



Assemblée Générale et Conseil de Surveillance du 6 juin 2025
Résultats 2024 du Groupe IMA

Des résultats 2024 positifs qui confirment les performances du Groupe IMA

FAITS MARQUANTS 2024

- 1) Une croissance créatrice d'emplois locaux
- 2) Un développement international toujours plus dynamique qui consacre sa stratégie partenariale et de diversification des activités
- 3) Des innovations et des investissements au service d'une assistance responsable

1) Une croissance créatrice d'emplois locaux

Le Groupe IMA affiche en 2024 un chiffre d'affaires en forte progression. Celui-ci s'élève à 1 043 M€, soit une hausse de 11 % par rapport à 2023, aussi bien en France (+ 9 %) qu'à l'international (+ 20 %).

Le chiffre d'activité du Groupe, qui intègre les activités d'IMH (Inter Mutuelles Habitat) et d'entités internationales, est également en progression. Il représente 1 484 M€ (+ 7 %).

Le résultat consolidé atteint 32,2 M€, en augmentation de 6,6 M€ par rapport à 2023. Les fonds propres du Groupe s'élèvent désormais à 405,1 M€ pour un ratio de couverture du besoin de capital de 149 %. La rentabilité du Groupe s'établit à 3,3 %.

IMA demeure le premier partenaire des constructeurs automobiles en France et accompagne l'essor des mobilités décarbonées

L'activité des entités d'assistance du Groupe IMA, mesurée en nombre de dossiers, est en hausse de 4 % par rapport à 2023, soit 141 225 dossiers supplémentaires, pour un total de 3 642 469 dossiers.

L'Assistance Déplacement (incluant la partie relative à l'assistance médicale ou au service des constructeurs automobiles) augmente de 7 %. Cette variation s'explique principalement :

- par une hausse de l'activité pour ses actionnaires en France et à l'international,
- par les effets de la reprise du tourisme après les années Covid, comme en témoigne la progression de l'activité médicale (+ 14 %) et de l'Assurance Voyage.

L'activité pour les constructeurs augmente de 5,2 % confortant ainsi la place de **leader du Groupe sur ce marché**.

En poursuivant son développement dans le domaine de **l'assistance du véhicule électrique (près de 50 % du marché français) et de l'assistance des vélos en France et en Italie**, le Groupe confirme également son ambition d'accompagner l'essor des mobilités décarbonées.

Le nombre de dossiers ouverts en Assistance Domicile progresse de 10,2 %. Dans un contexte de recomposition du marché français (réforme de la PSC, rapprochements d'acteurs...), le Groupe maintient sa position de leader.

L'Assistance Habitation est, elle, inférieure de 7 % par rapport à 2023 avec 765 885 dossiers, compte tenu d'événements climatiques moins nombreux en 2024.

Un modèle de croissance qui choisit l'emploi local

Fort de sa croissance et de sa rentabilité, le Groupe a réalisé 1929 recrutements dont 647 CDI sur l'année 2024.

De nouveaux sites opérationnels ont été ouverts notamment à Limoges (87) avec la création nette de 35 emplois pérennes en 2024.

2) Un développement international toujours plus dynamique qui consacre la stratégie partenariale et de diversification des activités

Avec un chiffre d'affaires de 146 M€ (+ 20 % par rapport à 2023), la croissance des entités internationales confirme la pertinence du modèle IMA qui repose sur deux piliers :

- l'établissement de partenariats stratégiques locaux avec des assureurs partageant les valeurs d'IMA,
- et le développement de l'Assurance Voyage.

En Italie, ITAS MUTUA, la plus ancienne compagnie d'assurance italienne qui couvre plus de 900 000 bénéficiaires, est devenue le nouveau partenaire stratégique d'IMA Italia en acquérant 10 % de son capital social.

Au Benelux, la consolidation des opérations avec ses partenaires actionnaires locaux (Groupe P&V, Ethias) se traduit par une progression de 16 % de son chiffre d'affaires. Comme en 2023, l'entité affiche le meilleur NPS¹ du marché de l'assistance en Belgique et au Luxembourg.

Pour sa part, IMA Ibérica a connu une année historique avec une hausse de 14 % de son chiffre d'affaires et la préparation d'un nouveau partenariat stratégique avec deux acteurs locaux, Lagun Aro et Pelayo, dont le lancement aura lieu courant 2025.

