTIMA S.L. — capital de 2 622 K€
- 34 % IMA BENELUX SA — capital de 500 K€
- 100 % IMA DEUTSCHLAND GMBH * — capital de 652 K€

SOCIÉTÉS D'ASSURANCE À L'INTERNATIONAL

- 89,98 % IMA ITALIA S.P.A. — capital de 4 285 K€
- 35 % WAFA IMA ASSISTANCE SA — capital de 50 000 K Dh

SOCIÉTÉS D'ASSURANCE FRANÇAISES

- 99,99 % ASSURIMA SA — capital de 6 200 K€
- 99,99 % IMA ASSURANCES SA — capital de 157 000 K€
- IMA IBÉRICA ASISTENCIA, Sucursal de IMA ASSURANCES

SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE FRANÇAISE

- 99,99 % SCI BELLUNE — capital de 2 020 K€

* Activité en cours de cessation

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

LA FORCE D'UN **ACTIONNARIAT MULTIPLE.**

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

Données au 31/12/2024

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.

ISO 9001:2015

ORGANISATIONNELLES

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

IMATECH (France)
Prestations de relations clients pour le compte de tiers.

IMA Ibérica Asistencia* (Espagne)
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 Servizi (Italie)
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.

Wafa IMA Assistance (Maroc)
Activités d'assistances technique, funéraire et médicale.

** succursale d'IMA Assurances*

MADE IN FRANCE

PÉRIMÈTRE : les entités françaises du Groupe IMA Collaborateurs/trices basés en France avec un contrat de travail de droit français.

- **IMA ASSISTANCE France** (Niort, Rouen, Chauray, Limoges)
- **IMH** (Échiré, Marseille, Schiltigheim)
- **IMA PROTECT** (Nantes, Beaucouzé)
- **IMATECH** (Nantes)

SPÉCIFIQUES ENTITÉS

TÉLÉSURVEILLANCE

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

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

IMATECH
LES ACTIONS DE FORMATION

DIVERSITÉ

PARITÉ DU GENRE

IMA Servizi (Italie)
SYTÈME DE GESTION DE L'ÉGALITÉ DES SEXES
NORME UNI/PdR 125:2022

LES **CHIFFRES CLÉS.**

1 043 M€
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

32,2 M€
RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ[1]

15,9 M
D'APPELS REÇUS

3,5 M
DOSSIERS D'ASSISTANCE TRAITÉS

16
IMPLANTATIONS RÉPARTIES EN EUROPE ET AU MAROC

+ DE 6 000
COLLABORATEURS

405,1 M€
DE FONDS PROPRES[2]

[1] *Résultat net consolidé part du Groupe.*
[2] *Capitaux propres du Groupe IMA (hors minoritaires).*

IMA CONFIRME **SA TRAJECTOIRE DE PERFORMANCE.**

Assisteur, assureur et désormais réassureur, IMA affiche un chiffre d'affaires en forte croissance en 2024. Une hausse significative portée par une activité soutenue et une stratégie de développement rentable.

Christophe CASES

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

2024 marque la deuxième année de la trajectoire de performance d'IMA. Comment qualifieriez-vous cette année ?

C'est une année réussie, avec une activité soutenue et une belle dynamique de croissance. Notre chiffre d'affaires atteint 1 043 millions d'euros, en hausse de 11 %, aussi bien en France (+ 9 %) qu'à l'international (+ 22 %).

Quelles sont les principales raisons de cette croissance ?

Plusieurs facteurs expliquent cette évolution positive. D'abord, **l'augmentation de la fréquence des interventions sur nos portefeuilles Mobilité,** en lien notamment avec le vieillissement des parcs assurés. Ensuite, **l'assainissement de nos portefeuilles d'assurés, l'arrivée de nouveaux partenaires en France et à l'étranger, ainsi que le développement de notre activité Voyage,** particulièrement en Italie et en Espagne.

> CE BON NIVEAU DE RÉSULTAT RENFORCE **NOS CAPACITÉS D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT.**

Cette croissance s'est-elle traduite financièrement ?

Oui, notre résultat consolidé a progressé de 6,6 millions d'euros pour atteindre 32,2 millions d'euros. Ce bon résultat renforce nos capacités d'investissement et de développement, notamment assurantiel. **C'est essentiel pour préparer l'avenir.**

Quelles sont les perspectives à venir ?

Les perspectives sont encourageantes, tant en matière de développement que de résultat. Toutefois, **nous restons vigilants face à un environnement complexe, marqué par des incertitudes géopolitiques et des risques technologiques et climatiques en hausse.**

En tant qu'assisteur, **notre mission est essentielle et singulière.** Pour offrir des solutions adaptées, **nous devons sans cesse ajuster notre organisation aux évolutions et aux défis de notre époque.**
Pour réaliser ces adaptations, nous avons besoin de générer une activité rentable.
Cette rentabilité nous a permis de recruter plus de 1 500 personnes sur l'ensemble du Groupe, sans oublier qu'elle participe à **une politique sociale responsable**, qui contribue à protéger le pouvoir d'achat de nos collaborateurs, même les plus exposés. C'est en cela qu'un projet est porteur : nous créons de l'emploi dans une activité en croissance, et nous le faisons de manière rentable et durable. **Cette dynamique garantit la pérennité de notre projet collectif.**

LES ENJEUX D'IMA POUR DEMAIN : **ENTRE INNOVATIONS ET CYBERSÉCURITÉ.**

Christophe CASES

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

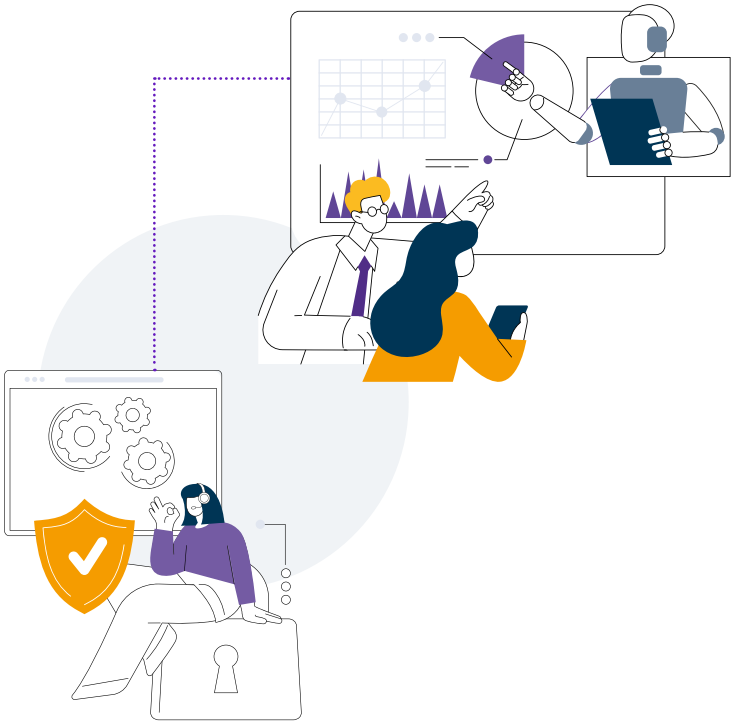
Valéry DHEZ

Directeur Délégué en charge des sytèmes d'information, de l'organisation et de la transformation

En 2024, IMA a franchi des étapes clés pour renforcer son efficacité opérationnelle et améliorer l'expérience bénéficiaire. De l'essor de l'intelligence artificielle aux investissements stratégiques, l'année a été marquée par des projets d'envergure.

Quels ont été les grands chantiers en 2024 ?

Valéry DHEZ : Au sein du Groupe IMA, l'innovation est depuis toujours au cœur de nos métiers et au service de nos bénéficiaires et de nos équipes. **En 2024, nous avons conservé ce cap et franchi des étapes majeures en déployant de nouveaux outils pour renforcer l'efficacité opérationnelle de nos chargés d'assistance et améliorer l'expérience bénéficiaire.** Je ne les citerai pas tous, mais notre *VoiceBot* en langage naturel en est un bon exemple.



Christophe CASES : Dans ce cadre, **IMA Participations a continué à jouer son rôle d'accélérateur de notre transformation** en investissant par exemple dans une nouvelle *start-up*, Revolte, pionnière dans la réparation des véhicules électriques et hybrides. Cet investissement vient renforcer notre expertise du dépannage à distance ainsi que notre capacité à former et à orienter vers des garages spécialisés. **IMA poursuit ainsi son engagement en faveur de la mobilité durable.**

Ils se sont accompagnés de défis...

VD : Bien sûr. Dans un contexte marqué par la multiplication des cyberattaques et le renforcement de la réglementation (DORA notamment), **la sécurité des systèmes d'information est, et doit rester, une priorité stratégique pour notre Groupe.** Notre plan dédié à la cybersécurité s'est intensifié cette année avec la mise en place de solutions techniques renforcées et de campagnes de sensibilisation auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

Et 2025 ne fera pas exception : nous prévoyons d'accélérer nos efforts pour consolider la résilience de nos systèmes et garantir la protection des données des bénéficiaires et des collaborateurs.

DORA
(Digital Operational Resilience Act) est un règlement européen relatif à la résilience numérique opérationnelle.

Entré en application en janvier 2025, il vise à renforcer la capacité des entreprises à faire face aux cyberattaques et aux autres incidents informatiques majeurs.

> **L'INNOVATION** EST DEPUIS TOUJOURS **AU CŒUR DE NOS MÉTIERS** ET AU SERVICE DE NOS BÉNÉFICIAIRES ET DE NOS ÉQUIPES.

Quels sont les autres grands enjeux 2025 ?

VD : Autour de l'intelligence artificielle forcément ! Elle fait désormais partie intégrante de notre quotidien. Et si **dans nos métiers d'assistance, la technologie ne remplacera jamais l'humain, l'IA nous offre des opportunités significatives pour gagner en efficacité et enrichir nos services.** Les perspectives sont presque infinies, et nous avons d'ores et déjà structuré notre démarche autour de ce sujet pour favoriser la réalisation de projets à forte valeur ajoutée.

> NOUS DEVONS ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION EN ÉTANT **TOUJOURS PLUS À L'ÉCOUTE DES MÉTIERS DU GROUPE ET DE LEURS BESOINS.**

CC : **Nous devons consolider les prises de participations majoritaires que nous avons réalisées et accélérer la transformation de nos métiers** sur les segments autres que la Mobilité : l'Habitat, la Santé Bien-vivre, mais aussi à l'international, où nous avons effectué notre deuxième investissement, UrbanFisio, fin 2023, en étant toujours plus à l'écoute des métiers du Groupe et de leurs besoins.

