

MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025.



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA 2025

- **Réalisation** / Juin 2026
- **Conception & design** / Groupe IMA - Direction Groupe de la Communication
- **Crédits photos** / Groupe IMA - Shutterstock
- **Impression** / Raynaud Imprimeurs / Imprimé en France avec des encres à bases végétales sur du papier certifié PEFC issu de forêts gérées de façon responsable





SOMMAIRE.

- 04 Édito
- 06 La gouvernance du Groupe IMA
- 09 Les sociétés du Groupe IMA
- 10 Nos implantations en France...
- 12 ... et à l'international
- 14 Nos certifications
- 15 IMA en quelques chiffres
- 16 Coup d'œil dans le rétro
- 18 **Les faits marquants 2025**
 - 23 Éclairage sur la cybersécurité
 - 29 Collaborateur IMA, qui es-tu ?
 - 35 L'assurance voyage by Groupe IMA
 - 43 IMA épaulé les victimes de violences conjugales
- 46 **Plan Stratégique 2022-2025 : un bilan positif**

TO
T
I
D
W



TRAVAILLER POUR L'ASSISTANCE, C'EST FAIRE PREUVE D'**UN ENGAGEMENT TOTAL, SANS RÉSERVE.**

David PINO

Président du Directoire d'IMA SA

Une nouvelle année s'achève, marquée par 365 jours passés aux côtés de nos bénéficiaires, de nos actionnaires, de nos partenaires et de nos prestataires.

Parce que travailler pour l'assistance, c'est faire preuve d'un engagement total, sans réserve. C'est la particularité de notre métier que d'être « sur le pont » 24/7, été comme hiver, de jour comme de nuit. En 2025, ce sont près de 16 millions d'appels qui ont convergé vers nos plateaux d'assistance, pour une panne, un accident domestique ou un dégât des eaux. C'est une personne assistée toutes les 7 secondes par nos collaborateurs.

Et c'est le cas depuis 44 ans.

Cette longévité, nous la devons à un collectif de femmes et d'hommes dont l'engagement est sans faille.

Ceux qui sont au bout du fil et ceux qui œuvrent dans l'ombre, tous mobilisés autour d'une mission commune : aider. Parce que notre position est exigeante : nous épaulons, rassurons et accompagnons ; nous contribuons à créer un lien de confiance visible et durable ; nous fédérons tout un écosystème autour d'une promesse forte : « **Présents dans l'urgence, engagés dans la durée** ».

Une nouvelle année s'achève, durant laquelle nous avons réaffirmé notre volonté de vivre avec notre temps, sans oublier qui nous sommes et ce qui fait notre particularité. Ces principes fondateurs, nous les avons réfléchis, pensés, challengés tout au long des douze derniers mois avec le concours de tous nos collaborateurs, sans distinction de profils, de métiers ou de géographies. De ce projet collectif est née notre boussole, qui, en lieu et place de ses quatre points cardinaux, affiche aujourd'hui nos valeurs : s'engager, fédérer, épauler et s'adapter. Des valeurs qui sont le reflet de ce que nous sommes intrinsèquement, de ce qui nous mobilise chaque jour, de ce qui fait l'ADN du Groupe IMA.

Alors qu'on ne cesse de parler d'Intelligence Artificielle ces derniers temps, je fais le choix de me concentrer sur l'intelligence collective. Celle sans laquelle nous ne serions plus là quatre décennies plus tard. Celle qui nous a permis de nous adapter à une société mouvante, à des comportements qui changent, à des attentes et des besoins qui évoluent. Celle qui comprend le monde qui nous entoure pour lui proposer « la voix » qu'il souhaite entendre. Le développement de canaux digitaux en est un bon exemple pour répondre à nos bénéficiaires qui veulent être entièrement autonomes. Pour autant, nous ne devons pas occulter ces situations complexes qui exigent une présence humaine, parfois sur le terrain, parfois par la voix rassurante. C'est ainsi que nous voyons notre métier. C'est ainsi que nous l'exerçons. C'est notre engagement depuis toujours.

Une nouvelle année s'achève, et avec elle notre Plan Stratégique 2022-2025. Et je suis fier du chemin parcouru et de ce que nous avons accompli : un chiffre d'affaires supérieur aux prévisions, la création de plus de 1 400 emplois,



NOUS SOMMES UN ACTEUR « PARTICULIER ET DIFFÉRENT » DANS LE MONDE DE L'ASSISTANCE : NOUS NE VOULONS PAS CHANGER, MAIS ÉVOLUER.

.....

un fort développement international grâce à une stratégie d'adossement et de diversification efficace, une accélération de la digitalisation, des innovations et investissements au service de l'efficacité opérationnelle et de l'expérience client et des évolutions structurelles majeures pour l'avenir de notre Groupe comme le passage en réassurance. Ce ne sont que quelques exemples mais ils reflètent notre dynamisme et notre volonté constante de nous améliorer. Et nous ne comptons pas nous arrêter là. Ces douze derniers mois, nous avons observé nos concurrents, interrogé nos actionnaires, analysé les attentes de la société pour nous demander ce que sera le Groupe IMA dans 3, 5 ou 10 ans. Plus largement, que voulons-nous être demain ? Nous sommes un acteur « particulier et différent » dans le monde de l'assistance : nous ne voulons pas changer, mais évoluer.

Consolider nos fondamentaux, insister sur notre singularité, et continuer de faire de notre exigence, une référence. **IMA, c'est tout ça !**

David Lino.



📷 Les Rendez-vous Annuels du Personnel IMA les 10 et 11 décembre 2025 à Niort.



LA GOUVERNANCE DU GROUPE IMA.



Nicolas GOMART

Président du Conseil de Surveillance



David PINO

Président du Directoire d'IMA SA,

Directeur délégué d'IMA SA en charge de l'audit interne,
des affaires juridiques, du secrétariat général
et de la coordination des ressources humaines



Christophe CASES

Membre du Directoire d'IMA SA

Directeur délégué d'IMA SA

en charge de la finance et des risques

Cette dernière année de notre Plan Stratégique 2022-2025 a été très satisfaisante sur le plan économique, portée par notre développement à l'international et un résultat consolidé historique. Ce résultat va notamment contribuer au financement des investissements nécessaires à la réalisation des grandes ambitions de notre prochain Plan Stratégique.



Rodolphe BOUTIN

Directeur délégué d'IMA SA

en charge des activités à l'international

Un projet fédérateur attirant de nouveaux partenaires stratégiques, ainsi qu'une diversification dans l'assurance voyage, illustrent pleinement le dynamisme et la forte croissance de nos activités internationales. Cet élan se traduit également par un engagement de nos équipes en proximité avec l'ouverture de nouveaux sites en Belgique, en Espagne et au Portugal. En 2026, nous aurons à cœur de poursuivre cette dynamique d'expansion.



Frédéric du BEAUDIEZ

Directeur délégué d'IMA SA

en charge de la stratégie, du marketing,

du développement et de la relation actionnaires

Cette année est celle de la définition du Plan Stratégique 2026-2028. Un plan aligné entre le Groupe IMA et ses actionnaires autour de 4 piliers majeurs : consolider, différencier, diversifier et fédérer. Un plan incarné dans les différentes entités du Groupe, qui nous permet de nous projeter lucidement dans l'avenir. 2025 est également l'année de l'accélération d'IMA à l'international, dans la télésurveillance et dans l'assurance voyage à des fins de diversification.



Élodie PAPET

Directrice déléguée d'IMA SA

en charge des opérations

Créée en juin 2025, la Direction déléguée en charge des opérations regroupe les activités opérationnelles en France et plusieurs filières d'expertise. Elle impulse une dynamique nouvelle, renforce le pilotage des projets et favorise le déploiement des outils innovants pour soutenir les équipes en plaçant la qualité et la satisfaction client au cœur de nos actions. L'année 2025 est véritablement, pour moi, une année de fierté et d'élan collectif.



François GUILLEMOT

Directeur délégué d'IMA SA

en charge des systèmes d'information et des technologies

Les équipes informatiques du Groupe ont démontré leur solidarité et la résilience de nos systèmes en assurant la continuité d'activité d'IMH en début d'année, tout comme les équipes opérationnelles. 2025 a aussi été marquée par l'accélération de la sécurisation des infrastructures, la fin du déploiement de notre outil d'assistance et la poursuite des optimisations *via* l'innovation. En 2026, une filière IT unifiée, rattachée au plus haut niveau, accompagnera le Plan Stratégique.



