

Communiqué de presse - 05 juin 2026

Résultats 2025 du Groupe IMA

Le Groupe IMA affiche des résultats solides et confirme sa position de leader de l'assistance en France

Dans un contexte où les transitions climatique, démographique et énergétique s'intensifient, le Groupe IMA présente des résultats en progression pour l'année 2025 et clôture avec succès son Plan Stratégique 2022-2025. IMA confirme sa position de leader de l'assistance en France, en affichant un chiffre d'affaires de 1 112 M€ et un résultat net consolidé de 42,8 M€.

Le Groupe IMA en quelques chiffres



¹ Résultat net consolidé part du Groupe

² Capitaux propres du Groupe IMA (hors minoritaires)



David PINO,
Président du Groupe IMA, déclare :

« Les résultats que nous présentons pour l'année 2025 témoignent de la solidité de notre modèle dans un environnement pourtant incertain.

Au-delà des chiffres, ces performances montrent l'engagement sans réserve de l'ensemble des collaborateurs du Groupe IMA, qui font vivre chaque jour un métier profondément humain. Depuis 45 ans, nous sommes présents dans l'urgence en toutes circonstances, 24 heures sur 24, aux côtés de celles et ceux qui font face à une situation de fragilité. Être assisté est un droit que nous défendons chez IMA.

Cette dynamique s'appuie également sur le développement de nos activités à l'international, qui s'affirme aujourd'hui comme un moteur essentiel de notre croissance. Elle traduit notre capacité à déployer notre savoir-faire en fonction des spécificités locales, tout en restant fidèles à ce qui fait notre singularité : une assistance de qualité, ancrée dans les territoires et tournée vers l'humain.

Ces résultats marquent enfin l'aboutissement de notre Plan Stratégique 2022-2025, qui a préparé IMA aux transformations profondes de son marché. Durant cette période, nous avons renforcé notre performance, modernisé nos parcours clients, accéléré notre développement international, consolidé l'engagement de nos collaborateurs et engagé des évolutions structurelles majeures. C'est ce socle qui nous permet d'appréhender l'avenir avec conviction et détermination. »

Une performance solide pour clôturer le Plan Stratégique 2022-2025

Porté par le développement international et l'activité française avec ses actionnaires mutualistes et ses partenaires, le **Groupe IMA affiche en 2025 des résultats solides.**

Son **chiffre d'affaires atteint 1 112 M€ en 2025, soit une hausse de 7 % par rapport à 2024.**

Le résultat net consolidé part du Groupe atteint 42,8 M€, contre 32,2 M€ en 2024, soit une progression de 10,6 M€ (+ 33 %).

Le **nombre de dossiers d'assistance traités par le Groupe IMA est en hausse de 6,5 %** par rapport à 2024 avec 4,1 millions de dossiers traités en 2025 :

- Une **hausse de 4,6 % des dossiers d'assistance Déplacement**, portée notamment par l'accroissement de l'activité assistance médicale (+ 23,6 %) et de l'assurance Voyage ;
- Une **baisse de 0,2 % des dossiers d'assistance Domicile**, dans un contexte de recomposition du marché français ;
- Une **baisse de 1 % des dossiers d'assistance Habitation**, en raison d'une activité climatique modérée en 2025.

Derrière ces résultats, il y a des équipes mobilisées à chaque instant pour résoudre collectivement les crises : en 2025, 16 millions d'appels ont été traités par les plateaux d'assistance, soit **une personne accompagnée toutes les 7 secondes, 24h/24.**

PLAN STRATÉGIQUE 2022-2025



L'année 2025 marque l'**aboutissement du Plan Stratégique 2022-2025**. Conçu pour renforcer la performance de l'entreprise et préparer l'avenir, ce plan a permis au Groupe de franchir une étape décisive.

En quatre ans, **IMA a dépassé ses objectifs économiques, accéléré son développement international, modernisé ses parcours clients, renforcé ses outils digitaux et créé plus de 1 400 emplois**. Il a aussi engagé des transformations de fond, dans son modèle économique, son organisation et sa gouvernance, pour mieux répondre aux évolutions de ses métiers et aux attentes de ses partenaires.