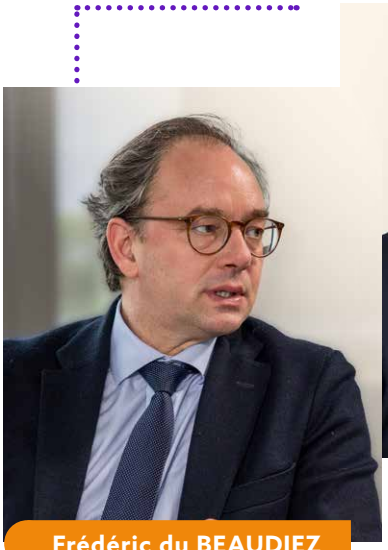
UN GROUPE EN **CONSTANTE ÉVOLUTION.**

Avec une croissance du chiffre d'affaires de 11 %, 2024 est une bonne année pour le Groupe IMA.

La croissance du chiffre d'affaires du Groupe IMA, en 2024, est davantage portée par le développement commercial que par la croissance de l'activité des actionnaires.
Dans le détail, **la contribution de l'international** au développement commercial du Groupe a été supérieure à celle de la France. Ceci reflète **le succès de notre modèle d'adossement et le choix précoce de se développer dans l'Assurance Voyage à l'international.**
En France, les équipes de développement ont davantage œuvré à l'assainissement du portefeuille de clients au regard de notre politique tarifaire dans un marché où IMA a atteint une taille critique.

IMA a posé, en 2024, les bases de sa diversification selon 3 axes : l'affinitaire, la télésurveillance et l'habitat.

Frédéric du BEAUDIEZ :
Dans l'affinitaire, **notre développement repose prioritairement sur l'Assurance Voyage et la Garantie Panne Mécanique.**
S'agissant du Voyage, nous nous sommes dotés en 2024 des moyens de pouvoir accélérer cette année avec deux objectifs : rattraper le retard de la France sur nos collègues espagnols, italiens et marocains, et structurer une ligne d'activité Voyage Groupe. Une équipe dédiée pilote d'ores et déjà ces objectifs depuis le mois de septembre.
Concernant la Garantie Panne Mécanique, notre offre Assur'Panne et nos tarifs sont structurés. L'un de nos actionnaires est d'ailleurs déjà intéressé, et nous avons également pour ambition de la proposer sur d'autres territoires dès 2026.



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

Rodolphe BOUTIN
Directeur Délégué
en charge de l'international

UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE

+11%

Le 1er janvier 2023, IMA Assurances passe en réassurance. Un changement majeur qui nous ouvre alors de nouvelles perspectives de développement. Dès lors, notre Groupe n'a eu de cesse de grandir et gagner en maturité sur la partie assurantielle. Comment ? En simplifiant nos organisations et en consolidant notamment nos fonds propres, pour accompagner notre croissance très soutenue à l'international et sur l'affinitaire. C'est bien dans cette logique qu'est née ***« IMA Ibérica Asistencia, sucursal de IMA Assurances »***, dont la fusion entre IMA Ibérica et IMA Assurances a été approuvée par les autorités de contrôle française et espagnole fin 2024.

CETTE CROISSANCE ET CETTE PERFORMANCE À L'INTERNATIONAL N'AURAIENT PU ÊTRE POSSIBLES SANS **UN ENGAGEMENT REMARQUABLE** DE NOS COLLABORATEURS.

La télésurveillance est également un axe stratégique. Comment comptez-vous la développer ?

FB : Nous avons décidé **d'investir de manière conséquente dans notre entité IMA PROTECT, spécialisée dans la télésurveillance, pour soutenir sa croissance.** Cet investissement permettra de diversifier les canaux de distribution et de renforcer la notoriété de la marque, avec l'ambition de multiplier par 2,5 le nombre de nos abonnés d'ici 2035.

Parmi les activités historiques du Groupe, l'Habitat a fait également l'objet d'une attention particulière.

FB : Comme pour le Voyage, nous nous sommes dotés d'une équipe dédiée avec pour mission de renforcer l'expertise du Groupe dans ce domaine.

Nous avons également l'objectif d'enrichir et de diversifier IMH, notre entité dédiée à l'Habitat en France, pour l'amener à traiter des sinistres à plus forte valeur ajoutée.

Rodolphe BOUTIN : **En Espagne, l'Habitat connaît un essor important et prometteur.** Nous y avons développé un outil spécifique pour accompagner la diversification de notre entité.

Avec un chiffre d'affaires de 146 millions d'euros (+ 20 % par rapport à 2023), les entités internationales ont réalisé une très bonne année. Quelle est la recette de ce succès ?

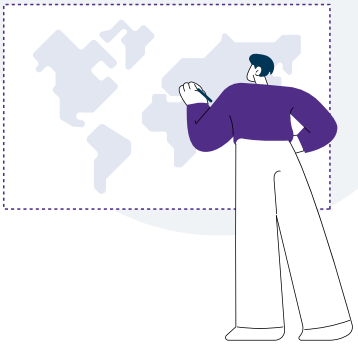
RB : Malgré notre repli du marché allemand, plusieurs facteurs expliquent cette performance. **Nos partenariats** jouent un rôle clé, tout comme **l'Assurance Voyage** mentionnée par Frédéric, qui représente près d'un quart de notre chiffre d'affaires. **Notre développement commercial**, notamment en Espagne, a également été déterminant. Afin d'accompagner cette forte croissance sur ce territoire, nous pouvons désormais nous appuyer sur notre succursale espagnole IMA Ibérica Asistencia, sucursal de IMA Assurances.

Les autres entités ont aussi connu une très belle année.

RB : Cette année, **IMA Italia a intégré un nouvel actionnaire,** ITAS, qui couvre plus de 900 000 bénéficiaires sur le territoire.

+20%

DE CHIFFRE D'AFFAIRES DANS LES ENTITÉS INTERNATIONALES



Au Maroc, **Wafa IMA Assistance s'est imposé comme le deuxième acteur majeur de l'assistance,** atteignant plus de 20 % de parts de marché et a reçu le label « Élu Service Client de l'Année » pour la seconde année consécutive. Notre entité poursuit également son développement en Afrique.
En Belgique, nous avons consolidé nos opérations et proposons, comme en 2023, le meilleur NPS* du marché de l'assistance en Belgique et au Luxembourg.
Enfin, cette croissance et cette performance à l'international n'auraient pu être possibles sans un engagement remarquable de nos collaborateurs au sein de nos différentes entités.

Quelles sont les pistes de développement du Groupe pour 2025 ?

RB et FB : Nous conduisons actuellement des études afin **d'identifier et de prioriser les marchés où notre expertise pourrait être exportée.** Ce travail constituera un axe majeur de notre réflexion en 2025.

**NPS = Net Promoter Score. C'est un outil qui mesure le pourcentage de clients susceptibles de recommander une entreprise, un produit ou un service à un proche.*

NOS **IMPLANTATIONS.**

Le Groupe IMA dispose de 16 implantations réparties à travers le continent européen et le Maroc. Ces implantations sur les marchés nationaux permettent une réelle compréhension des cultures et des attentes locales.

EN FRANCE

IMA ASSISTANCE France
(Niort, Chauray, Limoges et Rouen)
MOBILITÉ HABITAT SANTÉ BIEN-VIVRE
Automobile & déplacement - Voyage & médical - Dépannage d'urgence - Prévention & accompagnement

IMH (Échiré, Marseille et Schiltigheim)
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 Beaucouzé)
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 (Madrid, Almadén 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

Wafa IMA Assistance (Casablanca)
MOBILITÉ SANTÉ BIEN-VIVRE
Services et solutions d'assistance

Sandrine DESSEILLE

Directrice Générale
IMA Benelux

Engagement et performance : les clés du succès chez IMA Benelux

Une croissance à deux chiffres, un résultat net en forte progression et des projets d'automatisation et d'intelligence artificielle qui renforcent notre efficacité : 2024 marque un tournant. Nous avons allié **performance, excellence opérationnelle et innovation,** tout en gardant **nos valeurs humaines** au cœur de notre développement.

« Une aventure humaine »

Nous avons obtenu la certification *Great Place to Work* dès notre première participation, enregistré un engagement record avec un eNPS de 39, et conservé **notre première place NPS comme assisteur** en Belgique pour la deuxième année consécutive. De plus, nous avons reçu un *Trends Gazelle Award*, qui distingue les entreprises belges les plus dynamiques en croissance et innovation.

Mais au-delà des chiffres, 2024 est avant tout **une aventure humaine.** Une équipe soudée, engagée et passionnée, qui a fait la différence. Ensemble, nous avons **dépassé les attentes** et **affirmé notre leadership** sur le marché de l'assistance. Et ce n'est que le début : nous allons encore accélérer notre développement !

Chez Wafa, **l'assistance de demain se joue aujourd'hui**

Nous enregistrons une **croissance remarquable** en 2024 avec un chiffre d'affaires de 458 millions de dirhams* (+14 %), soit deux fois celle du marché. Notre offre s'enrichit de **services innovants** : assistance pour véhicules électriques, accompagnement des étudiants marocains à l'étranger et assistance médicale pour les seniors. Ces solutions anticipent les besoins émergents et apportent des services toujours plus adaptés.

Mohamed IBRAHIMI

Directeur Général
Wafa IMA Assistance

Service Client de l'Année

Portés par cette dynamique, nous poursuivons notre expansion, notamment dans la **zone CIMA****, affirmant notre rôle de partenaire stratégique sur le continent et notre volonté d'offrir des services de qualité à un public élargi.
Nos efforts sont d'ailleurs récompensés par le label « **Élu Service Client de l'Année 2025 »** et le renouvellement de la **certification ISO 9001**, preuve de notre engagement pour une assistance performante. En 2025, nous voulons continuer d'innover et de redéfinir les standards d'une **assistance toujours plus fluide, réactive et humaine.**

**43,5 millions d'euros*
*** Conférence interafricaine des marchés d'assurance*

Elisa FORLANI

Directrice Générale
IMA Italia

En 2024, **l'Italie mise sur l'innovation et le voyage**

En 2024, nous avons lancé MOVEIMA, une application qui renforce la sécurité des utilisateurs de vélos, vélos électriques et trottinettes. Grâce aux capteurs des smartphones, elle détecte les accidents et alerte les secours, contribuant ainsi à **une mobilité urbaine intelligente et plus sûre**.

Des effectifs doublés

En parallèle, notre **activité *Travel*,** lancée en 2018, a continué son essor. Avec des investissements continus et un partenariat avec Heymondo, elle représentera 40 % de notre chiffre d'affaires en 2025. La demande pour des services de voyages sécurisés a accéléré son développement. Nous avons ainsi **doublé les effectifs** de notre plateforme de gestion des sinistres depuis 2023, tout en **renforçant notre position sur le marché** et en anticipant les besoins des voyageurs.

Une année historique pour IMA Ibérica

2024 a été une année historique pour IMA Ibérica Asistencia.
En plus de fêter nos 35 ans, nous avons atteint un chiffre d'activité de 80 millions d'euros.
En parallèle, notre chiffre d'affaires a augmenté de 50 %, notamment grâce à **la diversification et à la très forte croissance de nos activités** Habitat (+141 % vs 2023) et *Travel* (+51 % vs 2023).