Alexandra BONNEAU

Directrice déléguée d'IMA SA

en charge des réseaux et partenariats,

des achats, du patrimoine, des services et de la sécurité

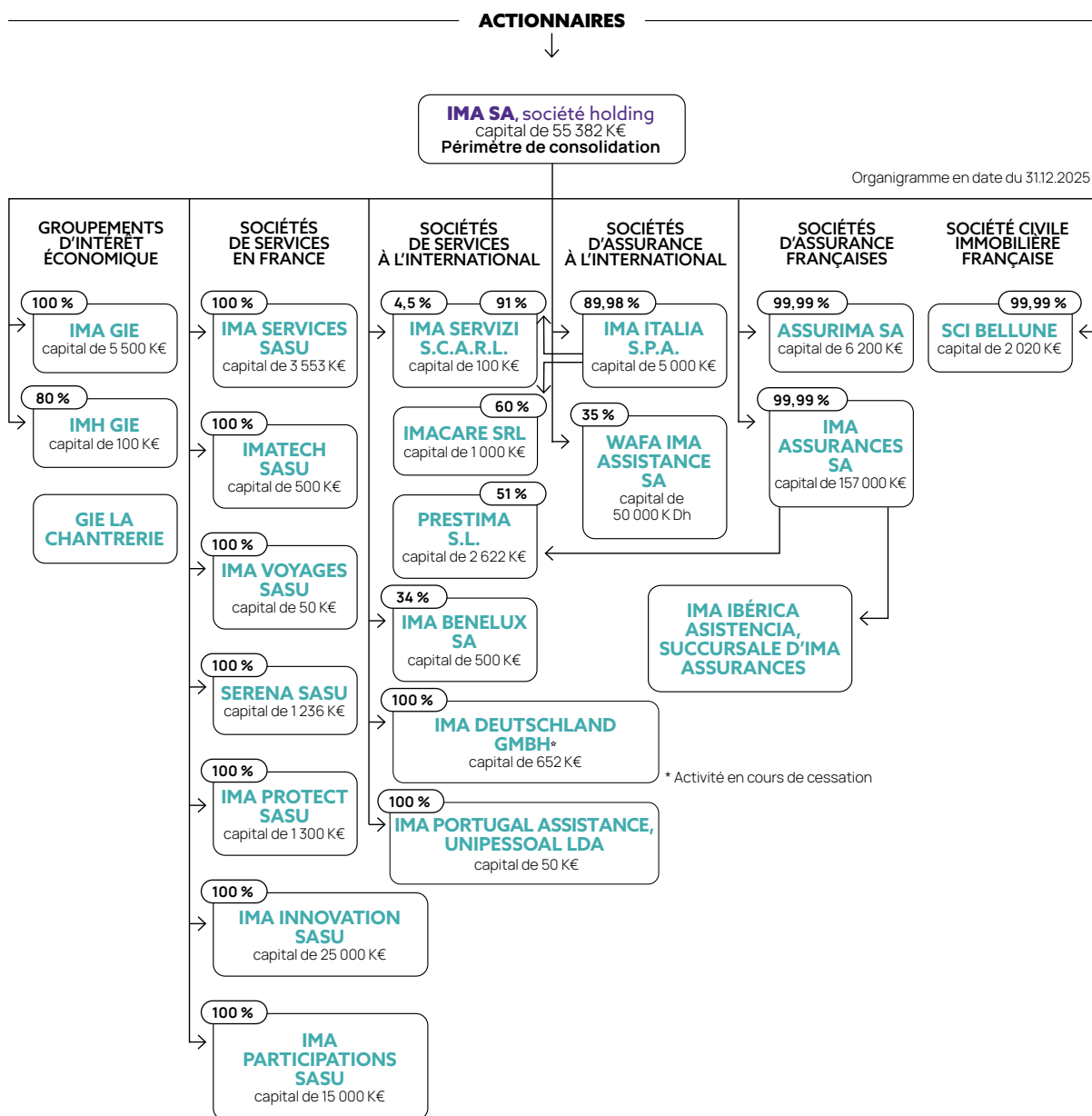
Le Groupe IMA positionne plus que jamais, au cœur de son projet, l'impact de nos partenaires sur le terrain et réaffirme son ambition : apporter une réponse humaine et responsable à notre empreinte sociale. C'est tout le sens du partenariat noué avec la Fédésap, qui marque notre contribution à la professionnalisation de la filière de l'accompagnement à domicile. Je tiens également à souligner l'engagement remarquable des équipes en charge des services généraux, qui par leur mobilisation quotidienne permettent d'offrir des services performants, sécurisés et de qualité à tous les salariés du Groupe.

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE IMA.

Le Groupe IMA bénéficie d'un actionariat historiquement stable et ouvert, composé de sociétés liées au monde de la mutualité et de l'assurance.

IMA est structuré en 22 entités juridiques distinctes, implantées sur le continent européen et au Maroc. IMA SA, société holding, rassemble toutes ces entités qui participent à la dynamique commerciale du Groupe.

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



NOS IMPLANTATIONS EN FRANCE...



Élodie PAPET

Directrice déléguée

IMA ASSISTANCE FRANCE

Niort, Limoges, Montreuil et Rouen

IMA ASSISTANCE France regroupe l'ensemble des activités d'assistance Mobilité, Santé Bien-vivre, Voyage et Médical en France. Acteur de référence de l'assistance et des services responsables, nous plaçons l'humain au cœur de nos engagements. À l'heure du digital et de l'IA, nous affirmons que la valeur de notre métier d'assistant réside dans nos compétences relationnelles et notre capacité à mobiliser les bonnes expertises au bon moment.



Cédric BAES

Directeur délégué

IMH

Échiré, Marseille et Schiltigheim

Cette année charnière a permis de sécuriser nos outils et de redéfinir notre trajectoire informatique au plus près des besoins métiers et de nos actionnaires. Dans un contexte de sinistralité climatique modérée, nous clôturons notre cycle stratégique 2022-2025 en renforçant notre montée en gamme technique et qualitative. Le renforcement des collaborations et mutualisations au sein du Groupe a également boosté notre performance collective.

LE
N
PARIS
EUIL
TIGHEIM
NANTES
OUZE
E
MOGES
RSEILLE



Gérard DACOSTA

Directeur délégué

IMATECH

Nantes, Lille et Paris

IMATECH affirme son positionnement en 2025 : qualité de service au-delà des attendus, dynamique d'innovation portée par ELOÏSE, transformations opérationnelles structurantes et croissance annuelle supérieure à 6 %. En 2026, l'enjeu sera de consolider durablement la performance pour soutenir cette trajectoire.



Jean-Pierre DELEPLANQUE

Directeur délégué

IMA PROTECT / SERENA

Nantes, Beaucauzé, L'Union, Orvault et Trappes

Cette année, nous avons transformé avec énergie, audace et ouverture. Pour la première fois, nous sommes allés à la rencontre du grand public avec une nouvelle identité de marque qui reflète notre volonté de nous tourner vers l'avenir, en restant fidèles à nos valeurs fondatrices. Nous avons enregistré nos premiers succès, signes que nos choix stratégiques sont les bons et que l'engagement de nos équipes, comme celui de nos partenaires, fait toute la différence. Et tout ceci, sans jamais renoncer à la qualité de service.

... ET À L'INTERNATIONAL.



Gerardo ROMERO ESTESOS

Directeur général

IMA IBERICA / PRESTIMA / IMA PORTUGAL ASSISTANCE

Madrid, Almadén, Ávila et Lisbonne

L'année 2025 marque un jalon historique en Espagne. La croissance de notre société Prestima, avec des nouveaux actionnaires, et le fort essor de l'activité Habitat mettent en exergue la visibilité d'IMA Ibérica sur le marché espagnol. Ce succès s'appuie avant tout sur l'humain, illustré par le ralliement du collectif Pelayo et l'ouverture du site d'Ávila. L'inauguration de notre nouveau siège à Madrid vient couronner cette stratégie d'expansion.



Mohamed IBRAHIMI

Directeur délégué

WAFI IMA ASSISTANCE

Casablanca

Cette année, nous avons consolidé notre position d'acteur de référence en conjuguant qualité de service, performance commerciale et excellence RH. Portés par un modèle fondé sur l'efficacité opérationnelle, l'innovation et la proximité, nous avons renforcé la robustesse de nos dispositifs et la satisfaction de nos clients. Cette dynamique nous permet d'accompagner durablement notre écosystème et de créer une valeur pérenne pour l'ensemble de nos parties prenantes : collaborateurs, clients, partenaires et actionnaires.



Sandrine DESSEILLE

Managing Director

IMA BENELUX

Liège

Ces douze derniers mois ont confirmé la solidité d'IMA Benelux dans un contexte exigeant. Nous avons dépassé nos objectifs financiers, maintenu un haut niveau de service et consolidé notre position dans le peloton de tête du marché belge en matière de NPS*. Nous poursuivons une trajectoire ambitieuse de croissance, soutenue par des projets structurants de transformation et d'automatisation, grâce à l'engagement remarquable de nos équipes.

*Net Promoter Score.



Elisa FORLANI

Directrice générale

IMA ITALIA / IMA SERVIZI / IMACARE

Milan

L'année 2025 a marqué un tournant pour IMA Italia. Le déploiement de notre outil d'assistance, qui a mobilisé nos équipes au dernier trimestre, va renforcer notre efficacité opérationnelle. L'activité voyage, portée par le lancement réussi de Heymondo en début d'année, représente désormais plus d'un tiers de notre chiffre d'affaires. Enfin, le renouvellement de notre certification « Égalité femmes-hommes » illustre notre engagement pour un environnement de travail inclusif, en cohérence avec nos valeurs.

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.



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) - Nantes, Paris, Lille

Prestations de relations clients pour le compte de tiers.

IMA Ibérica Asistencia* (Espagne) - Madrid

L'accueil téléphonique et la gestion des services d'assistance en voyage, routière, médicale, et aide à domicile suite à une hospitalisation et/ou une immobilisation, 24/7.

La gestion « front-office » de traitement de sinistres, 24/7.

IMA Servizi (Italie) - Milan

Mise en œuvre des services d'assistance médicale et d'assistance technique, pour les personnes, pour les véhicules et pour les habitations, 24/7.

Wafa IMA Assistance (Maroc) - Casablanca

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, Beaucozéz

IMATECH - Nantes, Paris, Lille

SPÉCIFIQUES ENTITÉS



TÉLÉSURVEILLANCE

IMA PROTECT (France) - Nantes, Beaucozéz

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



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

IMATECH (France) - Nantes
LES ACTIONS DE FORMATION

DIVERSITÉ



PARITÉ DU GENRE

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

IMA EN QUELQUES CHIFFRES.