Au Maroc, Wafa IMA Assistance s'est imposé comme le deuxième acteur majeur de l'assistance, atteignant plus de 20 % de parts de marché en 2024 tout en poursuivant son développement en Afrique. La société du Groupe IMA a vu, en outre, son expertise reconnue par le label « Élu Service client de l'année 2025 ».

Au global, la contribution des entités internationales au développement commercial représente un chiffre d'affaires de 28 M€, soit près de 50 % du total des activités commerciales du Groupe.

¹ NPS : Net Promoter Score. Cet outil mesure le pourcentage de clients susceptibles de recommander une entreprise, un produit ou un service à un proche.

3) Des innovations et des investissements au service d'une assistance responsable

En 2024, le Groupe a accéléré ses projets afin de répondre à l'essor de l'intelligence artificielle et conforter ses investissements stratégiques dans des start-ups pour construire l'assistance de demain autour de trois priorités :

- renforcer son efficacité opérationnelle,
- améliorer l'expérience de ses bénéficiaires,
- et favoriser les mobilités décarbonées.

Une utilisation responsable de l'IA et une digitalisation choisie au service des bénéficiaires et des collaborateurs

Dans la foulée des premières initiatives en Italie, les applications de l'IA dans le domaine de l'assistance se sont déployées en France. Considérées comme un complément des chargés d'assistance, elles offrent de nouveaux services comme la traduction multilingue en temps réel ou un *VoiceBot* « *Made in IMA* ».

Cette même approche a guidé les réalisations d'IMATECH, société du Groupe IMA, leader des plateformes juridiques françaises, en matière d'utilisation de l'IA. « ELOÏSE », son IA juridique également développée en interne, accompagne les juristes depuis un an.

Par ailleurs, tirant parti de ses choix technologiques, IMA Protect, entité spécialisée dans la télésurveillance et la téléassistance, a lancé une nouvelle offre « La Télésurveillance PLUS+ ». Celle-ci donne à ses abonnés la possibilité d'associer leur système d'alarme à des objets connectés. Premier télésurveilleur à proposer ce service, IMA Protect renforce ainsi la sécurité de ses clients mais les accompagne aussi dans la maîtrise de leur consommation d'énergie et de leur budget. Ces axes stratégiques vont permettre **d'accompagner le plan de développement d'IMA Protect**.

Des prises de participation stratégiques dans des start-ups au service d'une mobilité optimisée et durable

En investissant dans des start-ups qui complètent ses activités et ses moyens, le Groupe IMA fortifie sa trajectoire de performance économique et sociétale. À l'instar de trois réalisations marquantes dans le domaine de la Mobilité.

Actionnaire depuis 2021 de **Carbookr**, start-up spécialisée dans la location de voitures pour les professionnels, le Groupe IMA a renforcé son engagement capitalistique en 2024.

De même, le Groupe a augmenté sa participation au capital de la start-up **The Treep** dont elle est actionnaire depuis 2022. Les solutions techniques de The Treep ont notamment permis de développer le recours au train dans ses opérations d'assistance en France et demain en Europe. Une façon concrète de contribuer au développement d'une mobilité plus durable dans l'exercice de ses métiers. En 2024, la part de billets de train réservés dans le cadre d'opérations d'assistance a augmenté de près de 60 %.

Enfin, après une phase d'instruction en 2024, le Groupe IMA, aux côtés de la MACIF, prendra part en 2025 à la levée de fonds organisée par Revolte, pionnier de la réparation des véhicules électriques et hybrides, afin d'accompagner le développement de son réseau de « *Garages Branchés* ». Cette nouvelle étape complète la stratégie d'IMA consistant à favoriser la transformation des mobilités.

Pour David Pino, Président du Directoire du Groupe IMA : « Notre Groupe est en croissance avec des résultats en avance de phase par rapport à la trajectoire initialement définie. IMA parvient à concilier performance économique et performance sociale et consolide ainsi les fondements d'une assistance durable et responsable ».

À propos du Groupe IMA :

Le Groupe IMA 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 2024, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1 043 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 32,2 millions d'euros. Il est au service de plus de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 6 000 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

Contacts 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



1 043 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDÉ



32,2 M€

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ¹



15,9 M

D'APPELS REÇUS

3,5 M

DOSSIERS D'ASSISTANCE
TRAITÉS



15

IMPLANTATIONS
RÉPARTIES
EN EUROPE
ET AU MAROC



**+ DE
6 000**

COLLABORATEURS

405,1 M€

DE FONDS PROPRES²



¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

² Capitaux propres du Groupe IMA (hors minoritaires).