Intégration de nouveaux clients

Le segment Automobile continue d'accompagner cette croissance avec l'intégration de nouveaux clients, comme Divina Seguros, une mutuelle avec qui nous travaillons aussi sur l'Habitat.

Tout ceci n'aurait pas été possible sans **l'engagement quotidien et le professionnalisme** de nos équipes.
C'est grâce à elles que le plan de développement 2021-2025 a été dépassé en 2024, avec une année d'avance. Nous en sommes, toutes et tous, très fiers.

Gerardo ROMERO ESTESO

Directeur Général
IMA Ibérica

DES FONCTIONS GROUPE
UN COLLECTIF
AU SERVICE
D'UN GROUPE
ENGAGÉ

02

UN COLLECTIF AU SERVICE DE L'ASSISTANCE.

26 MOBILITÉ

34 HABITAT

40 SANTÉ BIEN-VIVRE

46 JURIDIQUE

MOBILITÉ

Raphaël GUIGNIER

Directeur Délégué
IMA ASSISTANCE France

Adapter notre organisation à une société qui se transforme, c'est œuvrer pour la pérennité de l'entreprise. Il serait facile de se reposer sur nos lauriers, nous qui sommes l'un des leaders de l'assistance mobilité depuis plus de 40 ans. Mais c'est sans compter sur notre capacité à nous réinventer, à envisager la performance non pas seulement sous l'angle économique, mais aussi opérationnel.

> L'ANNÉE 2024 A ÉTÉ MARQUÉE PAR DE **NOMBREUX RECRUTEMENTS.**

Plateau de la Direction des Opérations Primo Assistance

Mieux former et mieux encadrer a été le fil rouge de cette année

La création de la Direction des Opérations Primo Assistance à Chauray en est un bel exemple. **Le regroupement des chargés d'assistance novices et saisonniers sur nos sites a permis de disposer d'un environnement propice à l'accompagnement et à la montée en compétences de nos collaborateurs.** Nous avons également mis en place, pour nos chargés plus expérimentés, des passerelles entre nos différents segments d'activité concrétisant leur parcours professionnel.

L'année 2024 a été marquée par de nombreux recrutements, notamment avec l'ouverture d'un nouveau site à Limoges. Nous avons désormais une nouvelle équipe d'une centaine de collaborateurs qui contribue à la croissance de nos clients.

Adapter nos outils et nos process, c'est ce qui nous anime au quotidien

Développer de nouveaux parcours clients, digitaliser nos process, uniformiser nos *Front Office*, mettre à disposition de nouvelles plateformes Mobilité en lien avec les équipes réseau (nouvel outil de réservation « Resacar », présence d'un module « Enterprise », Carbookr…) sont quelques-uns des principes directeurs qui ont jalonné 2024.

Sans oublier, en toile de fond, **notre volonté d'améliorer sans cesse les conditions de travail de nos collaborateurs pour servir l'ensemble de nos bénéficiaires.**

Un portefeuille clients qui ne cesse de s'étoffer

DECATHLON · AON · MATU ASSURANCE · LEASYS · SWM · ITAS MUTUA

ITAS MUTUA, le nouveau partenaire stratégique d'IMA Italia

ITAS MUTUA, la plus ancienne compagnie d'assurance italienne, entre au capital social d'IMA Italia à hauteur de 10 %. Ce partenariat marque le début d'un plan de croissance partagé sur le long terme, visant à développer des produits innovants et des solutions toujours plus performantes au service des assurés d'ITAS.

David PINO, Président du Directoire d'IMA et Alessandro MOLINARI, PDG et Directeur Général d'ITAS, ont signé un partenariat stratégique qui porte ITAS à détenir 10 % du capital d'IMA Italia

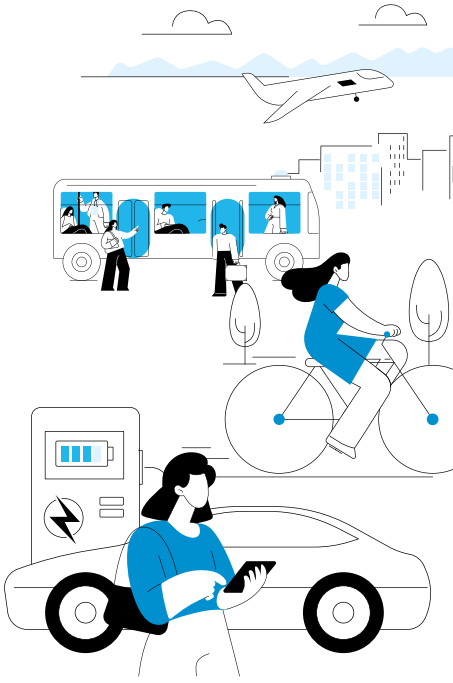
Pleins phares sur **le véhicule électrique**

Être l'un des leaders de l'assistance routière implique de s'adapter en permanence aux changements de la société. L'un des plus notables ces dernières années est sans doute le développement exponentiel du véhicule électrique.

IMA assiste aujourd'hui un parc de plus d'un million de véhicules à batterie,* ce qui nous place comme un observateur privilégié des tendances et des évolutions. Forts de ce constat, nous avons créé **l'observatoire du véhicule électrique,** un projet collectif visant à **améliorer notre connaissance du marché, anticiper les impacts sur notre activité et observer les usages et leurs évolutions.** Les premières observations nous ont d'ores et déjà fourni des enseignements importants pour ajuster nos process et rester le leader, en assistant près de 50 % du parc français des véhicules électriques. Une expertise qui est un atout indéniable pour répondre à des bénéficiaires toujours plus exigeants.

Wafa IMA Assistance a lancé E-assist, une offre d'assistance dédiée aux véhicules électriques, inédite sur le marché marocain. En cas de panne d'énergie, nos bénéficiaires peuvent faire appel au nouveau service mobile de recharge rapide pour continuer leur chemin !

IMA Ibérica, notre entité espagnole, s'est associée à Seguros Lagun Aro, pour proposer un ensemble de services adaptés aux besoins des véhicules électriques et hybrides rechargeables : information sur les bornes de recharge, véhicule de remplacement « vert » et conseils d'experts.



** véhicules électriques, hybrides et hybrides rechargeables*

L'innovation au service de **la performance opérationnelle**

Chez IMA, la qualité du service rendu est une attention de chaque jour. Un engagement qui passe, entre autres, par l'optimisation constante de nos processus et de nos outils pour porter toujours mieux assistance aux bénéficiaires.

IMA ASSISTANCE France a lancé son projet phare au nom évocateur : « EPO » pour « Engagement Performance Opérationnelle », dont les maîtres mots sont digitalisation et automatisation. En plus de **l'amélioration de nos outils existants** (demande d'assistance digitale, suivi du dossier d'assistance…), le projet a accéléré **le développement de nouvelles solutions** comme la traduction multilingue en temps réel ou encore le déploiement d'un *VoiceBot « Made in* IMA ».

Un agent virtuel allié des chargés d'assistance

Cet agent virtuel, doté du langage naturel, discute avec le bénéficiaire pour comprendre sa demande d'assistance, prendre en compte son état émotionnel et lui proposer le parcours adéquat. Il peut ainsi l'orienter vers notre parcours digital ou vers un chargé d'assistance.

Et n'oublions pas la petite dernière : Call-In. Cette nouvelle interface retranscrit l'ensemble du contexte d'assistance, recueilli au préalable par le *VoiceBot*. **Un outil développé à 100 % en interne, pour optimiser le traitement du dossier d'assistance** et permettre à nos chargés d'assistance de se concentrer sur l'écoute et l'empathie.

« Call-In améliore la relation avec le sociétaire. Prononcer le nom de la personne en décrochant, adapter le discours en fonction du contexte, c'est un vrai plus, apprécié de tous ceux qui nous appellent », confie Muriel, chargée d'assistance à Chauray.

En parallèle, nous avons également finalisé le déploiement de notre nouvel outil d'assistance, nommé Higgins, sur l'ensemble de la France. À l'international, c'est notre entité espagnole IMA Ibérica, qui a bénéficié, la première, de cette solution entièrement développée en interne.

Wafa IMA Assistance a travaillé à l'amélioration du parcours de son site et lancé une application nommée WIASSIST, pour gérer les réclamations en ligne. Une démarche partagée par IMA Italia et IMA Benelux grâce au développement de l'application KAZE, centralisant la gestion des prestations auto et la géolocalisation des prestataires.

Arrivée de Call-In sur les plateaux d'assistance de Chauray

Dans **un monde en mouvement,** apprendre autrement

Finalement, proposer des offres en adéquation avec les nouvelles tendances, c'est bien. Mais quand on est assisteur, notre première mission est d'aider nos bénéficiaires à reprendre la route. Et pour ce faire, nos chargés d'assistance doivent aussi être des experts. **Alors quand nous avons voulu les former aux spécificités du véhicule électrique, nos équipes en interne ont vu grand avec un dispositif innovant mêlant podcasts, présentiel, e-learning, capsules vidéo et même Réalité Augmentée - Réalité Virtuelle** pour s'immerger à bord d'un véhicule électrique ou découvrir 40 ans d'innovation digitale chez IMA.

« Tous assisteurs » fait le voyage !

En 2020, IMA lançait un nouveau dispositif sur son site de Niort afin de disposer de ressources complémentaires durant les périodes de fortes activités.
«Tous assisteurs » est ainsi né et, dès lors, n'a eu de cesse de voir grandir ses effectifs. **Un succès pour ce dispositif qui s'est installé au sein d'IMH et a même parcouru le globe jusqu'au Maroc,** pour se déployer au sein des équipes de Wafa IMA Assistance.

Deux nouveaux sites pour les équipes d'assistance du Groupe IMA

Pour faire face à l'augmentation croissante de son activité, IMA ASSISTANCE France s'agrandit. Après Niort et Rouen, ce sont Chauray et Limoges qui viennent compléter la liste des sites opérationnels.

Le début d'année a été marqué par la création du site de Chauray avec comme objectif de professionnaliser l'accueil des nouveaux chargés d'assistance. Entre formation et accompagnement renforcés, **le site d'assistance de Chauray facilite l'accueil des nouvelles recrues et la prise en charge des premiers appels.** De plus, ses équipes encadrent l'arrivée des chargés d'assistance saisonniers qui viennent en renfort pendant l'été.

Ouverture réussie à Limoges

Six mois plus tard, c'est à Limoges que s'implante IMA, pour accompagner sa croissance. Un choix porté par la proximité avec Niort et par un environnement à fort potentiel en termes d'emploi, d'économie et de qualité de vie. C'est avec enthousiasme que **les élus locaux ont accueilli IMA, partageant avec la Direction du Groupe la même vision d'un développement durable et responsable sur le territoire.**

Ouverture du site de Limoges

En Espagne, IMA Ibérica ouvrait en 2023 un nouveau centre d'opérations à Almadén, une ancienne petite ville minière qui avait subi un fort déclin démographique et économique.