+6 000

collaborateurs



4,1

millions
de dossiers
d'assistance
traités

16

millions
d'appels reçus



22

implantations
réparties
en Europe
et au Maroc

1 112

millions d'euros
de chiffre d'affaires
consolidé

42,8

millions d'euros
de résultat net
consolidé¹

447,6 millions d'euros
de fonds propres²

¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

² Capitaux propres du Groupe IMA (hors minoritaires).

PRÉSENTS, DANS L'URGENCE ENGAGÉS DANS LA DURÉE

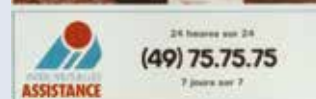
COUP D'ŒIL DANS LE RÉTRO.

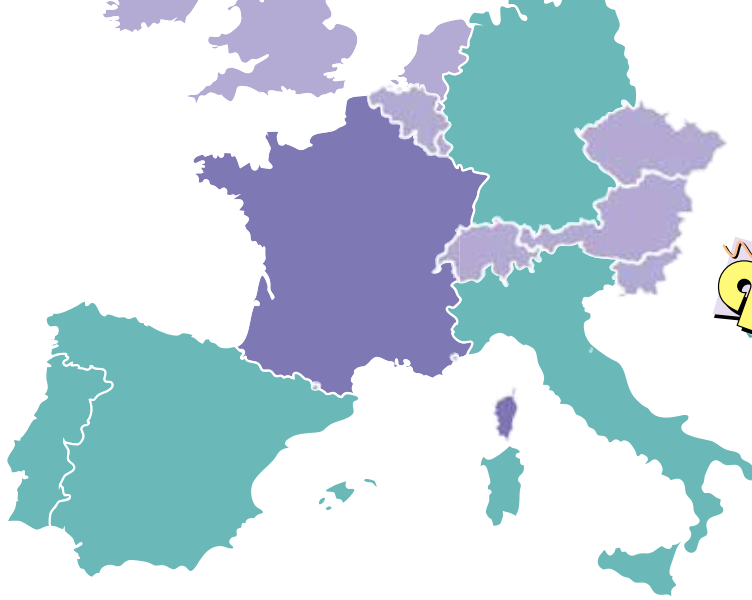
N'y voyez pas là un jeu de mots qui laisserait penser que l'assistance automobile c'est toute notre vie, car vous seriez loin de la vérité. Alors oui, les déplacements en France et à l'étranger représentent une grande partie de notre activité, mais ne s'en tenir qu'à ce point serait occulter le travail de nos équipes qui font de l'assistance médicale, de la santé ou de l'habitat, sans oublier de l'information juridique ou encore de la télésurveillance. Parce qu'en fait, notre métier, c'est d'être là quand les gens ont besoin de nous. Tous les jours, toute l'année, depuis 1981.



Alors reprenons depuis le début.

En 1981, quand Inter Mutuelles Assistance voit le jour, nous assistons déjà plus de 3 millions de bénéficiaires alors que nous ne sommes « que » 115 collaborateurs. Le service médical voit le jour un an plus tard, une petite entreprise dans l'entreprise : du matériel digne d'un SAMU, une équipe d'urgentistes, d'anesthésistes et de réanimateurs et, évidemment, des chargés d'assistance. Et **en 1987**, le cap des 100 000 dossiers est dépassé.





90s

En 1991, IMA a bien grandi : nos effectifs ont été multipliés par cinq pour absorber les 2,6 millions d'appels de nos bénéficiaires, et nous avons dépassé les frontières en nous implantant en Espagne et en Italie, puis, un an plus tard, en Allemagne. L'assistance habitation s'ajoute à nos expertises **en 1994** et IMATECH voit le jour à la fin de cette décennie.

2000

En l'an 2000, la fin du monde n'a pas eu lieu et à IMA, on est résolument tourné vers l'avenir. Nous comptons désormais 1 000 salariés et traitons plus d'1,7 million de dossiers par an. Le Groupe continue de se développer avec la création de deux nouvelles entités : IMA Protect, spécialisée dans la télésurveillance, et, **en 2007**, Inter Mutuelles Habitat.



2010

En 2011, IMA a 30 ans et des projets plein la tête. Cette année-là, nous signons un partenariat avec Attijariwafa Bank et Wafa Assurance pour donner naissance à Wafa IMA Assistance, et P&V entre au capital d'IMA Benelux. Quatre ans plus tard, c'est le Pôle Santé, Bien-vivre qui est créé pour centraliser l'ensemble de nos services sur ce segment d'activité.

En 2018, IMA installe des plateaux d'assistance à Rouen et déploie IMA Innovation et IMA Participations, un fonds d'investissement dans les start-up. Deux nouvelles structures en réponse au nouveau Plan Stratégique 2017-2021 qui ambitionne d'accélérer la dynamique d'innovation du Groupe.

2020

En 2020, la pandémie met le monde sur « Pause », mais IMA ne s'arrête jamais. Ce sont désormais plus de 4 500 collaborateurs répartis dans 7 pays qui mettent chaque jour leur expertise au service de nos 45 millions de bénéficiaires. En parallèle, IMA se structure pour devenir, **en 2023**, le réassureur de ses assureurs actionnaires. Cette même année, IMA ASSISTANCE France voit le jour pour porter l'ensemble des activités d'assistance Déplacement, Médicale et Santé Bien-vivre en France. Un an plus tard, la filiale française ouvre de nouveaux plateaux à Limoges pour répondre au développement de son activité.



2025

Et nous voici en 2025, année charnière, qui referme les 44 premières années de la vie d'IMA. Quatre décennies de dynamisme, de développement et de croissance.



JANVIER 2025

LES FAITS MARQUANTS 2025.

RÉCOMPENSE

IMA AU PALMARÈS 2025 DES MEILLEURS EMPLOYEURS !

C'est une 8^e place pour le **Groupe IMA** dans la catégorie Assurance et assistance avec une note de 7,53/10. Au classement général, tous secteurs confondus, IMA obtient la 96^e place, soit un bond de 147 places par rapport à l'an passé.



SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE

Pour la seconde année consécutive, **Wafa IMA Assistance** obtient le label « Élu Service client de l'année 2025 Maroc » dans la catégorie Assistance.



SANTÉ

LA TÉLÉASSISTANCE ARRIVE AU MAROC

Wafa IMA Assistance, en collaboration avec les équipes d'**IMA Protect**, lance une expérimentation autour d'une offre de téléassistance au Maroc. Un projet qui mobilise les expertises de nos deux entités pour en définir les modalités.

« Ce projet représente un tournant important pour l'entreprise, et je suis fière d'avoir contribué à cette première. »

Hiba MAFTAH, cheffe de projet chez Wafa IMA Assistance.



« L'accueil qui nous a été fait chez Wafa IMA Assistance ainsi que le bon état d'esprit des collaborateurs, ont été de puissants moteurs pour amener ce projet à terme. »

Cyril GAUJARD, technicien support produits et logiciels chez IMA Protect.



INNOVATION

CALL-IN : TOP DÉPART !

La nouvelle interface est désormais disponible pour l'ensemble des chargés d'assistance d'**IMA ASSISTANCE France**. Développée à 100 % en interne, elle retranscrit l'ensemble du contexte d'assistance, recueilli au préalable par le VoiceBot, pour permettre à nos chargés d'assistance de se concentrer sur l'écoute et l'empathie.

DÉPANNEUR, OÙ ES-TU ?

Avec le déploiement de l'application KAZE auprès de nos prestataires, les bénéficiaires d'**IMA Benelux**, **IMA Italia** et **Wafa IMA Assistance** pourront désormais suivre, en temps réel, l'arrivée du dépanneur. Une appli digitale qui centralise la gestion des prestations et améliore la qualité de service (collecte de photos, rapports d'intervention...).



MOBILITÉ

MÉDICAL

UNE ACTIVITÉ EXCEPTIONNELLE POUR IMA ASSISTANCE FRANCE

Ce sont 10 750 dossiers qui ont été ouverts, et plus de 26 000 appels entrants qui ont été réceptionnés le lundi 13 janvier sur les périmètres de l'assistance mobilité et médicale. La cause ? La chute brutale des températures. C'est un nouveau record* pour **IMA ASSISTANCE France**, avec un volume d'activité supérieur de 25,1 % aux prévisions, mais qui, grâce à notre anticipation et à la mise en place de renforts opérationnels, a pu être absorbé par les équipes.

* La dernière journée avec un volume de dossiers supérieur à 10 000 remonte au 12 décembre 2022, avec 10 476 dossiers ouverts. Cette suractivité était également due à une vague de froid intense.



START-UP

LE GROUPE IMA INVESTIT DANS LES « GARAGES BRANCHÉS »

Avec cette prise de participation dans la start-up Revolte, le **Groupe IMA** poursuit son engagement en faveur de la mobilité durable.

Revolte est une start-up française, spécialisée à la fois dans la réparation des systèmes électriques et hybrides des véhicules, et dans la formation des professionnels du secteur. Depuis l'ouverture de son premier atelier à Carquefou en 2022, plus de 3 000 interventions ont été réalisées et 350 professionnels de l'automobile ont été formés. Ces services permettent de réduire significativement les coûts et l'impact environnemental, en réparant plutôt qu'en remplaçant les pièces.



© revolte.club

Pour aider les garagistes à relever le défi de la mobilité électrique, Revolte propose une plateforme innovante, accessible par abonnement. Ce service comprend des outils pratiques, des tutoriels, des ressources techniques, ainsi que des conseils d'experts pour faciliter l'intégration des technologies électriques dans les ateliers.

