

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

14 juin 2024



Assemblée Générale et Conseil de Surveillance du 14 juin 2024
Résultats 2023 du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance)

En 2023, le Groupe IMA confirme sa dynamique de croissance rentable en ligne avec son Plan Stratégique et son engagement sociétal historique

FAITS MARQUANTS 2023

- 1) Des résultats économiques en ligne avec la trajectoire de performance du Groupe
- 2) Un Groupe qui répond aux attentes de ses bénéficiaires et prépare l'assistance de demain
- 3) Une stratégie internationale, focalisée sur les territoires à potentiel, qui continue de porter ses fruits
- 4) Un Groupe qui réalise ses engagements sociaux et sociétaux

1) Des résultats économiques en ligne avec la trajectoire de performance du Groupe

Dans un contexte de reprise d'activité toujours complexe compte tenu de la situation géopolitique mondiale et des tensions économiques (e.g., inflation, pénuries de matériaux et de main d'œuvre), le Groupe IMA a une nouvelle fois démontré sa résilience et sa capacité d'adaptation.

Porté par sa croissance organique et son développement commercial, **le Groupe IMA, a réalisé un chiffre d'affaires de 942 M€, soit une hausse de 8,2 % (+ 72 M€) par rapport au réel 2022 Proforma¹ pour un résultat net de 25,6 M€, soit une progression de 18 % (Proforma).**

Le chiffre d'affaires correspondant à l'activité opérée pour le compte des actionnaires s'élève à 641 M€, en hausse de 7 % (+ 42 M€) tandis que l'activité commerciale du Groupe progresse de 8 % (+ 30 M€ dont 13,3 M€ en France). Le chiffre d'activité du Groupe, qui intègre les charges de sinistres gérées en mandat par IMH (Inter Mutuelles Habitat) et par ses filiales internationales, s'élève à 1 390 M€. La rentabilité du Groupe, retraitée des investissements réalisés au titre de l'innovation, s'établit à 2,9 %.

¹ Réel 2022 Proforma : Réel 2022 retraité pour une prise en compte du passage en réassurance

Ces chiffres reflètent la transformation du modèle d'affaires du Groupe. En effet, depuis le 1er janvier 2023, le Groupe IMA est devenu le réassureur du risque assistance de ses actionnaires. Les primes d'assurance représentent désormais 676,1 M€ contre 160,4 M€ en 2022. Dans ce cadre, les fonds propres du Groupe, renforcés par ses actionnaires, s'élèvent à 372,8 M€ pour un ratio de couverture du besoin de capital de 137 %.

2) Un Groupe qui répond aux attentes de ses bénéficiaires et prépare l'assistance de demain

Un besoin d'assistance toujours aussi marqué avec plus de 3,5 millions de dossiers

En France comme à l'international, l'activité 2023 reste caractérisée par les impacts des événements climatiques, des déplacements moins prévisibles et des tensions dans les réseaux de prestataires (pénurie de matériaux et de main d'œuvre, hausse des tarifs...).

En France, une nouvelle entité dédiée à l'assistance Mobilité, Santé Bien-vivre et Médical

En 2023, le dispositif opérationnel du Groupe a connu une évolution majeure avec la création d'IMA Assistance France qui regroupe les activités d'assistance Mobilité, Santé Bien-vivre et Médical pour l'hexagone (actionnaires et clients). Cette entité a pris en charge **près de 2,3 millions de dossiers, soit une progression de 2,9 % et mobilisé plus de 520 saisonniers à Niort et à Rouen.**

IMA, premier partenaire des constructeurs automobiles en France

En 2023, l'activité assistance Mobilité Groupe (Assistances Générale/Médicale/Constructeurs) est en hausse de 2,2 % par rapport à l'année passée. Cette variation s'explique principalement par une progression de l'activité pour ses actionnaires, la reconduction de son activité d'assistance Constructeurs pour les Groupes Renault et Stellantis en France ainsi que le gain de nouveaux partenaires (Hyundai).