Un an plus tard, 50 nouveaux collaborateurs ont rejoint l'équipe pour gérer la forte activité auprès des clients locaux. C'est une belle réussite : au-delà de relancer l'activité de cette région, **nous participons à créer de l'emploi local au sein de toutes nos implantations.**

« L'ouverture de Limoges a été une aventure enthousiasmante ! »

Avec la forte implication de nos équipes, nous avons réussi, en quelques mois, à créer notre activité d'assistance à Limoges : suivi des travaux de rénovation, communication, recrutement, formation, installations techniques et informatiques... Ce lancement, c'est bien sûr l'arrivée d'une quarantaine de nouveaux chargés d'assistance et, pour accompagner leur montée en compétence, quelques managers et moniteurs des sites de Rouen et Niort venus prêter main forte les 6 premiers mois. Les recrutements et les projets de développement se poursuivront en 2026 avec l'installation dans nos locaux définitifs. L'activité atteindra sa vitesse de croisière en 2027 avec un effectif d'environ 300 personnes recrutées localement. »

Bénédicte SIVIGLIANI

Directrice du site de Limoges
IMA ASSISTANCE France

Recruter et former **les forces vives de l'assistance**

Au cœur de l'activité du Groupe, les équipes d'assistance se mobilisent chaque jour. Proposer un service de qualité auprès des bénéficiaires passe avant tout par l'écoute, le savoir-faire et le bien-être de chaque collaborateur.

En 2024, 1 500 personnes ont rejoint nos équipes. Pour recruter autrement, nous nous sommes appuyés sur une campagne de communication, entièrement repensée en 2023 et qui se veut plus impactante, humaine et immersive.

Des opportunités pour évoluer dans l'entreprise

Pour accueillir, engager et fidéliser les collaborateurs, **une attention permanente est portée à la formation, à la montée en compétence, et au projet professionnel de chacun.** Ainsi, IMA ASSISTANCE France anime un parcours d'intégration des chargés d'assistance modernisé, dynamique et bien encadré, notamment au sein de son nouveau site dédié, à Chauray.

Chez IMA ASSISTANCE France, les opportunités pour évoluer dans l'entreprise sont dévoilées lors des **Journées de la Mobilité Professionnelle**. Ces journées s'articulent autour d'un salon des métiers qui recrutent et d'ateliers sur les dispositifs d'accompagnement de l'entreprise. À l'issue de ce temps fort, les salariés disposent de toutes les clés pour réussir leur vie professionnelle chez IMA.

Plongée au cœur des Journées de la Mobilité chez IMA !

La saison 2024 marquée par **les Jeux Olympiques**

523 SAISONNIERS

127 Rouen
396 Niort

2 226 924
appels répondus (Mobilité)

93,5 %
DE TAUX DE SATISFACTION

10 DOSSIERS
en lien avec les JO

« Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, organisés à partir de la fin juillet, ont constitué un événement majeur de la saison pour IMA ASSISTANCE France. Afin d'anticiper leurs impacts potentiels et de garantir un niveau de service optimal à nos bénéficiaires, une équipe dédiée a été constituée. Composée d'experts métier et de spécialistes de la gestion des événements exceptionnels, elle a joué un rôle clé dans notre dispositif opérationnel. ***Un accompagnement renforcé a été mis en place auprès de nos prestataires réseaux*** *afin de leur permettre d'exercer leurs missions dans les meilleures conditions (faciliter l'obtention de pass pour accéder aux différents sites…). Par ailleurs, une cellule de supervision a été activée quotidiennement, pour* ***assurer un suivi en temps réel de la situation et adapter nos processus en conséquence.*** *Notre anticipation et mobilisation ont permis d'assurer la continuité et la qualité de notre service avec néanmoins un nombre limité de sollicitations. »*

Élodie PAPET

Directrice Déléguée Adjointe
IMA ASSISTANCE France,
en charge de l'expérience client,
du pilotage et de l'accompagnement
des dispositifs opérationnels

Guillaume de KERMEL

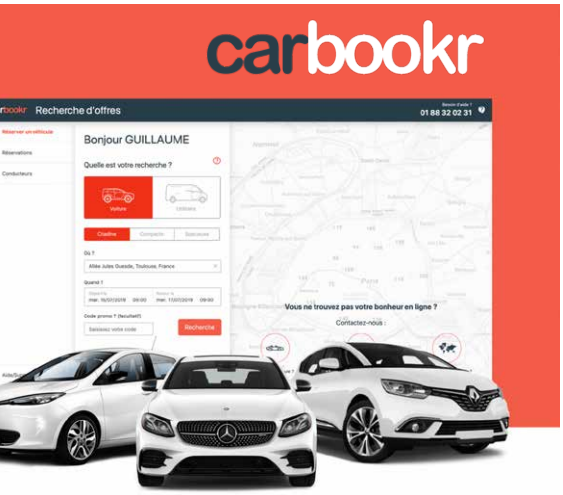
Directeur des projets stratégiques

Carbookr et The Treep : les alliés stratégiques du Groupe IMA pour une mobilité optimisée

Il y a 6 ans, le Groupe IMA créait son fonds d'investissement, IMA Participations. L'objectif : détecter les *start-up* dont les services et/ou produits répondent à nos besoins et investir pour les aider à se développer. Aujourd'hui, ce sont huit *start-up* qui composent notre portfolio et participent à enrichir nos offres et améliorer notre efficience métier. Retour sur deux de nos partenaires : Carbookr et The Treep.

Guillaume, vous êtes Directeur des projets stratégiques au sein du Groupe. Pouvez-vous nous en dire plus sur Carbookr ?

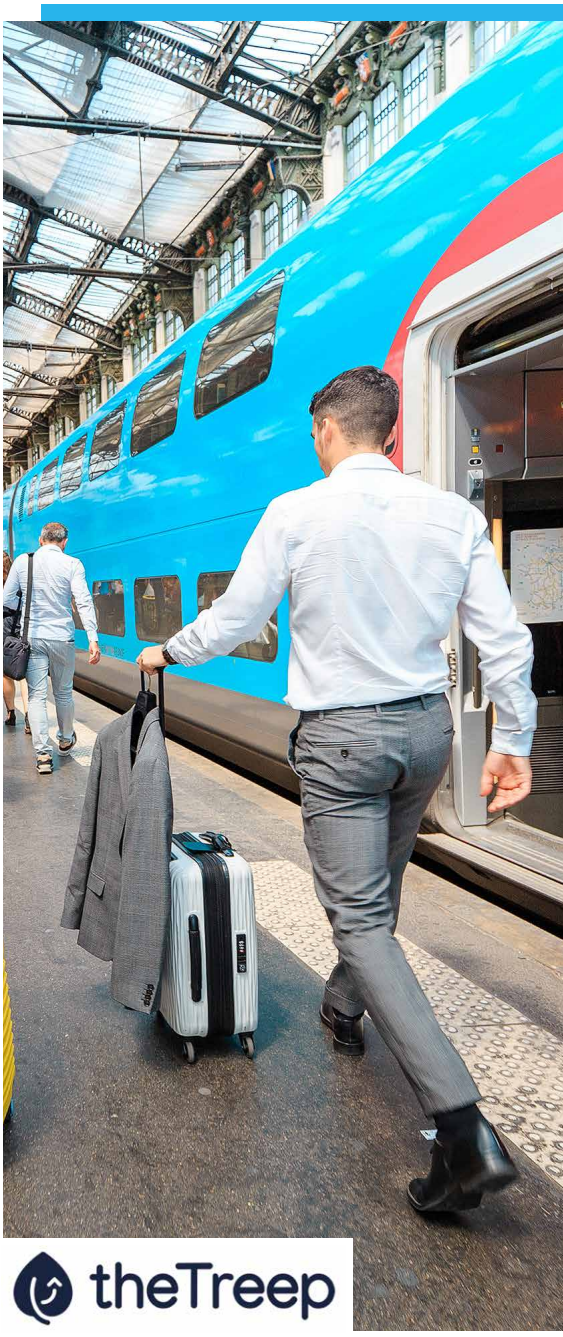
Nous sommes partenaires de cette *start-up* spécialisée dans **la location de voitures pour les professionnels** depuis 2021. Avec **Carbookr**, nous avons connaissance précisément du véhicule mis à disposition des bénéficiaires, en nous affranchissant des contraintes imposées par certains loueurs. Son expertise du monde de la location **nous a aussi permis de renforcer notre gestion du réseau.**



Au printemps 2024, nous avons fait le choix de renforcer notre engagement, en portant notre participation à 78 % du capital. Avec le fondateur de la *start-up*, nous avons également redéfini la stratégie à cinq ans et recruté pour structurer l'activité. Désormais gérée comme une entité, Carbookr affiche un chiffre d'affaires consolidé de 4 millions d'euros.

Nous avons également fait le choix de nous investir davantage dans The Treep cette année. Sous quelle forme ?

Nous sommes actionnaire de **The Treep** depuis 2022, *start-up* sur laquelle nous nous appuyons pour **la réservation de billets de train.** Depuis, la part de billets de train réservés par nos chargés d'assistance a augmenté de près de 60 %. Cette année, nous avons augmenté notre participation au capital, prenant ainsi part à l'accélération du développement de The Treep. L'évolution dans la répartition des moyens consommés s'inscrit dans une logique de responsabilité sociétale, en favorisant une mobilité plus durable et optimisée.
En investissant dans des *start-up* pérennes sur nos activités et moyens (véhicules de location, train), **IMA se donne des garanties pour assurer sa trajectoire de performance Groupe.**



ILS NOUS FONT CONFIANCE

Heymondo BEAT SEGUROS MOVEGAMI

Assurance Voyage : Embarquement immédiat !

Alors que le tourisme international a enfin retrouvé son niveau prépandémique, **l'Assurance Voyage a plus que jamais le vent en poupe.** IMA a ainsi décidé d'accélérer son développement sur le voyage autour de deux axes : la création d'une offre en France, complétant ainsi celles déjà disponibles de nos entités italienne, espagnole et marocaine, ainsi que la structuration d'une ligne business dédiée au sein du Groupe pour animer cette offre.

Mais si les ambitions de développement se sont accélérées sur ce marché de l'affinitaire, le Groupe IMA n'est pas novice sur le sujet. Il y a 8 ans, IMA Italia lançait sa première offre *Travel* « ImaWay », qui, dès lors, connaît un vif succès, dépassant même les frontières pour s'exporter en Espagne.

Notre entité marocaine Wafa IMA Assistance n'est pas en reste, accompagnant ses assurés sur le voyage avec des offres adaptées à leurs besoins. Un accompagnement récompensé en 2024 : Wafa IMA Assistance a obtenu le label « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Assistance » pour la seconde fois de son histoire. Une reconnaissance qui atteste de son engagement constant à délivrer un service d'assistance de haute qualité à ses assurés et partenaires au Maroc et dans le monde entier.