« Cette alliance va accroître notre efficacité opérationnelle tout en soutenant le développement de mobilités décarbonées. »

Élodie PAPET, Directrice déléguée en charge des opérations.



« Cette prise de participation s'inscrit pleinement dans notre stratégie et vient renforcer notre expertise du dépannage à distance. »

Gérard DACOSTA, Directeur délégué IMATECH.



MOBILITÉ

MOTOR BIKE EXPO : ON Y ÉTAIT !

Une nouvelle occasion pour **IMA Italia** de soutenir la grande communauté des motards, renforcer son engagement en faveur de la sécurité et consolider sa mission aux côtés des principaux acteurs du secteur.

24 AU 28 JANVIER

170 000
VISITEURS
UNE ANNÉE RECORD!



STRATÉGIE

¡VAMOS ALLÁ!

C'est parti pour le déploiement opérationnel d'**IMA Ibérica Asistencia**, succursale d'IMA Assurances. Une nouvelle structure juridique, créée fin 2024, pour porter l'ensemble des activités d'assurances en Espagne. À cette occasion, nous avons réuni l'ensemble des contributeurs dans nos locaux niortais pour fêter la réalisation de ce projet stratégique qui a nécessité 18 mois de travail.

RSE

IMA AGIT POUR LE MARAIS POITEVIN

LIFE Maraisilience, c'est le projet européen porté par le Parc naturel régional du Marais poitevin dont l'objectif est de préserver les zones humides, essentielles pour faire face aux conséquences du changement climatique.



 Tournage de la vidéo Maraisilience avec l'équipe du Parc naturel régional du Marais poitevin et David PINO.


Un projet que le **Groupe IMA** a décidé de soutenir pour protéger des espaces remarquables où vivent nos collaborateurs, soutenir des actions utiles contribuant à l'adaptation face au changement climatique, documenter et anticiper les conséquences des événements climatiques.

Avec un soutien financier sur 4 ans, nous contribuons à des actions structurantes aux côtés de toutes les parties prenantes :

- Création d'un observatoire du climat,
- Diagnostic de vulnérabilité,
- Ateliers avec les habitants pour imaginer des solutions,
- Enrichissement des données utiles aux assureurs pour mieux prévenir et protéger.



VIDÉO
MARASILIENCE

 Pour en savoir plus sur le programme : life-maraisilience.parc-marais-poitevin.fr



FÉVRIER 2025

RÉCOMPENSE

MARQUE DE L'ANNÉE

IMA Protect obtient le label « Élu Marque de l'Année 2025 » pour sa première participation.



📷 *Émilie THIBAUD LE CUDENNEC, Directrice Offre et Expérience Client IMA Protect et Jean-Pierre DELEPLANQUE, Directeur délégué IMA Protect, à la remise du trophée.*

ORGANISATION

DE NOUVEAUX BUREAUX À LILLE

Après son implantation à Paris il y a deux ans, **IMATECH** poursuit son développement avec l'ouverture d'un nouveau site à Lille, qui accueille aujourd'hui près de 25 conseillers clients. Cette décision stratégique marque une étape importante dans son développement et sa volonté de répondre aux opportunités de croissance offertes par ses partenaires dans ses domaines d'expertises.



ÉCLAIRAGE SUR LA CYBERSÉCURITÉ.

Vous utiliseriez
**LA MÊME
BROSSE
PARTOUT ?**

**... vos mots de passe,
c'est pareil !**

C'est par ces mots un peu « choc » que nous avons lancé notre campagne de communication interne autour de la cybersécurité. L'objectif : alerter nos collaborateurs, avec un ton décalé, sur ses pratiques courantes qui sont pourtant dangereuses pour la sécurité informatique.

Parce que le risque cyber n'est plus une hypothèse, mais bien une réalité. Rien que cette année, la cybercriminalité aura coûté plus de 10 000 milliards d'euros à l'échelle mondiale.

Pour IMA aussi, c'est un bruit de fond continu. Pendant que nos équipes assistent 1 personne toutes les 7 secondes, ce sont 42 tentatives de cyberattaque qui sont stoppées dans le même laps de temps.

C'est pourquoi, nous avons fait le choix de consacrer **plus de 10 % du budget informatique à la cybersécurité** avec comme objectifs de réduire les risques, anticiper l'imprévu et garantir la continuité du système d'information.

ANCRRER LES BONS RÉFLEXES

Mais la technologie ne fait pas tout ! Ce sont 9 cyberattaques sur 10 qui commencent par un mail, et IMA en reçoit 6 millions chaque mois. Le facteur humain devient donc déterminant.

En plus de notre campagne « *La cybersécurité, c'est une évidence* », nous avons également multiplié, sur notre intranet, des contenus dédiés (décryptages, conseils pratiques, éclairages sur les actions informatiques...) pour rendre les enjeux plus concrets et accessibles. En complément, une campagne d'affichage sur nos sites a renforcé la visibilité de la cybersécurité au quotidien.

Notre démarche s'est également enrichie d'un nouvel outil : **Albert, un agent conversationnel animé par l'intelligence artificielle**. Chaque mois, via notre messagerie, il engage les collaborateurs dans un échange court et ludique autour d'une thématique précise comme le phishing, les données personnelles...

Apprécié pour la pertinence de ses propos, il propose une sensibilisation continue, concrète et adaptée au quotidien des équipes.



Albert

DES RÉSULTATS AU RENDEZ-VOUS

Les campagnes de phishing simulé affichent aujourd'hui 98 % de réussite. Et notre campagne de communication, classée 5^e aux Trophées 2025 de la Communication Interne, confirme qu'un autre discours sur la cybersécurité est possible : plus clair, plus engageant, plus mobilisateur.

Aujourd'hui, la question n'est plus de savoir si une attaque surviendra, mais quand. Face à cette réalité, IMA poursuit un cap clair : bâtir un système d'information agile et résilient. **Parce que protéger notre système d'information, c'est préserver notre capacité à assister.**

MARS 2025

RSE

IMA ITALIA DE RETOUR À LA « FA LA COSA GIUSTA ! »

« Fais le bon choix ! » : c'est ainsi que pourrait se traduire le plus grand salon italien dédié à la consommation et aux modes de vie durables (bio, km0, mobilité durable, tourisme responsable et consommation raisonnée). L'occasion pour les équipes d'**IMA Italia** et **MACARE**, du 14 au 16 mars, de réaffirmer leur engagement en faveur de l'innovation pour les plus fragiles.



14 AU 16 MARS

RSE

IMH CONCRÉTISE SA DÉMARCHE RSE AVEC KOMEET

En 2024, près de 90 % des collaborateurs d'**IMH** exprimaient le souhait de développer la démarche RSE au sein de la filiale Habitat du Groupe IMA. Dès lors, plusieurs actions ont été mises en place pour répondre à cette demande : des solutions de recyclage sur le site d'Échiré (en cours de déploiement sur les sites de Marseille et Schiltigheim) et la mise en place d'une application BlablacarDaily pour l'ensemble des collaborateurs. Depuis fin mars, c'est Komeet, la plateforme de sensibilisation et de partage d'expériences, qui est venu compléter ce dispositif d'engagement.



➤ En savoir plus sur [Komeet.cc](https://komeet.cc)

DES FORMATIONS À LA FRESQUE DU CLIMAT

Dans le cadre de sa stratégie RSE, **IMA** a proposé à ses collaborateurs de participer à des sessions de formation sur « La Fresque du Climat ». Un atelier collaboratif de quatre heures pour mieux comprendre les causes et les conséquences du changement climatique, autour d'un contenu rigoureux, basé sur des éléments scientifiques validés par le GIEC.*



VIDÉO

LA MINUTE RSE

« FRESQUE DU CLIMAT »

* Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.

INNOVATION

IMA ACCUEILLE LE STARTUP WEEKEND



Pitcher une idée innovante et trouver des équipiers, la transformer en projet de start-up, et la présenter devant un jury de professionnels : c'est le concept du Startup Weekend qui a eu lieu du 14 au 16 mars. Pour sa troisième édition, l'événement, organisé par la Technopole niortaise Altea, a eu lieu dans les locaux niortais d'IMA. Ce sont 11 équipes, accompagnées par des mentors et des professionnels du secteur, qui ont su faire preuve de talent, d'inventivité et d'audace.



« Sur les 6 000 collaborateurs du Groupe, 3 500 sont en Deux-Sèvres, principalement à Niort. C'est pourquoi nous nous sommes engagés il y a très longtemps, avec les acteurs économiques du Département, dans le développement de l'activité économique et de l'attractivité du territoire. Le programme Startup Weekend rentre dans cette logique. Nous avons choisi de l'accueillir pour favoriser la création d'entreprises, d'écosystèmes, d'organisations, qui vont continuer à accompagner le développement de nos propres activités. »



David PINO, Président du Directoire IMA SA.



VIDÉO
IMA S'ENGAGE DANS
L'ENTREPRENEURIAT

INNOVATION

UN HACKATHON 100 % IMA

Ce sont 32 collaborateurs, issus des métiers et de l'IT de toutes nos entités françaises qui ont participé à cette première édition du Hackathon 100 % IMA. Durant 48 heures, ils ont uni leurs idées et leurs expertises pour plancher sur la construction de 5 agents IA répondant à des besoins métiers.



2025

AVRIL

RH

**GROUPE IMA&MOI :
À L'ÉCOUTE DES
COLLABORATEURS**

Pour sa 3^e édition, ce sondage offre aux collaborateurs l'occasion de partager leur ressenti sur le bien-être, l'environnement de travail, la reconnaissance ou l'autonomie.