IMA aux avant-postes sur les nouvelles mobilités

Alors que la mobilité connaît de profondes mutations, **le Groupe continue d'investir dans l'évolution de ses offres pour répondre aux nouveaux enjeux. Toujours leader en France de l'assistance des Véhicules Électriques**, il s'adapte aux nouveaux usages par des **services d'assistance Mobilités Douces** (vélos, trottinettes...) en lien avec de nouveaux clients/distributeurs comme FNAC Darty et Decathlon, par exemple. Le Groupe répond également aux contraintes de pouvoir d'achat des bénéficiaires avec son **offre Entretien** qui compare les devis des garagistes. Il propose, par ailleurs, **des dispositifs innovants** qui laissent aux sociétaires le libre choix de ses moyens d'assistance en France ou en Italie via une application dans le cadre d'une enveloppe financière forfaitaire (« **Mobility as a Service** »).

L'assistance Habitation toujours en première ligne face au dérèglement climatique

En dépit d'une météo plus clémente jusqu'à l'automne, l'activité **d'assistance Habitation** reste soutenue. En novembre, les tempêtes Ciaràn et Domingos ont provoqué un **nouveau pic d'activité historique**. Avec plus de 60 000 dossiers en quatre semaines (soit l'équivalent de deux mois d'activité moyenne), IMH (Inter Mutuelles Habitat) a toutefois su répondre présent face à un nombre de dossiers inégalé depuis sa création. Par ailleurs, le Groupe continue de développer ses offres et ses partenariats dans le domaine de la **prévention, de la rénovation énergétique, de la réparabilité et du réemploi.**

La protection du domicile, axe stratégique du Groupe, confirme son potentiel de développement

IMA PROTECT (télésurveillance et téléassistance) voit son chiffre d'affaires progresser de 7 % (45,3 M€) du fait de la croissance du portefeuille d'abonnés. Sa nouvelle offre de

« Télésurveillance PLUS+ », qui associe ses services aux objets connectés de marques de domotique reconnues, vient renforcer la sécurité des biens et des personnes et facilite les économies d'énergie de ses clients. En s'appuyant sur la qualité de ses services, distinguée par les principaux palmarès du marché, cette dynamique conforte les ambitions de développement d'IMA PROTECT.

3) Une stratégie internationale, focalisée sur les territoires à potentiel, qui continue de porter ses fruits

Comme les années passées, les principales filiales internationales du Groupe ont poursuivi leur développement. **Leur chiffre d'affaires global progresse de 15 %** sur un an du fait de leur croissance organique, de la diversification de leurs activités (Santé Bien-vivre, Habitation...) et de leur dynamisme commercial (+16,4 M€). À ce titre, **l'Assurance Voyage connaît une augmentation très significative de son chiffre d'affaires en Italie et en Espagne (+14 M€), confirmant ainsi le potentiel de l'offre pour l'ensemble du Groupe.**

En Espagne, le chiffre d'affaires progresse de 30 % à 43,1 M€, celui de l'Italie de 7 % à 73,4 M€. Avec la montée en puissance de son partenariat tripartite avec P&V et Ethias, IMA Benelux s'inscrit dans cette même trajectoire avec une hausse de 30 % de son chiffre d'affaires qui s'établit désormais à 13,2 M€. De son côté, WAFA IMA Assistance accentue le déploiement de ses offres sur son marché domestique (Maroc), en Tunisie et dans la zone CIMA. Seule exception à cette dynamique, IMA Deutschland. En dépit des efforts du Groupe et des équipes locales pour rechercher des relais de croissance, il a été décidé de mettre fin à ses activités. La fermeture effective de la structure interviendra au cours de l'année 2024.