ImaWay s'affiche à Milan

Depuis 2017, **l'offre *Travel* ImaWay n'en finit plus de tracer sa route.** Avec un nombre de souscriptions record chaque année, notre entité IMA Italia ne se repose pourtant pas sur ses lauriers.

Une campagne d'affichage a vu le jour cette année, avec comme promesse : « *Tuttokay, ho ImaWay* » (« *Tout est OK, j'ai ImaWay* »). Fan d'excursions ou de plage, en mode détente ou aventurier en herbe... chaque voyageur trouve une solution d'assurance adaptée grâce à ImaWay. Pour en faire la promotion, c'est la ville de Milan qui s'est parée de la couleur orange, inaugurant ainsi **cette première campagne de communication, au ton léger et plein d'humour.**

HABITAT

Cédric BAES

Directeur Délégué
Inter Mutuelles Habitat (IMH)

La construction d'une maison sur des fondations solides est essentielle pour assurer la stabilité, la durabilité et la sécurité du bâtiment

Une métaphore toute trouvée pour résumer l'année 2024 d'IMH, dont les 366 jours ont été consacrés à consolider nos bases, notre organisation pour améliorer notre performance opérationnelle.

Cette année de transformation globale s'est articulée autour de trois grands axes : **la verticalisation de nos activités, la qualité de vie au travail et l'optimisation de nos outils.** Nous avons ainsi commencé par redéfinir notre organisation, en créant des pôles d'expertises autour de nos grands domaines historiques : l'assistance d'urgence, la Réparation En Nature (REN) et l'Expertise À Distance (EAD). L'objectif étant bien de gagner en efficacité.

Une performance qui nécessite aussi une implication forte de nos collaborateurs. L'enquête engagement réalisée auprès de nos équipes nous a fourni les pistes d'amélioration sur lesquelles nous avons travaillé cette année : temps de travail, mobilité interne, rémunération… Notre transformation s'est également portée sur l'amélioration de nos outils avec la mise en œuvre du schéma directeur dans le cadre du plan informatique du Groupe, mais aussi la sécurisation et la rénovation de notre système d'information.

> CETTE ANNÉE, LA MAISON **IMH A CONSOLIDÉ SES FONDATIONS.**

En 2025, nous pourrons nous concentrer sur l'agrandissement. Notre objectif portera sur notre montée en gamme, nos partenariats et notre volonté de délivrer des solutions techniques modernes, en réponse aux attentes de nos clients.

Depuis 25 ans, IMA PROTECT fait de la télésurveillance avec efficacité, en cherchant sans cesse la satisfaction du client

En 2024, nous avons été élus **« Marque de l'année »**, et notre NPS (*Net Promoter Score*) se maintient au-delà des 60, ce qui est une véritable fierté. Si nous sommes dans le Top 5 des télésurveilleurs français, nous sommes cependant un *challenger* face aux deux grands du secteur. Mais nous savons pouvoir nous appuyer sur notre expertise, nos solutions et nos équipes pour nous développer.

Le marché de la télésurveillance est en plein essor et devrait progresser à hauteur de 9,2 % chaque année d'ici 2028. Un marché porteur, sur lequel nous devons nous différencier de nos concurrents pour émerger. La transformation, c'est prendre en main son destin et c'est ce que nous avons fait en travaillant cette année autour de notre singularité et notre notoriété. La transformation, c'est prendre son envol et c'est là notre ambition pour 2025, que de donner une nouvelle impulsion à IMA PROTECT.

> LA TRANSFORMATION, **C'EST PRENDRE SON ENVOL.**

Jean-Pierre DELEPLANQUE

Directeur Délégué IMA PROTECT

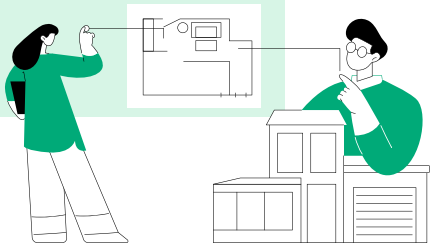
Deuxième métier du Groupe IMA, **l'Habitat représente 35 % de notre activité.**

Un marché porteur, néanmoins soumis à beaucoup d'aléas, notamment l'imprévisibilité et l'intensification des phénomènes climatiques.

Alors comment accompagner nos clients et leurs bénéficiaires pour faire face aux inondations, à la sécheresse ou aux tempêtes ? Comment devenir un acteur incontournable de la maison, ce lieu de vie, de loisir et de travail ? Comment contribuer à faire de l'habitat un endroit plus sain, plus sûr et plus vertueux ?

Que pouvons-nous apporter de plus au marché ?

C'est autour de toutes ces questions **qu'est née une nouvelle ligne business entièrement dédiée à l'Habitat**. À l'instar du Voyage, l'objectif est bien d'identifier les opportunités de développement de notre Groupe sur ce marché, en capitalisant sur l'ensemble de nos expertises et savoir-faire.



En France, l'année 2024 a été centrée sur les expérimentations. Une année pour tester, améliorer et ajuster les projets phares développés ces derniers mois autour de trois thématiques.

L'habitat résilient, avec une offre pensée autour de solutions de prévention, d'accompagnement et d'amélioration à la suite d'un sinistre. Notre première expérimentation s'est portée sur l'inondation, premier aléa en termes de coûts de sinistres, avec comme objectifs de positionner l'assureur et l'assisteur dans la prévention, et de rendre le sociétaire acteur de son potentiel sinistre.
En juin 2024, aux côtés de l'un de nos actionnaires, nous avons ainsi proposé une vingtaine de diagnostics de vulnérabilité inondation pour des propriétaires de maisons individuelles, situées dans des zones PPRI (Plan de Prévention du Risque Inondation) avec et sans obligations de travaux.
Les retours ont été positifs, notamment sur l'intérêt d'identifier les facteurs de risques en amont.

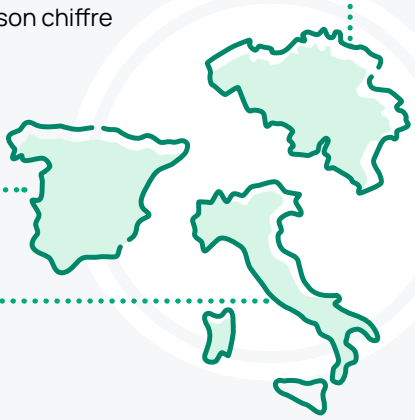
La rénovation énergétique, grâce à notre nouvelle offre pour accompagner nos bénéficiaires, en leur proposant une réponse adaptée à chaque étape de leur réflexion sur le projet de rénovation énergétique. Nous avons ainsi réalisé un MVP* proposant un parcours « simulateur » pour éclairer et orienter le bénéficiaire sur son projet de rénovation énergétique, un parcours « travaux » pour réaliser et qualifier son projet, et un parcours « travaux classiques » pour le sensibiliser et valoriser les travaux éligibles aux aides énergétiques.

La réparabilité via notre offre Elec'Care, encourageant nos bénéficiaires à ne pas systématiquement remplacer à neuf leurs appareils défaillants. Comment ? En proposant un télédiagnostic avec un expert pour accompagner l'auto-réparation, faire intervenir un professionnel au domicile si besoin et en privilégiant le reconditionné ou l'occasion.
Avec notre expérimentation « Indemnisation alternative », toujours en cours, nous avons voulu tester l'appétence des sociétaires de l'un de nos actionnaires pour les solutions RSE (réparation, rééquipement en seconde main…) et mieux comprendre leurs attentes, besoins et freins.

**Minimum Viable Product* ou produit minimum viable en français, version d'un service rassemblant seulement les fonctionnalités élémentaires lors de son lancement sur le marché.

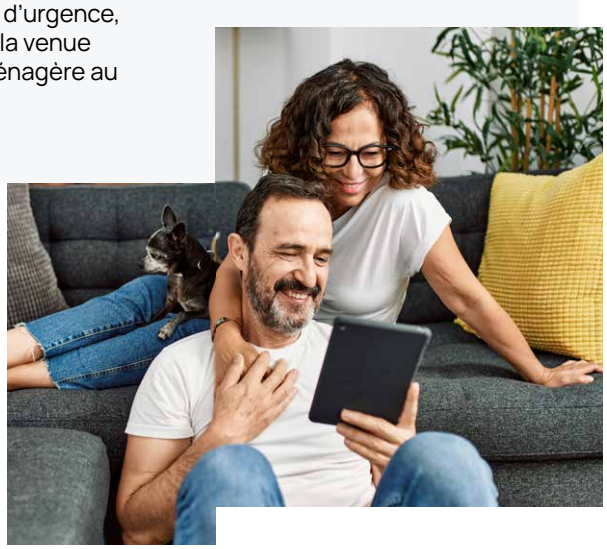
Une activité habitation qui a également été porteuse à l'international :

En Espagne, l'activité habitation continue de croître, IMA Ibérica a affiché une augmentation de son chiffre d'affaires de 84 % sur ce segment en 2024.



En Belgique, IMA Benelux gère désormais l'intégralité de l'activité d'assistance de KBC, l'un des principaux bancassureurs en Belgique, en s'appuyant sur l'expertise de son partenaire Keypoint, *start-up leader* de la réparation en nature sur le territoire. Sans oublier les agents immobiliers affiliés à CIB, qui vont également pouvoir inclure, dans les contrats de vente immobilière, un contrat d'assurance couvert par P&V et mis en œuvre par IMA Benelux. L'acquéreur pourra ainsi se prémunir du risque de dysfonctionnement de certains éléments du bien qu'il a acquis, notamment l'électroménager encastré, et ce pendant les 8 mois qui suivront la signature du compromis de vente.

IMA Italia a lancé une offre spécifique pour les clients du Groupe Hera, troisième opérateur national de vente de gaz et d'électricité en nombre de clients. Ce produit, nommé « Hera DifesaPiù Casa », propose des services d'assistance médicale et sanitaire pour les clients du Groupe de plus de 65 ans. Elle inclut une consultation médicale téléphonique disponible 24/7, l'envoi d'un médecin ou d'une ambulance en cas d'urgence, la livraison de médicaments et de courses à domicile, la venue d'un kinésithérapeute, d'un infirmier ou d'une aide-ménagère au domicile et l'accès à des structures conventionnées.



QUELQUES-UNS DE NOS PARTENAIRES ET CLIENTS SUR L'HABITATION

KBC · CIB VLAANDEREN · L'olivier ASSURANCE · CCF

IMA PROTECT, **UNE ANNÉE PLACÉE SOUS LE SIGNE DU RENOUVEAU.**

L'année 2024 n'a pas été de tout repos pour IMA PROTECT, notre entité spécialisée dans la télésurveillance.