Depuis 2023, l'eNPS du **Groupe IMA** a progressé de 12 points, preuve que l'écoute des équipes permet d'identifier des axes concrets pour améliorer leur quotidien au travail.

En donnant la parole à chacun, IMA favorise une démarche collective où les retours des collaborateurs guident les actions, renforcent l'engagement et contribuent à façonner leur environnement professionnel ainsi que l'avenir du Groupe.



MOBILITÉ

**MOTRIO CONFIE SON
SUPPORT TECHNIQUE
À IMATECH**

MOTRIO, enseigne multimarque du Groupe Renault, confie à **IMATECH** son assistance technique. Les centres MOTRIO partenaires bénéficient de l'accompagnement des experts DIAG : aide au diagnostic, résolution de problématiques techniques et conseils. **IMATECH** assure également la conciergerie et la relation client.



**UN AN DE SOUTIEN À
LA SANTÉ MENTALE**

Depuis un an, **IMA** s'appuie sur Moka Care pour soutenir la santé mentale de ses collaborateurs. En toute confidentialité, ils peuvent consulter des contenus bien-être, bénéficier d'un accompagnement individuel (psychologue, coach...) ou participer à des sessions collectives, le tout financé par l'entreprise.

MÉDICAL

261

C'est le nombre de soignants et de techniciens acheminés vers Mayotte suite au cyclone CHIDO, entre décembre 2024 et avril 2025. Une mission confiée aux équipes **IMA** par la Direction Générale de la Santé.

STRATÉGIE

BIENVENUE À LA PLUS ANCIENNE COMPAGNIE D'ASSURANCE ITALIENNE


Du 2 au 3 avril, IMA a eu le plaisir d'accueillir son nouveau partenaire transalpin, ITAS MUTUA, entré au capital d'IMA Italia en 2024. Une rencontre qui marque le lancement d'un plan de croissance commun à long terme.

Fondée en 1821, ITAS est la plus ancienne compagnie d'assurance italienne, et compte aujourd'hui plus de 900 000 assurés. Sa devise, « *assicurazione che ci unisce* » (l'assurance qui nous unit), reflète ses valeurs mutualistes, sa culture de solidarité et la vision partagée par les deux partenaires.



Ce partenariat stratégique permet aux deux groupes de conjuguer leurs savoir-faire et expertises pour renforcer leur position sur le marché international. Au-delà d'une ambition commune, l'entrée d'ITAS au sein d'IMA Italia crée des synergies entre deux entreprises qui misent sur l'innovation et la qualité de la relation client.



 Rodolphe BOUTIN, Directeur délégué d'IMA SA en charge des activités à l'international ; Frédéric du BEAUDIEZ, Directeur délégué d'IMA SA en charge de la stratégie, du marketing, du développement et de la relation actionnaires ; Alessandro MOLINARI, Administrateur délégué et Directeur général d'ITAS ; Elisa FORLANI, Directrice générale d'IMA Italia ; Alessandro CIOCI, Directeur technique d'ITAS ; Paola BIANCHI, Directrice commercial et marketing d'IMA Italia ; David PINO, Président du Directoire d'IMA SA ; Barbara WHITEHEAD, Responsable partenariats internationaux à la Direction Internationale ; Marco FUSCIANI, Vice-Directeur général d'ITAS ; Elodie PAPET, Directrice déléguée d'IMA SA en charge des opérations ; Christophe CASES, membre du Directoire d'IMA SA et Directeur délégué d'IMA en charge de la finance et des risques ; Antoine TRARIEUX, Directeur en charge de la coordination des partenariats internationaux d'IMA.



La visite s'est conclue par un geste symbolique puisque la mutuelle italienne a offert une reproduction, en édition limitée, de sa plaque d'incendie historique, apposée au-dessus des maisons assurées par ITAS au XIX^e siècle.



 Alessandro MOLINARI, Administrateur délégué et Directeur général d'ITAS et David PINO, Président du Directoire d'IMA SA.



VIDÉO
ITAS MUTUA
COMPANY PROFILE

INNOVATION

INITIATION À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Alors que l'intelligence artificielle redéfinit les contours de nombreux secteurs, IMA fait le choix stratégique d'accompagner l'ensemble de ses collaborateurs dans cette transformation. Pour répondre aux défis d'un environnement en constante évolution, nous avons lancé un programme d'acculturation, conçu pour comprendre les usages et les limites de cette technologie. Un parcours entièrement conçu en interne, dont l'approche « maison » garantit des contenus concrets directement applicables à nos métiers, avec des capsules vidéo incarnées par des collègues.



FUN FACT

Un format court et captivant

Chaque mois, un module de 10 à 15 min est débloqué et propose une immersion ludique et interactive mêlant perspective historique, quiz, faits étonnants et vidéos pédagogiques. Ce rythme permet à chacun de progresser sereinement. Après avoir exploré l'histoire et les bases de l'IA, les collaborateurs peuvent s'initier à l'art du « prompt », cette fonction essentielle à la génération de contenus. Le programme fait aussi un focus sur l'éthique : un module complet est dédié aux biais de l'IA, permettant de mieux comprendre les risques et les limites de cette technologie.



Avec ce programme, IMA permet à chacun de ses collaborateurs de devenir acteur de l'innovation et d'intégrer l'IA avec discernement dans ses pratiques quotidiennes. Une initiative qui illustre notre volonté de conjuguer expertise humaine et performance technologique.

COLLABORATEUR IMA *qui es-tu ?*

La croissance des effectifs est de **+ 3,8 %**,
soit 231 collaborateurs supplémentaires
entre 2024 et 2025 pour **un effectif
total de 6 323 collaborateurs.**

64 %
de femmes

Espagne : + 19,4 %
Maroc : + 10,5 %
Italie : + 9 %
Belgique : + 8,5 %
France : + 2,1 %

42,3 ans
âge médian

9,3 ans
ancienneté
moyenne

88 % en CDI
en progression constante
(84 % en moyenne sur 9 ans)
59 % en temps complet
65 % au statut employé

Pour soutenir la transformation
des métiers, nous avons mis en place
le développement des compétences
autour de **4 axes stratégiques** :

- Assurantiel & réglementaire
- Management
- Digitalisation
- Excellence client.

36 %
d'hommes

2022

MAI

RH

WI'ACADEMY : DÉVELOPPER LES TALENTS, RENFORCER L'EXPERTISE

Afin d'accompagner le développement des compétences et l'évolution de ses métiers, **Wafa IMA Assistance** a lancé la WI'Academy, un dispositif dédié à la formation et à la transmission des savoir-faire.

Cette initiative s'est notamment traduite par une revue du parcours d'intégration des nouveaux arrivants, la refonte de supports de formation et la création d'outils pédagogiques innovants destinés à faciliter l'apprentissage des collaborateurs. Les supports internes ont été actualisés, et un guide de bonnes pratiques mis à la disposition des équipes opérationnelles a été déployé.

La WI'Academy s'inscrit également dans une démarche de restructuration de la formation opérationnelle, organisée autour de plusieurs volets : formation d'intégration, formation continue et accompagnement des périodes d'activité saisonnière.

À travers cette démarche, Wafa IMA Assistance renforce la transmission des compétences, soutient la montée en expertise des équipes et accompagne durablement la performance de ses activités.

JURIDIQUE

ELOÏSE S'OUVRE À DE NOUVEAUX HORIZONS

ELOÏSE, notre IA juridique, a bien grandi ces derniers mois, coachée par l'expertise des 180 juristes d'**IMATECH**. C'est donc une version optimisée qui va être commercialisée à l'externe. Demain, partenaires et clients bénéficieront de cet outil fiable pour obtenir des réponses immédiates, libérant ainsi du temps aux experts pour le conseil à haute valeur ajoutée.



ORGANISATION

UNE INFORMATION CENTRALISÉE POUR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

Un seul espace, une info centralisée, des accès personnalisés, "Mon espace Métier" a ouvert ses portes le 13 mai pour faciliter le travail des équipes opérationnelles d'**IMA ASSISTANCE France**. Fruit de deux ans de travail collectif, cette plateforme, adossée à notre intranet, centralise actualités et procédures, avec un accès simple et rapide à toutes les informations pratiques liées à la vie des services.

STRATÉGIE

IMA PROTECT CRÈVE LE PETIT ÉCRAN ET DÉCROCHE L'ARGENT !

L'année 2025 marquera à jamais un tournant historique pour **IMA Protect**. Accompagnée par une agence, l'entité nantaise, spécialiste de la télésurveillance, a opéré une refonte globale de son identité de marque et lance une campagne publicitaire de grande envergure, pour accroître sa visibilité.

Le spot télé, porté par le tube culte « *Partir un jour* » des 2Be3, met en scène des parents enthousiastes à l'idée de s'évader, tandis que leurs ados sécurisent la maison d'un simple clic sur leur téléphone pour activer l'alarme. Avec son slogan « *On n'a pas fini de vous voir partir* », la marque mise sur la complicité et la sérénité. Ce dispositif d'envergure s'est également affiché dans le métro parisien, les gares SNCF, les stations-service, ainsi que sur Facebook et Instagram.

Cette nouvelle stratégie de marque a déjà porté ses fruits en termes d'image : elle a été récompensée par le Trophée d'Argent TOP/COM. Ce prix salue la créativité de cette transformation qui permet à IMA Protect d'insuffler un nouvel élan à son activité et de moderniser ses prises de parole sur le marché de la télésurveillance.