En s'appuyant sur ces acquis, IMA ouvre désormais une nouvelle séquence qui doit permettre à l'assisteur **d'affirmer sa différence et d'accélérer la diversification de ses activités** afin de continuer à faire de l'assistance un levier de performance économique, sociale et environnementale.

L'année 2025 en détails

Une forte croissance portée par l'international

L'année 2025 confirme l'accélération de la stratégie d'adossement et de diversification à l'international. Sur ses activités internationales, le Groupe IMA affiche un chiffre d'affaires de **192 M€, en hausse de 28 % par rapport à l'année 2024**. Cette croissance repose à la fois sur le développement de l'offre Voyage et sur l'arrivée de Pelayo (Espagne).

- **IMA Ibérica a accéléré son développement sur les marchés du Déplacement, du Voyage et de l'Habitat** grâce à une alliance stratégique avec Pelayo Mutua et Seguros Lagun Aro et enregistre une croissance de 23,7 % sur 2025. IMA Ibérica a également ouvert un site à Ávila et inauguré son nouveau siège à Madrid ;
- **IMA Italia a renforcé sa présence sur l'activité Voyage**, avec le lancement réussi d'un partenariat avec **Heymondo** et le déploiement de la **campagne « Tuttokay Ho IMAWAY »** pour promouvoir l'assurance Voyage de l'entité italienne du Groupe ;
- Au Maroc, **Wafa IMA Assistance a franchi un nouveau cap**, en se hissant à la **2^e place du marché marocain de l'assistance**, avec une croissance de 16 %, supérieure à la croissance moyenne du marché. L'entité marocaine du Groupe a reçu plusieurs récompenses dont celle de Service Client de l'Année 2025 Maroc dans la catégorie Assistance (pour la deuxième année consécutive). Par ailleurs, Wafa IMA Assistance a décroché le Label « Top employeur » au titre de l'exercice 2025. De plus, en collaboration avec IMA Protect, Wafa IMA Assistance a lancé **une offre de téléassistance novatrice sur le marché marocain** ;
- **IMA Benelux a confirmé sa dynamique de croissance**, tout en consolidant sa position parmi les **acteurs les mieux classés du marché belge en matière de NPS¹**. Cette trajectoire s'est accompagnée d'une reconnaissance externe, l'entreprise ayant été distinguée parmi les **grandes entreprises à la plus forte croissance de la province de Liège**. IMA Benelux a également inauguré son nouveau siège à Liège, certifié BREEAM.

Une progression globale de l'activité en France

IMA ASSISTANCE France : une croissance durable et régulière

Les activités d'IMA ASSISTANCE France ont continué de progresser en 2025. Cette trajectoire de croissance s'est manifestée par :

- Une augmentation de **0,9 % du nombre de dossiers** (Mobilité, Santé Bien-vivre, Habitation) ;
- Le lancement d'une **campagne de recrutement de 150 postes en CDI au sein du site de Limoges** (*inauguration des locaux définitifs en février 2026*).

IMH : une performance stabilisée

Dans un contexte de sinistralité climatique modéré en 2025, IMH a poursuivi **ses efforts d'amélioration technique et qualitative**, tout en renforçant son rôle de régulateur économique. Cette dynamique s'est traduite par :

- La **priorité donnée à la réparation plutôt qu'au remplacement**, avec la formation des prestataires aux techniques adaptées ;
- La **structuration d'une offre d'achats de matériaux et services à destination du réseau**, *via* la centrale de référencement Synerciel permettant de maîtriser les coûts et de privilégier des matériaux plus responsables.

Le chiffre d'affaires d'IMH s'élève à 52,3 M€ en 2025, soit une hausse de 10 % par rapport à 2024.

IMATECH : un positionnement qui s'affirme

En 2025, IMATECH a connu une **croissance de son activité et de ses ressources** :

- Un effectif en hausse de 9 % (811 collaborateurs) par rapport à 2024 ;
- Le **développement des activités juridiques et la commercialisation d'Eloïse** (IA juridique destinée à faciliter l'accès rapide et sécurisé à l'information légale) ;
- Le renforcement de son positionnement sur la gestion déléguée.