Un plan d'ambition commerciale a été déployé, pour faire de la télésurveillance l'un des axes stratégiques forts du Groupe IMA. Nous avons ainsi décidé d'investir de manière conséquente dans notre entité IMA PROTECT, pour soutenir sa croissance. Un investissement qui permettra de diversifier les canaux de distribution avec l'ambition de multiplier par 2,5 le nombre de clients d'ici 2030. Pour accompagner ce développement, des travaux ont été engagés avec l'appui du Groupe autour de quatre thématiques majeures :

- La révision du positionnement et l'élaboration de la plateforme de marque IMA PROTECT
- La refonte de l'identité visuelle et du logo
- L'élaboration d'une stratégie médias pour prendre la parole de façon efficace
- La création d'une campagne publicitaire incarnant le positionnement et la nouvelle identité, relayée par notre stratégie médias

Tous ces éléments seront dévoilés en 2025.

Télésurveillance Plus+ : sécurité et économie d'énergie

En parallèle, IMA PROTECT a lancé l'option « La Télésurveillance PLUS+ », en mars, qui permet désormais aux abonnés d'associer à leur système d'alarme des objets connectés de marques reconnues comme Legrand ou Netatmo, *leaders* français de la *Smart Home*. Premier télésurveilleur à proposer ce service, **IMA PROTECT compte sur cette innovation pour renforcer la sécurité de ses clients et pour les accompagner dans la maîtrise de leur consommation d'énergie.**

L'application mobile permet de paramétrer des scénarii automatisés, pour la sécurité du domicile comme la simulation de présence, avec des scénarii intelligents pour diminuer la température ou éteindre les appareils énergivores reliés à des prises ou thermostats connectés. Plébiscitée par les consommateurs, la « Télésurveillance PLUS+ » va continuer d'enrichir les fonctionnalités et les services rendus pour simplifier le quotidien de ses clients.

98,4%
Satisfaction client sur la télésurveillance

Plateau IMH, Schiltigheim

Des mots... aux actions

Parce que ce qui ne se mesure pas ne s'améliore pas, le Groupe IMA a reconduit auprès de ses collaborateurs une grande enquête sur les leviers de l'engagement au travail : bien-être, environnement, évolution professionnelle, management... Un sondage qui ouvre le dialogue, aide à réfléchir ensemble et à agir collectivement afin d'améliorer le quotidien dans l'entreprise.

Un exemple très concret chez IMH où de fortes attentes portaient sur l'organisation du temps de travail. De nouvelles formules ont été testées pour donner davantage de souplesse aux collaborateurs, tout en veillant à répondre aux besoins des bénéficiaires. De même, le déménagement prochain dans de nouveaux locaux est l'une des réponses aux souhaits exprimés par les collaborateurs sur le volet RSE.

L'intérêt de cette enquête n'est aujourd'hui plus à démontrer, et Wafa IMA Assistance a sauté le pas en la proposant à ses équipes pour la première fois en 2024.

Une qualité de service à nouveau reconnue

Elue Marque de l'année

IMA PROTECT a été récompensée, dès sa première participation au concours de la marque de l'année, pour la qualité de ses services de télésurveillance.

Palmarès Capital des meilleures enseignes 2024, secteur Télésurveillance

IMA PROTECT à nouveau sur le podium pour sa qualité de service.

Renouvellement des certifications

Service France Garanti et Relation client 100 % France, Apsad P5

AFNOR Cert, 106710

Investir sur la formation des dirigeants et experts métier

En France comme à l'international, les dirigeants et experts métier du Groupe participent à une formation inédite dédiée à l'assurance et à l'assistance. L'objectif est simple : renforcer la compréhension et la connaissance du Groupe et de son environnement. Chaque promotion réunit des participants issus de différents sites et activités, facilitant ainsi les synergies entre les décisionnaires.

Pour Sandrine Desseille, Directrice Générale IMA Benelux *« ce programme représente bien plus qu'une simple formation : c'est une plongée au cœur de l'assurance et de l'assistance. Elle offre aux dirigeants et aux experts métier une occasion unique de renforcer leur vision stratégique et de faire grandir leurs compétences. Ce temps de formation, en dehors de notre activité quotidienne, favorise les liens avec nos collègues et renforce notre capacité à innover. Notre engagement dans ce parcours montre une conviction forte : lorsque les leaders continuent à apprendre, ils inspirent leurs équipes pour faire de même ! »*

Sandrine DESSEILLE

Directrice Générale
IMA Benelux

SANTÉ BIEN-VIVRE

Christophe REGNIEZ

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

Chaque année, nous nous mobilisons pour répondre toujours mieux à nos bénéficiaires. **Parce que la qualité de service est importante pour le Groupe IMA, mais peut-être encore plus pour nous qui « accompagnons » l'hospitalisation, l'accident ou encore la maladie.** Alors quand nous mettons la qualité au centre de notre année 2024, nous n'avons pas juste comme ambition de répondre rapidement. Nous avons aussi à cœur le respect de nos engagements et des règles de conformité, mais aussi d'être l'interlocuteur privilégié qui prend en charge efficacement des situations parfois complexes, et souvent éprouvantes.

C'est grâce à cette performance globale que nous avons construit une véritable collaboration avec la Direction Générale de la Santé, pour intervenir lors de situations de tensions, comme à Mayotte par exemple.

Tout au long des 12 derniers mois, nous avons mis en place un ensemble d'actions pour accompagner nos chargés d'assistance et l'ensemble de nos équipes. **La formation a été l'un de nos leviers les plus importants, autour des appels difficiles et de la gestion des émotions.** Nous avons un devoir envers nos collaborateurs : les accompagner pour qu'ils puissent exercer leurs expertises dans les meilleures conditions possibles.

> NOUS AVONS AUSSI TRAVAILLÉ **NOTRE POLITIQUE D'ENGAGEMENT**, PARCE QUE CRÉER **UN COLLECTIF FORT EST IMPORTANT**.

Nous avons aussi travaillé notre politique d'engagement, parce que créer un collectif fort est important. Nous avons intensifié notre communication interne et organisé plus de réunions avec l'ensemble de nos équipes. **Notre mot d'ordre : partager pour apprendre et s'améliorer, donner du sens.**

Des dispositifs au service de l'excellence client

Au cœur de nos plateaux d'assistance, nous avons dédié des espaces à nos fonctions supports. Une proximité propice à l'échange pour des métiers qui n'avaient, jusque-là, pas souvent le temps ni l'occasion d'être en contact. **Nous avons aussi ancré des dispositifs de modulation de l'activité pour consacrer nos efforts à la résolution des dossiers.** Au sein d'une cellule d'appels sortants, un petit groupe de chargés d'assistance s'occupe des dossiers au mandatement compliqué. D'autres, aux côtés de notre Plateforme Interdisciplinaire Médico-Sociale, se consacrent aux dossiers « corporels lourds ».*

Au sein de notre Direction, nous naviguons entre assistance santé à domicile, médico-social et médical étranger. Trois spécialités exigeantes, qui mêlent technicité et empathie. **Et c'est bien là notre enjeu à moyen terme : offrir les meilleures conditions pour que nos chargés d'assistance soient performants, en maintenant une qualité de service optimale, tout en restant humains.**

** Contribution à la réparation juridique du dommage corporel*

La relation client au cœur de notre organisation

Aider nos bénéficiaires, c'est être présent quand ils en ont besoin

C'est répondre au téléphone, les accompagner, trouver une solution, mais c'est aussi faire tout cela de manière efficace et humaine. **Depuis deux ans, le programme « QRC », pour « Qualité de la Relation Client », a été déployé pour accompagner nos chargés d'assistance et managers vers l'excellence relationnelle**. Des actions qui visent à développer la culture client, améliorer la prise en charge de nos bénéficiaires et atteindre nos objectifs de performance.

Alors, pour pouvoir se concentrer sur la relation avec le bénéficiaire, **nous avons travaillé sur la digitalisation et l'automatisation de tâches fastidieuses ou complexes**. La traduction et la qualification automatiques des flux ont d'ores et déjà apporté un gain de temps considérable dans le traitement des demandes d'assistance.

De même, une nouvelle solution digitale a été développée pour **faciliter la recherche et le missionnement des aides à domicile, jardiniers…** La demande d'intervention est ainsi adressée à nos prestataires successivement jusqu'à l'acceptation de la mission. Un gain de temps précieux, pouvant aller jusqu'à 5,19 min par dossier traité.

Redéfinir l'espace pour servir la qualité

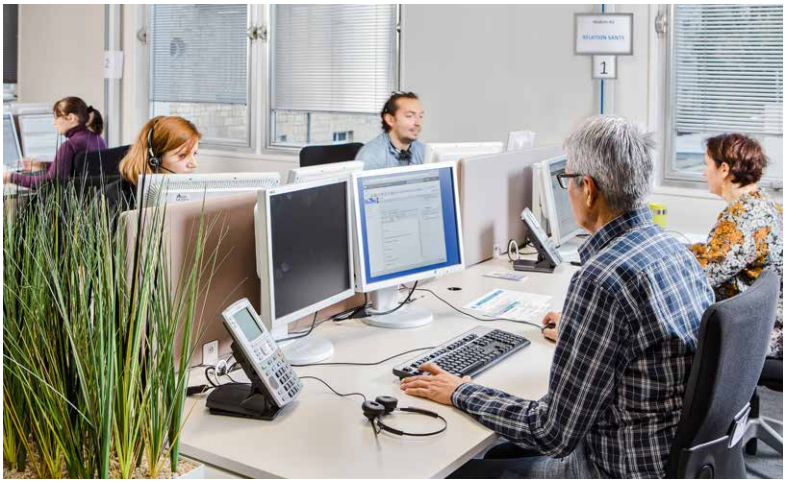
Pour améliorer la relation client, l'enregistrement des dossiers d'assistance a été l'une des actions phares déployées ces derniers mois. L'objectif étant bien de pouvoir analyser les situations pour un retour d'expérience qualitatif et constructif. **Au sein des plateaux, nous avons expérimenté, cette année, un « *quality corner* »** : un espace isolé, entièrement dédié aux chargés d'assistance pour écouter leurs enregistrements et analyser les situations, en toute autonomie.

98 %

C'est la satisfaction générale sur les offres téléassistance portées par IMA PROTECT

Un chiffre en hausse de près de 1 % par rapport à 2023.

Nous avons également redéfini l'espace pour améliorer la communication et la collaboration entre les équipes. **Un espace, baptisé «Support'Aire», accueille désormais, au cœur des plateaux d'assistance, les collaborateurs d'autres services** comme la qualité opérationnelle, les réclamations, la faisabilité méthodes ou encore la transformation informatique. Une proximité pour mieux travailler ensemble au service du bénéficiaire.