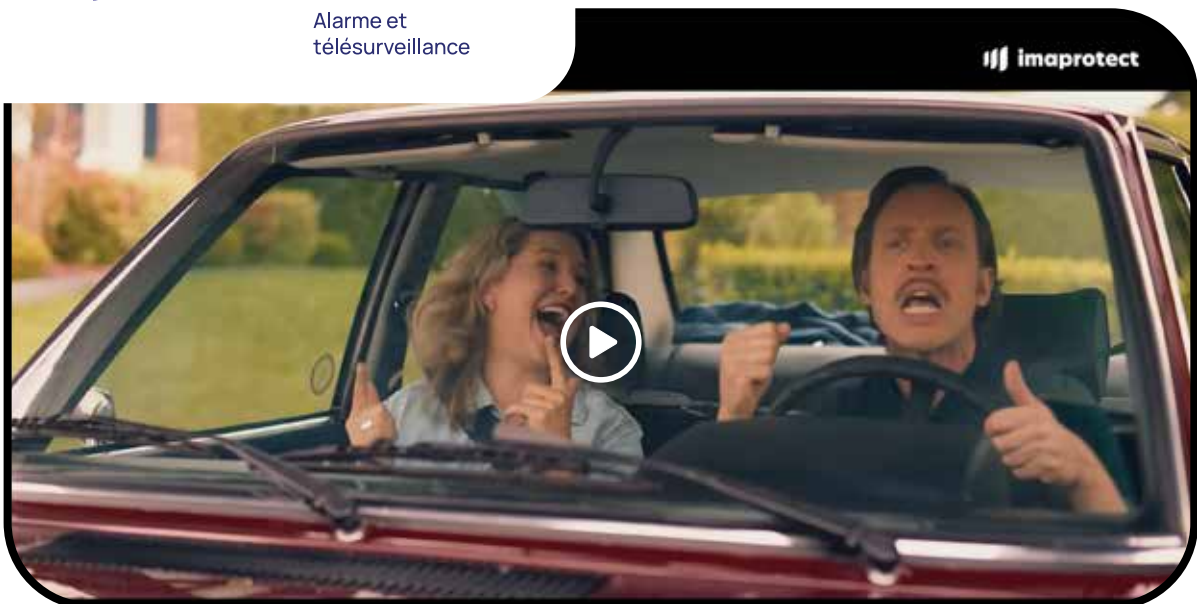


VIDÉO
PARTIR UN JOUR
AVEC IMA PROTECT

👉 Pour voir le nouveau site IMA Protect : imaprotect.com



Alarme et télésurveillance



2025 JUN

START-UP

7 LAURÉATS POUR LA 8^E SAISON DE LA FRENCH ASSURTECH

Après une journée intense de pitches devant près de 100 professionnels, l'accélérateur de start-up en assurance French Assurtech a révélé ses 7 lauréats parmi une centaine de candidatures. Chaque start-up se verra attribuer un ou plusieurs parrains/marraines issus des entreprises membres, dont **IMA**, pour lancer des projets d'expérimentation et, si tout se passe bien, envisager des suites vers l'industrialisation. Ces collaborations permettront aux partenaires de coconstruire des solutions innovantes et d'imaginer l'assurance de demain.



RH

« VERT » UN AVENIR PLUS RESPONSABLE

À l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, le 5 juin, **Wafa IMA Assistance** a mobilisé ses équipes pour un « Green Day* » dédié à l'environnement. Des ateliers sur les déchets et les défis climatiques et un challenge recyclage ont rythmé la matinée, placée sous le signe de l'engagement, de la créativité et de l'innovation collective.

* Jour vert.

MOBILITÉ

IMA & VINCI S'ALLIENT POUR SAUVER DES VIES

IMA et VINCI Autoroutes ont signé un accord majeur pour digitaliser le secours sur autoroute. Ce partenariat vise à créer un parcours direct entre l'utilisateur et le PC autoroutier via IMA Direct, notre application de suivi du dossier d'assistance. En évitant le délestage systématique vers le 112, cette innovation permet de désengorger les services d'urgence tout en accélérant l'intervention sur autoroute. Ce dispositif, testé sous forme de pilote, sera ensuite déployé sur l'ensemble des réseaux autoroutiers français, positionnant IMA comme leader de son secteur et pionnier sur les sujets au cœur de l'urgence.

ÉVÈNEMENT

ÉCHANGES PRIVILÉGIÉS AVEC LES CARROSSIERS

À l'occasion du 31^e congrès annuel Five Star, qui a eu lieu du 6 au 8 juin, nos équipes **IMATECH** ont valorisé l'offre Mobilité DIAG auprès du réseau de carrossiers partenaires. Présentations de l'assistance routière, échanges sur les tendances du secteur et renforcement des liens partenariaux ont rythmé ces deux jours.

ORGANISATION

LE SQUARE FAIT LE PLEIN !

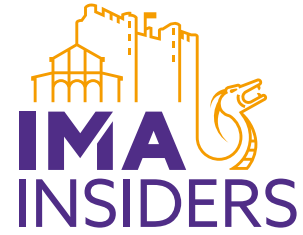
Ce sont près de 200 collaborateurs **IMATECH**, installés jusque-ici à quelques mètres au « Kiosque », qui ont rejoint le « Square », notre bâtiment situé au Nord de Nantes. Une initiative forte pour favoriser la coopération entre les équipes et renforcer le sentiment d'appartenance entre nos deux filiales nantaises : IMATECH et IMA Protect.



ÉVÈNEMENT

IMA RÉAFFIRME SON ENGAGEMENT POUR LA SANTÉ MENTALE

Du 18 au 20 juin, **IMA** était présent au Congrès National de la Mutualité Française. L'occasion de réaffirmer notre mobilisation aux côtés des mutuelles pour accompagner les publics fragilisés, sensibiliser aux enjeux de prévention et promouvoir des dispositifs d'accompagnement concrets et adaptés aux besoins de la société.



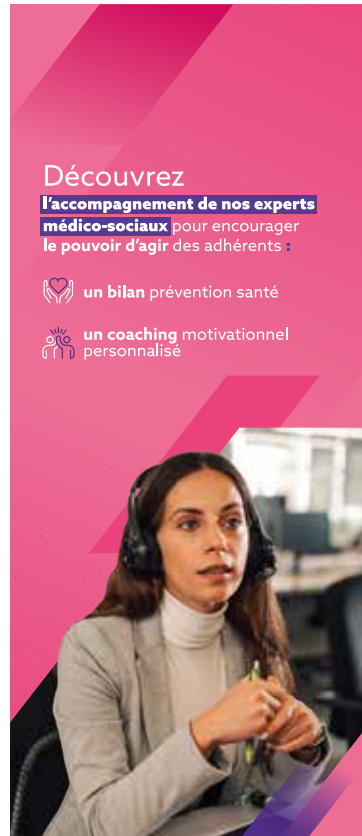
ÉVÈNEMENT

DANS LES COULISSES DE L'ASSISTANCE

Portée par la Direction internationale d'**IMA**, la 3^e édition d'IMA INSIDERS s'est tenue au siège niortais les 25 et 26 juin 2025. Une vingtaine de partenaires stratégiques internationaux, venus d'Italie, d'Espagne, de Tunisie, du Maroc, de Belgique et du Luxembourg, ont participé à cet événement placé sous le signe de la transparence : « *Assistance, a peek behind the curtains** ».

Ces journées d'échanges, devenues incontournables, ont offert à nos partenaires une immersion exclusive dans les coulisses de l'assistance, pour découvrir le quotidien des équipes et rencontrer celles qui imaginent les solutions de demain. Deux jours pour partager nos ambitions communes et consolider la dynamique internationale du Groupe.

* Assistance, un coup d'œil derrière le rideau.



Découvrez l'accompagnement de nos experts médico-sociaux pour encourager le pouvoir d'agir des adhérents :

 un bilan prévention santé

 un coaching motivationnel personnalisé

JUILLET 2025



SANTÉ

MUTUALIA CHOISIT L'EXPERTISE HUMAINE D'IMA

Le Groupe Mutitalia a retenu **IMA** pour l'assistance santé et obsèques de ses 340 000 bénéficiaires, majoritairement issus du secteur agricole. Ce qui a séduit ce nouveau client chez IMA ? Nos valeurs mutualistes, notre qualité de service, nos prestations «Made in France», le service Deuxième Avis, sans oublier le conseil social de nos équipes de la Plateforme Interdisciplinaire Médico-Sociale. Ce succès confirme le dynamisme d'IMA sur le marché du bien-vivre et son engagement aux côtés des acteurs du quotidien.

VOYAGE

TUTTOKAY HO IMAWAY : UN ÉTÉ SEREIN AVEC IMA ITALIA

IMAWAY, l'assurance voyage d'**IMA Italia**, a fait son retour dans le métro milanais et sur les ondes nationales avec une nouvelle campagne, légère et humoristique. Une présence stratégique et des visuels impactants, pour cibler notamment les jeunes et les actifs.

Zoom sur Heymondo

En parallèle, IMA renforce sa présence en Italie via le courtier espagnol Heymondo. Déjà partenaire du Groupe en Espagne, au Portugal et en France, ce spécialiste digital distribue désormais les solutions IMA sur le marché italien, nous permettant ainsi de renforcer nos parts de marché dans le domaine du voyage.



IMA Italia lance une campagne d'affichage à Milan avec une promesse forte : « Tuttokay, ho IMAWAY » (« Tout est OK, j'ai IMAWAY »). Avec humour et légèreté, elle séduit le public et remporte le prestigieux prix Mediestars.



L'ASSURANCE VOYAGE BY GROUPE IMA.

Alors que le tourisme international reprend son rythme, IMA saisit l'opportunité pour renforcer sa présence sur le marché de l'assurance voyage. L'idée n'est pas nouvelle pour le Groupe : depuis l'Italie jusqu'à l'Espagne en passant par le Maroc, chaque expérience a enrichi le savoir-faire collectif, posant les bases d'un futur lancement en France.