4) Un Groupe qui réalise ses engagements sociaux et sociétaux

Un engagement social reconnu et labellisé avec une croissance riche en emplois « locaux »

Fidèle à son modèle social d'employeur responsable, le Groupe a poursuivi sa politique de recrutement pour accompagner sa croissance et préparer l'avenir. **Les effectifs du Groupe ont progressé de 8,9 % (+ 467)** avec plus de 2 300 recrutements sur l'année (y compris plus de 550 saisonniers). Ces recrutements dynamisent les bassins d'emploi où le Groupe est implanté, qu'il s'agisse de Niort, Rouen ou Nantes mais aussi à l'international. Alors qu'IMA Ibérica a ouvert un **nouveau site opérationnel à Almadén**, dans une région touchée par la désindustrialisation, le Groupe a annoncé la **création d'une nouvelle plateforme d'assistance à Limoges en 2024** avec une centaine d'emplois à la clé. Par ailleurs, dans le cadre de son engagement à ne pas délocaliser ses emplois, les filiales françaises du Groupe IMA (IMA Gie, IMH, IMATECH, IMA PROTECT) ont obtenu la **double reconnaissance « Relation Client 100 % France » et « Service France Garanti » délivrée par l'AFNOR** qui certifie le fait que l'ensemble des collaborateurs mobilisés dispose d'un contrat de travail de droit français. Enfin, le Groupe a poursuivi ses investissements en matière de formation, d'insertion de jeunes (saisonniers, alternants), de prise en compte de la diversité en France comme à l'international.

Un engagement environnemental confirmé, conscient des défis à relever

En 2023, le Groupe a continué de se mobiliser pour atteindre son objectif « *Net zéro* » pour ses émissions directes d'équivalent CO₂ en France en 2025 et en 2030 pour l'ensemble du Groupe. À titre d'exemple, ses investissements et son **Plan de Sobriété Énergétique** ont eu pour effet de réduire d'1/3 la consommation énergétique en 2023 de son site de Niort, un résultat avancé par rapport aux attendus du décret tertiaire en France. S'appuyant sur son premier bilan carbone scope 3, qui représente 99 % de ses émissions, le Groupe s'attache à **travailler avec ses réseaux de prestataires pour réduire au mieux l'empreinte carbone** de ses opérations d'assistance (mobilités douces, utilisation de pièces de réemploi...) ou à

proposer des services moins émetteurs de carbone, comme cela est le cas avec son dispositif MaaS (Mobility as a Service) expérimenté en 2023.

Pour David Pino, Président du Directoire du Groupe IMA : *« Dans un monde en mutation, incertain et complexe, la vocation historique du Groupe reste plus que jamais d'actualité : « porter assistance, porter secours » en offrant aux bénéficiaires de ses actionnaires et clients le meilleur service au meilleur prix. En 2023, les bons résultats économiques et sociaux du Groupe témoignent de son dynamisme en France comme à l'international et confortent cette ambition. Une ambition partagée par ses 5 800 collaborateurs qui œuvrent au quotidien, 24/7/365, pour répondre aux enjeux sociétaux de l'assistance d'aujourd'hui et de demain. »*

À propos du Groupe IMA :

Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance et de services adaptées à ses actionnaires* et clients. De l'assistance d'urgence à l'accompagnement au quotidien, le Groupe IMA propose une offre complète dans les domaines de la Mobilité (automobile, déplacement, voyage et de loisirs), de l'Habitat (travaux, télésurveillance, maison connectée), de la Santé Bien-vivre et du Juridique.

En 2023, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 942 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 25,6 millions d'euros. Il est au service de plus de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 5 800 salariés.

*MACIF, MAIF, MATMUT, AMF, SMACL, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE ASSURANCES, GROUPE P&V, WAFA Assurance.

Pour plus d'informations : www.ima.eu

Contact presse Groupe IMA :

Renaud Berrivin
05 49 34 79 21
06 80 61 45 00
renaud.berrivin@ima.eu

Audrey Donnenfeld
06 30 10 76 90
audrey.donnenfeld@ad-rp.fr



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).