Plateau d'assistance, Niort

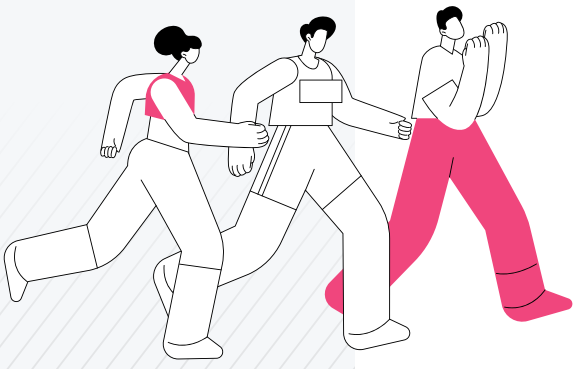
IMA s'investit pour **le bien-être et la santé de ses collaborateurs**

Au sein du Groupe IMA, nous sommes conscients que l'engagement de nos collaborateurs passe par leur bien-être, et nous avons le devoir de créer les conditions favorables à leur épanouissement.
Plusieurs actions ont ainsi été menées durant cette année 2024 pour sensibiliser et accompagner nos collaborateurs au quotidien autour de grandes thématiques :

- Les agissements sexistes et le harcèlement, **avec la création d'une équipe dédiée** dont la mission est de recueillir la parole de tous les salariés témoins ou victimes de tels faits et prendre les dispositions pour les faire cesser.
- La santé mentale, **avec la signature d'un partenariat avec MOKA CARE** proposant un accès à des contenus self-care personnalisés, une ligne d'écoute d'urgence et la possibilité de bénéficier de 3 séances chez un praticien partenaire.
- La lutte contre le cancer du sein, **avec une mobilisation massive de l'ensemble du Groupe à l'occasion d'Octobre Rose**. L'occasion de mixer prévention et information autour du dépistage précoce. Ce mois d'octobre a été jalonné d'initiatives solidaires organisées par toutes les entités du Groupe : ateliers de sensibilisation à l'auto-palpation, témoignages, quiz, courses à pied…
- Le respect et la tolérance, **avec des actions fortes autour de la discrimination raciale, de la lutte contre le sexisme ou encore l'égalité femmes/hommes** pour faire évoluer les regards. Des thèmes illustrés de façon originale et inédite sous forme de représentations théâtrales, au format vidéo, mettant en scène des situations couramment vécues au travail. IMA Italia a d'ailleurs obtenu la certification UNI/PdR 125:2022 pour l'égalité femmes/hommes, après un audit à sa demande.
- L'égalité des chances avec, par exemple, **la signature de l'accord handicap par IMATECH.**

Une année active et engagée

En 2024, trois challenges inclusifs ont rythmé l'année d'IMA, alliant activité physique, cohésion et santé. **Avec l'application United Heroes, nos collaborateurs ont relevé, seuls ou en équipe, des défis bien-être, solidaires et environnementaux**. Parmi eux, un challenge inter-entreprises en soutien à la Fédération Française Handisport, illustrant nos valeurs d'inclusion et de solidarité.



Wafa IMA Assistance : **sponsor officiel de PREVENTICA MAROC**

Chez Wafa IMA Assistance, on s'engage depuis longtemps à soutenir des initiatives qui font avancer notre domaine et font la promotion de la sécurité et du bien-être de tous.

C'est donc tout naturellement que nous avons souhaité devenir sponsor officiel de la dixième édition de PREVENTICA MAROC, qui s'est tenue du 21 au 23 mai 2024 à Casablanca. Une occasion exceptionnelle de partager, d'apprendre et d'échanger sur les meilleures pratiques en matière de prévention et de sécurité, mais aussi de montrer l'expertise de Wafa IMA Assistance sur les interventions d'urgence avec la présence d'une ambulance médicalisée.

Une offre inédite au Maroc

Forte de son expertise sur la santé et le médical, Wafa IMA Assistance a lancé une offre inédite sur le marché marocain : Barid INJAD Maroc Senior, pour les clients Al Barid Bank âgés de plus de 60 ans.

البريد بنك
AL BARID BANK

Cette offre englobe un ensemble complet de garanties d'assistance médicale (conseil médical par téléphone, orientation vers les pharmacies de garde, visites médicales à domicile…) ainsi que des avantages complémentaires spécifiques à cette cible :

- 5 visites médicales par an à domicile ou en lieu de séjour (au lieu de 3), à un prix préférentiel
- Livraison de médicaments sans frais suite à une visite médicale à domicile
- Envoi d'un infirmier à domicile ou en lieu de séjour suite à une intervention chirurgicale et/ou sous ordonnance médicale (5 fois/an et sans frais)
- Téléconsultation gratuite et illimitée
- Garanties d'assistance funéraire.

IMA s'occupe de vous… et maintenant aussi **de vos fidèles compagnons**

Avec plus de 73 millions d'animaux de compagnie en France*, on estime qu'un foyer sur deux possède au moins un animal. Cependant, peu d'entre eux bénéficient d'une assurance, contrairement à nos voisins européens (70 % en Suède).

Le Groupe IMA développe une nouvelle offre dédiée aux chiens et chats,

SÉRIMALIS
Groupe IMA

SÉRIMALIS, en réponse à une réelle demande : 1 propriétaire sur 3 estime qu'une telle assurance est utile.**

Deux formules pour couvrir les frais médicaux importants et proposer des garanties d'assistance complètes.

** Population animale - Facco, données 2022*
*** IPSOS 2019 – L'Observatoire des Français et de leurs animaux de compagnie*

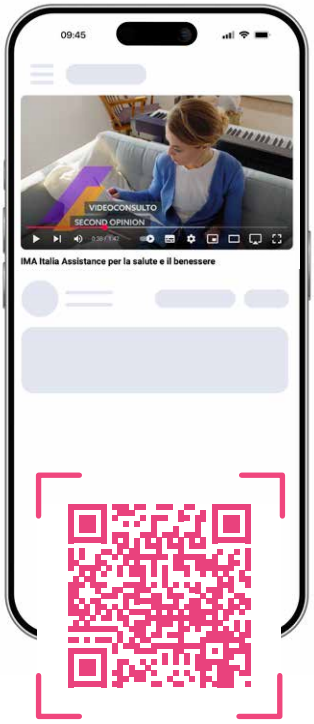
GLOBAL WELFARE SUMMIT : IMA Italia s'exprime !

La première édition du Global Welfare Summit a eu lieu le 23 octobre dans le cadre splendide de la Villa Miani, à Rome, en présence de plus de 500 participants. **L'occasion pour IMA Italia de prendre la parole sur le sujet du bien-être et de mettre en avant sa nouvelle vidéo dédiée à ses solutions de santé.**

Santé & bien-être : une histoire d'engagement

Dans le monde d'aujourd'hui, où la demande de solutions complètes en matière de santé et de bien-être est plus forte que jamais, l'expertise d'IMA se démarque vraiment. Avec plus de 35 ans de leadership dans le secteur de l'assurance, IMA continue d'établir la norme en matière de soins de qualité et d'innovation. **Présentée lors du Sommet mondial sur le bien-être, cette campagne souligne la mission inébranlable d'IMA Italia Assistance et d'ImaCare : être là pour les gens, à chaque étape du processus**.

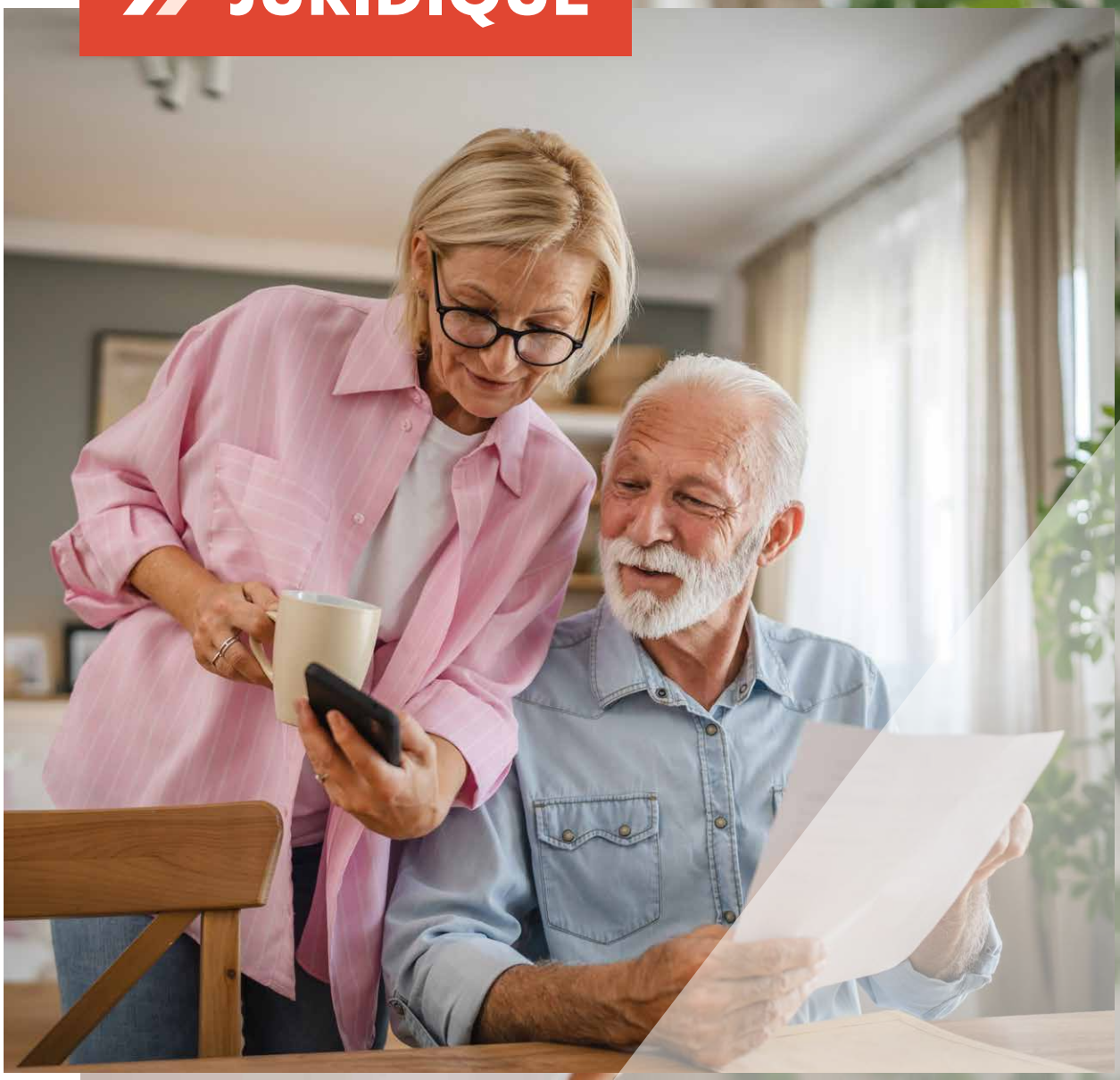
Dans cette nouvelle vidéo, IMA Italia revient sur l'histoire de son engagement pour le bien-être et la santé, avec, en toile de fond, sa mission : redonner à chacun le bien-être et la tranquillité d'esprit de vivre, de se déplacer et de voyager.