PREMIÈRE ESCALE // **MILAN**

Nous sommes en 2016 et au sein d'IMA Italia, on réfléchit depuis quelques mois à créer une offre voyage. L'idée se concrétise avec la naissance d'IMAWAY, une assurance multirisques qui garantit sécurité et sérénité à chaque voyageur, avec des garanties frais médicaux, assistance, annulation ou encore perte de bagages, le tout au meilleur rapport qualité-prix. La commercialisation démarre un an plus tard. Après la crise sanitaire, l'offre franchit le cap du million d'euros, fin 2024. Son succès accroît la notoriété du Groupe sur le marché du voyage et réaffirme l'ambition italienne : faire d'IMAWAY une marque de référence sur le marché des assurances voyage en ligne.

DEUXIÈME ESCALE // **CASABLANCA**

En 2021, l'assurance voyage prend son essor au Maroc. Wafa IMA Assistance déploie son offre digitale W@fa Monde. Pari réussi : les objectifs sont dépassés.

TROISIÈME ESCALE // **MADRID**

C'est en 2019 qu'IMAWAY atterrit à Madrid pour conquérir le marché espagnol, mais Covid-19 oblige, IMA Ibérica ne débutera sa commercialisation qu'en 2022. Fort de l'expérience italienne, une équipe pluridisciplinaire développe un portail digital performant, qui contribue largement au succès de l'offre.

ATTERRISSAGE // **NIORT**

Et pour la France ? Le voyage se prépare. Les équipes travaillent déjà à la construction d'une offre différenciante pour les voyageurs. Étude de marché, conception, retour d'expériences... IMA a plusieurs atouts dans sa manche pour écrire le prochain chapitre d'IMAWAY. Rendez-vous en 2026.

SEPTEMBRE 2025

ORGANISATION

SAISON 2025 : UN BILAN SATISFAISANT

Pour IMA, la saison est un moment fort de l'année, qui fait l'objet d'une préparation spécifique. Sur les plateaux de Niort et de Rouen, 500 saisonniers ont suivi un parcours de formation renforcé. Ce sont 872 000 dossiers ouverts sur les périmètres mobilité et médical avec une qualité de service en moyenne supérieure à 90 % durant cette période. Une augmentation des dossiers de 2,4 % vs 2024, dûe notamment aux intempéries qui ont touché la Bretagne et le Sud-Est au mois de juin, et un pic d'activité le 15 juillet avec 9 000 dossiers ouverts ce jour-là.

START-UP

LE TOUR DU MONDE EN 80 BORNES

Sillonner les routes d'Europe et d'Afrique à bord d'un véhicule 100 % électrique : c'est le défi que s'est lancé la start-up Revolte. Une aventure inédite, entre l'Europe et l'Afrique, soutenue par IMA. Un défi relevé avec 14 388 km parcourus en 22 jours et 72 recharges.



HABITAT

ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS : ON DIT MERCI JULIE !

IMH mène une expérimentation avec le réseau d'ergothérapeutes « Merci Julie » pour sécuriser le parcours de ses bénéficiaires seniors ou en situation de handicap. Ce dispositif lève les principaux freins des familles (crainte de l'arnaque, complexité administrative...) en proposant un accompagnement complet : du diagnostic de l'ergothérapeute à la réalisation des travaux par notre réseau d'artisans certifiés.

25 ANS POUR IMA PROTECT

Un quart de siècle, ça se fête ! Directeurs, collaborateurs et retraités étaient réunis à la H Arena, à Nantes, le 18 septembre, pour célébrer les succès accomplis ensemble ces dernières années.



📷 Jean-Pierre DELEPLANQUE, Directeur délégué d'IMA Protect, Rock FELIHO, Directeur développement et marketing au HBC Nantes et David PINO, Président du Directoire d'IMA SA.

SANTÉ

IMA & LA FÉDÉSAP : UNE ALLIANCE POUR L'EXCELLENCE

Face à la pénurie de main-d'œuvre dans les métiers du domicile, IMA a signé un partenariat avec la Fédésap* pour renforcer la professionnalisation du métier de technicien du cadre de vie. Une réponse utile pour accompagner le vieillissement de la population, le maintien à domicile des personnes fragiles, ou encore les maladies chroniques.

* Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité.



HABITAT

MOBILITY 24 & IMA IBÉRICA : UN COUP D'ACCÉLÉRATEUR POUR L'HABITAT

IMA Ibérica accélère sa transformation numérique en s'appuyant sur l'expertise technologique de Mobility24, start-up du Groupe IMA.

Un rapprochement qui s'est concrétisé par l'installation de notre équipe portugaise au sein de leurs locaux, afin de co-développer des outils automatisés et plus agiles pour l'activité Habitat.

RSE

Wafa IMA ASSISTANCE : UN PREMIER BILAN CARBONE POUR PILOTER SA TRANSITION

Dans le cadre de ses engagements RSE, Wafa IMA Assistance a franchi une étape structurante en réalisant son premier bilan carbone. Cette démarche de transparence s'est appuyée sur la méthodologie internationale du GHG Protocol, qui couvre 3 scopes :

- **Scope 1 : les émissions directes**
- **Scope 2 : les émissions indirectes**
- **Scope 3 : les émissions induites par les fournisseurs, les prestataires et les déplacements des collaborateurs.**

Au global, l'activité 2024 de Wafa IMA Assistance a généré 3 389 tonnes d'équivalent CO₂ de gaz à effet de serre. L'immense majorité de son empreinte (92,2 %) se concentre sur le Scope 3 (services achetés, prestations d'assistance, déplacements domicile-travail des collaborateurs). À l'inverse, les émissions directes liées aux sources fixes (Scope 1) et aux consommations énergétiques propres (Scope 2) ne constituent respectivement que 1,1 % et 6,7 % du bilan global.

Cette cartographie précise constitue désormais un véritable levier stratégique. En identifiant ses principaux postes d'émissions, Wafa IMA Assistance peut définir des trajectoires de réduction concrètes et mobiliser l'ensemble de sa chaîne de valeur vers des objectifs climatiques communs.

HABITAT

L'OFFRE « ALERTE SOS » POUR LES TRAVAILLEURS ISOLÉS

Et s'il était désormais possible d'assurer la sécurité de ses collaborateurs isolés ? C'est la promesse de l'offre « Alerte SOS » d'IMA Protect. En appuyant sur une touche de son clavier d'ordinateur, une alerte est automatiquement envoyée à un opérateur des stations de télésurveillance d'IMA Protect.

Les utilisateurs de la solution sont déjà conquis : 75 % d'entre eux se disent rassurés d'avoir ce « petit bouton rouge » à portée de main.



OCTOBRE 2025

OCTOBRE ROSE, IMA s'engage
POUR LA PRÉVENTION
DU CANCER DU SEIN

MOBILITÉ

LE GROUPE IMA À PLEIN RÉGIME

Du 14 au 18 octobre, **IMA** et **MATECH** étaient présents au salon EQUIP AUTO, le rendez-vous incontournable des acteurs de l'après-vente automobile et des services à la mobilité. Une édition anniversaire qui marquait les 50 ans du salon, une occasion parfaite pour mettre en lumière notre offre d'assistance technique à distance DIAG. Aux côtés de notre partenaire Revolte, nous avons aussi démontré notre volonté d'associer innovation technique et mobilité durable.

HABITAT

CERTIFICATION APSAD : C'EST UN OUI !

Les stations de télésurveillance **IMA Protect** de Nantes et Beaucauzé ont obtenu le renouvellement de leur certification APSAD qui atteste de la qualité des services apportés par une entreprise dans les domaines de la sûreté et de la sécurité incendie.

START-UP

IMA AU SALON INNN : L'INNOVATION AU SERVICE DE L'ASSISTANCE

Partenaire historique de French Assurtech, **IMA** était à nouveau présent au Salon INNN, les 1^{er} et 2 octobre. Une édition dédiée aux technologies de prévention des risques qui nous a permis de mettre en avant quelques-unes de nos start-up partenaires, Finovox, Revolte et Calizy, et comment leurs solutions enrichissent nos offres et améliorent notre performance opérationnelle.

Fidèle à sa mission d'accompagnement, IMA Participations investit dans des solutions concrètes pour transformer nos métiers :

- FINOVOX** Une IA de pointe pour contrer la fraude documentaire en vérifiant l'authenticité des pièces (factures, identité) en temps réel, déployée chez IMA Ibérica pour l'assurance voyage.
- REVOLTE** Une start-up française, spécialisée à la fois dans la réparation des systèmes électriques et hybrides des véhicules, et dans la formation des professionnels du secteur.
- CALIZY** Une solution de prise de rendez-vous en ligne intelligente, offrant une flexibilité totale aux assurés en complément de nos plateaux téléphoniques.

ORGANISATION

DE NOUVEAUX BÂTIMENTS POUR SOUTENIR LA DYNAMIQUE INTERNATIONALE D'IMA

Ce ne sont pas un mais deux espaces de travail qui ont été inaugurés sur ce seul mois d'octobre. Rendez-vous à Liège pour commencer, où 150 collaborateurs d'**IMA Benelux** ont découvert leur nouveau siège certifié BREEAM (label des bâtiments durables). Accessible et pensé selon des standards environnementaux exigeants, il propose des espaces collaboratifs, des zones de concentration et des lieux dédiés à la convivialité.

Puis c'est du côté de Madrid que les équipes d'**IMA Ibérica** ont pris possession de locaux modernes, lumineux et fonctionnels, conçus pour accompagner la croissance des activités sur le marché espagnol.