Le chiffre d'affaires d'IMATECH s'élève à 40,7 M€ en 2025, soit une hausse de 6 % par rapport à 2024.

IMA Protect : une dynamique qui se confirme

IMA Protect a célébré ses 25 ans et franchi **une nouvelle étape dans son développement**, en renforçant sa visibilité sur les marchés de la télésurveillance et de la téléassistance. Cette dynamique s'est traduite par :

- Le déploiement d'une **nouvelle identité de marque** et le lancement d'une **campagne publicitaire** de grande envergure ;
- La **reprise des activités de sécurité d'Excelium** pour accélérer la trajectoire de croissance d'IMA sur le marché de la télésurveillance des professionnels ;
- La labellisation « **Élue Marque de l'Année 2025** » pour sa première participation.

En 2025, le chiffre d'affaires d'IMA Protect s'élève à 51 M€, soit une hausse de 8 % par rapport à 2024, traduisant la volonté d'IMA de structurer des **offres à forte valeur ajoutée**, en phase avec l'évolution des besoins de ses clients et de ses partenaires.

Investir et innover pour l'assistance de demain

Le Groupe IMA a continué d'accroître les performances de l'assistance. Après avoir notamment investi dans The Treep (éditeur de logiciel spécialisé dans le voyage d'affaires et l'assistance), Carbookr (marketplace B2B de location de véhicules légers et utilitaires), Finvox (solution de vérification et d'anti-fraude documentaire), le Groupe IMA a réalisé en 2025 **une prise de participation dans Revolte**, un réseau de e-garages spécialisés dans la réparation des véhicules électriques & hybrides et la formation de techniciens, illustrant sa volonté de continuer à être un acteur engagé dans la transformation des mobilités.

En parallèle, le Groupe a poursuivi ses efforts d'innovation pour **faire évoluer ses métiers et améliorer l'expérience client** :

- **Le déploiement d'une nouvelle interface Call-In** qui retranscrit l'ensemble des informations utiles aux chargés d'assistance pour comprendre une situation et se concentrer sur l'empathie et l'écoute auprès du bénéficiaire ;
- **La création de la plateforme eRescue** qui centralise en temps réel les alertes d'urgence géolocalisées provenant des véhicules (eCall), des motos, des smartphones via satellite et qui permet aux chargés d'assistance de qualifier immédiatement chaque situation ;
- **Le déploiement d'une application permettant de suivre en temps réel l'arrivée du dépanneur** pour les prestataires et bénéficiaires d'IMA Benelux, d'IMA Italie et de Wafa IMA Assistance, à l'instar de ce qui est déjà opérationnel en France ;
- **La fin de la rénovation des applications de notre système d'information** des métiers de l'assistance Mobilité, Santé-Bien-vivre et Médicale et son déploiement à l'international accompagné de l'enrichissement des parcours vocaux et digitaux à destination des bénéficiaires.

¹ Net Promotion Score

À propos du Groupe IMA :

Chez IMA, nous accompagnons les personnes au moment où tout bascule. Parce que l'assistance est d'abord une relation humaine, nos 6 400 collaborateurs s'engagent 24/7 à écouter, rassurer et apporter des solutions concrètes et justes. Mobilité, Habitat, Santé Bien-vivre, Voyage & Médical : nous allons au-delà de la résolution de problèmes pour construire des réponses utiles et durables pour nos clients et nos actionnaires*.

En 2025, notre Groupe a été au service de plus de 45 millions de bénéficiaires. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 1 112 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 42,8 millions d'euros. Une assistance engagée, fiable et maîtrisée, qui prend sa part aujourd'hui pour mieux accompagner demain.

*Macif, MAIF, Matmut, AMF, SMACL Assurances, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE Assurances IARD, Groupe P&V, Wafa Assurance.

Contacts presse :

Agence Bona fidé
Edgar BORRITS
06 51 37 83 59
eborrits@bonafide.paris

Groupe IMA
Amaury KERGOËT
06 10 31 14 44
amaury.kergoet@ima.eu

Connectez-vous sur [ima.eu](https://www.ima.eu)