ImaCare, qui es-tu ?

Cette société est née d'un partenariat entre IMA Italia Assistance, Coopselios et Consorzio Care Expert. Elle s'attache à faire évoluer les services d'orientation, de conseil et de soutien pour les besoins de soins et d'assistance, afin de soutenir les aidants familiaux et leurs proches.

JURIDIQUE



Gérard DACOSTA

Directeur Délégué
IMATECH

En 2024, IMATECH a fêté ses 25 ans. Un quart de siècle d'existence qui démontre que nous avons su nous adapter afin de rester présents aux côtés de nos clients. Au sein d'un paysage juridique en constante évolution, chaque année apporte son lot de défis. **Des challenges que nous avons à nouveau relevés en 2024, en poursuivant nos actions sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, en engageant la transformation de nos dispositifs et en concentrant notre développement autour de la gestion de sinistre, l'assistance technique automobile et le juridique.**

Recourir aux nouvelles technologies pour transformer notre activité.

Ainsi, nous avons capitalisé sur nos innovations afin d'améliorer la prise en charge de nos clients et faciliter le travail de nos juristes. Le call-bot, par exemple, nous a offert la possibilité d'identifier l'appelant, sa demande et, en fonction du type de droit concerné, d'orienter l'appel vers le juriste le plus à même de l'aider. ELOÏSE, notre IA juridique, accompagne désormais nos juristes en facilitant la recherche documentaire et la vulgarisation des textes de lois, en s'appuyant sur une base documentaire spécialisée, entretenue depuis plus de 20 ans par nos rédacteurs juridiques.

Ces initiatives sont également dupliquées sur l'ensemble de nos activités, de la gestion de sinistre à l'assistance technique automobile. Nos bases documentaires de plus d'un million de pannes seront un atout pour développer de nouveaux outils facilitant le diagnostic des garages qui sollicitent notre expertise, ou pour accompagner nos partenaires assureurs dans le chiffrage des sinistres automobiles.

> **LA FORMATION** A ÉTÉ LE FIL ROUGE DE NOTRE ANNÉE, UN ÉLÉMENT INCONTOURNABLE DE **NOTRE DÉMARCHE D'EXCELLENCE CLIENT.**

Fédérer nos collaborateurs autour de nos ambitions

Si nous sommes convaincus que capitaliser sur les innovations est décisif pour atteindre de très hauts niveaux de qualité de service et de NPS, l'amélioration de nos process et de l'accompagnement de nos collaborateurs ne sont pas en reste. **Cette année, nous avons mis en place une véritable démarche d'accompagnement au changement pour embarquer nos équipes en vue d'atteindre nos objectifs stratégiques.** La formation a été le fil rouge de notre année, un élément incontournable de notre démarche d'excellence client. Nos enjeux sont clairs : adapter nos parcours de formation, mieux accompagner et toujours faciliter la montée en compétences de nos salariés pour permettre de se développer au sein d'IMATECH et ainsi mieux servir nos bénéficiaires. **Ce sont d'ailleurs près d'une cinquantaine de collaborateurs qui ont rejoint le pôle juridique cette année, preuve que notre métier continue de susciter des vocations.**

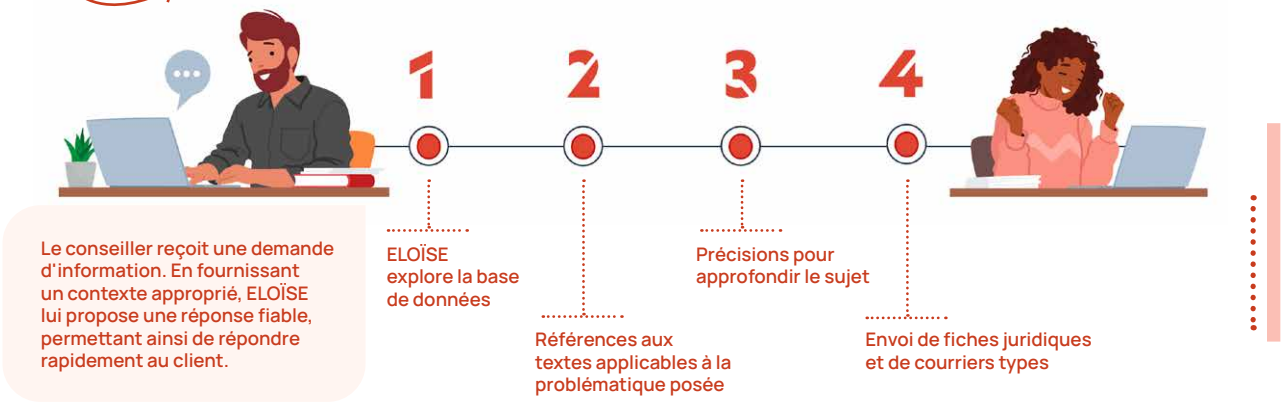
Alors recruter, c'est bien, mais engager c'est encore mieux. Nous avons ainsi travaillé à mieux intégrer nos collaborateurs pour qu'ils se sentent « chez eux » au sein d'IMATECH. **Une journée « engageante » a vu le jour pour favoriser l'expérience collaborateur, l'appropriation de nos valeurs, la connaissance de nos activités et renforcer le sentiment d'appartenance au Groupe IMA.** C'est l'une des conditions de notre pérennité, pour qu'IMATECH puisse encore être là dans 25 ans.

ELOÏSE : l'intelligence artificielle au service du Droit

ELOÏSE, c'est le nouvel allié des juristes d'IMATECH. **Ce *chatbot* intelligent, intégré à Teams, s'appuie sur l'IA** et notre base de données juridiques internes, ALFRESCO, pour fournir des informations fiables et mises à jour en temps réel.

Pour les juristes, ELOÏSE simplifie et accélère l'accès aux sources juridiques validées par des experts. Finies les recherches chronophages ! En quelques secondes, l'outil délivre une information claire et précise, permettant aux conseillers de se concentrer sur la relation client et l'accompagnement personnalisé. Son efficacité repose sur une phase de test rigoureuse : **pendant quatre mois, 80 juristes ont contribué à enrichir et affiner l'outil, en partageant leurs retours pour améliorer sa pertinence et son ergonomie.** Ce travail collaboratif a permis d'optimiser ELOÏSE avant son déploiement à grande échelle.

Pour les bénéficiaires, c'est la garantie d'un service plus réactif. En allégeant les tâches répétitives des conseillers, ELOÏSE leur permet de se consacrer pleinement aux besoins des clients et d'apporter des réponses plus rapides et pertinentes.
Développé avec l'expertise des équipes IMATECH, ELOÏSE est désormais un outil incontournable du pôle juridique. Son lancement, marqué par une démonstration en direct devant 700 collaborateurs, ouvre la voie à une assistance juridique toujours plus performante et accessible.



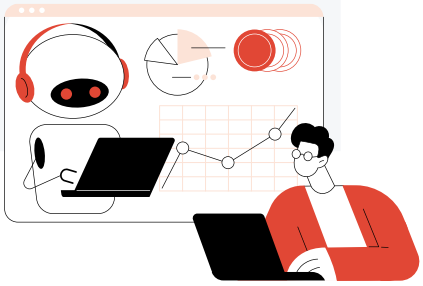
L'IA fait sa place chez IMA

En 2023, l'intelligence artificielle générative faisait une entrée fracassante dans le quotidien du grand public. En 2024, le monde découvre encore et toujours plus son pouvoir et son utilité. **L'IA générative est devenue incontournable** dans nos applications quotidiennes, des moteurs de recherche aux logiciels, en passant par les outils de communication.

Et au sein des entreprises ?

IMA Ibérica a développé un projet autour de l'économie du temps de gestion grâce à l'IA. Une aide en ligne interactive qui, grâce à un prompt, pose des questions en langage naturel, et suggère, en temps réel, des solutions pour les chargés d'assistance.

IMA Benelux a développé un projet autour de l'optimisation du traitement des dossiers. Un succès pour ce nouvel outil dont l'objectif est de retranscrire et résumer les appels grâce à l'IA, améliorant ainsi la qualité de service.



La Machine à Innover

Dans le cadre de la 4e édition de la Machine à Innover, qui s'est tenue les 26 et 27 juin, IMATECH a mis l'accent sur un thème actuel et majeur : **la rencontre entre l'humain, l'émotion et l'intelligence artificielle.**

À l'occasion de cet événement, plus de 130 invités ont eu l'opportunité de découvrir l'univers de l'intelligence artificielle et de réfléchir collectivement aux applications futures dans leurs métiers.

Le premier jour, des conférences et échanges au Musée d'Arts de Nantes ont ouvert la réflexion sur l'IA et ses enjeux, notamment environnementaux et sociétaux. Après une découverte de la ville, les participants ont plongé dans l'univers immersif de la Galerie des Machines.
Le lendemain, ils se sont retrouvés au Square, dans les locaux d'IMATECH et IMA PROTECT, pour une table ronde sur les enjeux humains liés à l'IA. Ils ont également participé à des ateliers interactifs sur le marketing, les opérations et la relation client.

IMATECH : bon anniversaire !

Plus de 500 collaborateurs se sont réunis, mercredi 18 septembre, au Stade de la Beaujoire, pour célébrer **les 25 ans de réussite d'IMATECH !**

Dans le stade emblématique de Nantes, les participants ont pu profiter de plusieurs activités comme un spectacle de foot freestyle, un atelier de peinture collaborative, une fanfare, l'impression sur goodies et une soirée dansante. Les collaborateurs qui fêtaient leurs 20 ans d'ancienneté et plus ont également été mis à l'honneur avec un cadeau spécial : un maillot du FC Nantes floqué à leur nom.

Des salariés acteurs du recrutement

Au sein du Groupe, nous sommes convaincus que nos collaborateurs sont les meilleurs ambassadeurs pour nos recrutements. Afin de les inciter et de récompenser leurs actions pour promouvoir les offres d'emploi autour d'eux, un **programme de cooptation inédit a été déployé en France comme à l'international.** Le principe est le suivant : lorsqu'un collaborateur propose une candidature de l'une de ses connaissances, il perçoit une prime au moment du recrutement et/ou de la titularisation du candidat recommandé. En quelques mois, près d'une centaine de personnes a été recrutée de la sorte en France, en Espagne et au Benelux.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024.

GROUPE IMA
118 AVENUE DE PARIS - CS 40 000
79033 NIORT CEDEX 9
Tél. : +33 (0)5 49 34 73 47

ima.eu | Retrouvez-nous aussi sur

MOBILITÉ HABITAT SANTÉ BIEN-VIVRE JURIDIQUE

GROUPE IMA