Ces nouveaux espaces de travail illustrent notre dynamique de développement à l'international et notre volonté d'offrir à nos équipes un environnement adapté aux évolutions de nos métiers.



 Sandrine DESSEILLE, Managing Director IMA Benelux lors de l'inauguration des nouveaux locaux à Liège.



 Gerardo ROMERO ESTESO, Directeur général d'IMA Ibérica lors de l'inauguration des nouveaux locaux de Madrid.

BUSINESS

UN ACTIONNARIAT RENFORCÉ EN ESPAGNE

IMA officialise l'entrée de Pelayo Mutua de Seguros* et Seguros Lagun Aro** au capital de Prestima via la signature d'un pacte d'actionnaires. L'objectif est de soutenir le développement commercial sur les marchés du déplacement, du voyage et de l'habitat. Cette alliance stratégique renforce notre position en Espagne.

* Mutuelle espagnole fondée en 1933.
 ** Compagnie d'assurance espagnole fondée en 1959.



 Pablo MONGELOS, Directeur général de Seguros Lagun Aro, David PINO, Président du Directoire d'IMA SA et Francisco LARA, Président du Groupe Pelayo.

NOVEMBRE 2025

RSE

IMA RÉAFFIRME SON ENGAGEMENT POUR UNE RELATION CLIENT DE PROXIMITÉ

Pour la troisième année consécutive, les entités françaises d'IMA ont reçu la distinction « Service France Garanti » lors du salon du Made in France. Seul assistant certifié, le Groupe confirme un choix stratégique fort : maintenir l'intégralité de sa relation client française au sein de ses entités hexagonales.



DU 9 AU 11 NOVEMBRE 2025



À l'heure où la délocalisation est monnaie courante, IMA privilégie la proximité géographique et culturelle. Cette certification, obtenue après un audit rigoureux, garantit une assistance opérée par des équipes implantées localement, dont la formation est axée sur la réactivité, l'écoute et l'empathie. Ce modèle de proximité, véritable ADN du Groupe à l'échelle internationale, résonne avec notre raison d'être : accompagner les bénéficiaires face aux imprévus grâce à un réseau responsable et engagé.

📷 *Élodie PAPET, Directrice déléguée d'IMA SA en charge des opérations, Ingrid BARBEREAU, Directrice Groupe qualité et expériences clients, Laurence PIGEAUD-KORTSMIT, Responsable management qualité et satisfaction clients, Sylvie TELL, Directrice déléguée adjointe d'IMA Protect.*

Présents pour la première fois avec un stand dédié au Village des Services, nous avons pu valoriser ce savoir-faire. Une fierté collective qui place l'humain et l'ancrage territorial au cœur de l'assistance de demain.

« C'est l'assurance d'une relation qui ne transige ni sur la qualité ni sur la proximité. »

Élodie PAPET, Directrice déléguée en charge des opérations.





MOVEMBER, IMA
s'engage
POUR LA SANTÉ AU MASCULIN

MOBILITÉ

PRESTIMA S'AGRANDIT : BIENVENUE AUX 45 NOUVELLES RECRUES !

Le 7 novembre marque le démarrage du contrat d'assistance voyage pour les assurés de Pelayo Seguros, entré au capital de Prestima un mois plus tôt. Ce même jour, une équipe d'environ 45 personnes, issues de Pelayo, rejoindront IMA Ibérica, qui, pour favoriser l'équilibre de vie de ces nouvelles recrues, adapte son implantation : 25 personnes rejoignent le site de Madrid tandis que 20 autres intègrent un nouveau site, à Ávila. Ce projet illustre la volonté d'IMA d'offrir des conditions de travail de proximité, pour favoriser le bien-être et l'engagement de ses collaborateurs.

IMA ITALIA ÉLARGIT SON OFFRE MOBILITÉ

IMA Italia signe un partenariat avec SoSafe, une application de détection d'accident permettant l'envoi automatique des secours en cas d'incident. Un produit qui sera distribué par MAG Mobility, courtier d'assurance italien fortement présent dans le secteur automobile. Les garanties d'IMA Italia seront diffusées à travers un réseau de distribution étendu, permettant aux concessionnaires d'intégrer les services d'assistance directement dans leur offre commerciale à destination de leurs clients.



MOBILITÉ

ERESCUE : L'INNOVATION QUI SAUVE DES VIES

Avec eRescue, la plateforme interne d'IMA, la gestion des appels d'urgence connectés prend un nouveau virage. Véritable poste de pilotage pour les chargés urgentistes, eRescue centralise en temps réel les alertes géolocalisées provenant des véhicules (eCall), des motos et des smartphones via satellite. L'outil assure également la prise en charge des appels pour panne (bCall) pour les véhicules Stellantis.

Grâce à un tableau de bord visuel et une géolocalisation immédiate, l'interface permet de qualifier instantanément chaque situation. Ce déploiement, déjà opérationnel en France, s'étendra à l'ensemble du Groupe en 2026.

« Avec eRescue, nous disposons d'une plateforme spécialisée, agile et entièrement dédiée à l'activité Urgences. Développée par l'informatique avec l'appui des chargés urgentistes, chaque fonctionnalité a été pensée pour renforcer l'efficacité de nos interventions. »



Yvan MARRAUD, Responsable des services connectés, Direction des opérations Mobilité.



Yvan Marraud, Responsable des services connectés, Direction des opérations Mobilité et Pierre BRIGADEAU, Directeur général de l'Union des Assisteurs.



INNOVATION

IMA AU SALON EURESA 2025 À LIÈGE

Cette année, du 12 au 14 novembre, le salon Euresa se tenait à Liège, dans les locaux d'Ethias, actionnaire d'IMA Benelux. Ils étaient 17 groupes d'assurances mutualistes et coopératifs, dont le Groupe IMA, à se réunir autour d'un objectif commun : « *Making Impact together in a world in transition** ». L'occasion pour nous de présenter des initiatives concrètes avec des start-up dans lesquelles nous avons investi : Finovox, Liberty Rider ou encore Revolte. Une immersion stratégique pour bâtir une assistance toujours plus connectée, humaine et durable.

* Agir ensemble pour avoir un impact dans un monde en transition.



📷 Farid SOETE, Service Provider Manager IMA Benelux, Benoît Heinemann, Project Manager IMA Benelux, Sandrine DESSEILLE, Managing Director IMA Benelux, Catherine LARDY, Directrice déléguée Data et Innovations, Olivier DIDAT, Head of IMA Participations, Arnaud PANAGOS, Chief Technical Officer IMA Protect, Barbara WHITEHEAD, International Partnerships IMA, Sébastien RULMONT, Development & Partnerships Director d'IMA Benelux.



RH

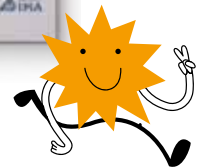
CAP SUR LA MOBILITÉ INTERNE !

Chez IMA, l'épanouissement de nos collaborateurs n'est pas un vain mot. Lorsqu'ils aspirent à de nouveaux horizons, nous préférons qu'ils les explorent chez nous. C'est tout le sens des Journées de la Mobilité Professionnelle qui se sont tenues à Niort, Rouen et Limoges, du 18 au 26 novembre.

Au programme de cette 3^e édition :

- Un salon des métiers au cours duquel les visiteurs ont pu échanger directement avec les métiers qui recrutent et poser toutes leurs questions,
- Des conférences : comment transformer le syndrome de l'imposteur en levier de progression ou cultiver sa confiance en soi pour rebondir tout au long de son parcours,
- Des ateliers sur le conseil en évolution, les aides au financement pour une reprise d'études ou le décryptage de la culture managériale.

En facilitant ces passerelles internes, nous ne nous contentons pas de recruter des profils, nous nous engageons concrètement à offrir à nos talents des parcours diversifiés et épanouissants.



RSE

IMA PROTECT S'ENGAGE AUPRÈS DU HBC NANTES

IMA Protect devient officiellement partenaire du HBC Nantes. Ce rapprochement avec le « H » repose sur des valeurs de cohésion, de confiance et de soutien, chères au handball comme à notre entreprise. IMA est fier de soutenir le club et de s'associer à son rayonnement sportif !



📷 Gaël PELLETIER, Président du HBC Nantes, David PINO, Président du Directoire d'IMA SA, Jean-Pierre DELEPLANQUE, Directeur délégué d'IMA Protect et Rock FELIHO, Directeur développement et marketing au HBC Nantes.

IMA ÉPAULE LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES.

272 000

victimes de violences conjugales en 2024

Derrière les chiffres alarmants de victimes de violences conjugales recensées en 2024, se cache une réalité plus silencieuse : seule une victime sur six ose déposer plainte. Face à ce constat, l'engagement mutualiste prend tout son sens. Imaginez une situation d'urgence absolue, où chaque minute compte pour mettre une famille à l'abri, mais où la peur ou les contraintes matérielles paralysent toute démarche. **Pour y remédier, la Macif a choisi de renforcer son dispositif de protection pour ses sociétaires et ses 12 000 salariés, en s'appuyant sur l'expertise opérationnelle d'IMA.**



1 victime sur 6 dépose plainte

Concrètement, la cellule spécialisée d'IMA est activée dès qu'une situation de détresse est identifiée via le point d'entrée « Macif Solidarité Coups Durs ». Sa mission : lever les freins qui empêchent de quitter un foyer dangereux. **Et ce soutien est accessible sans condition de dépôt de plainte préalable, une avancée majeure pour protéger rapidement les victimes.** Le dispositif permet de déployer des solutions logistiques et humaines indispensables :

- **La mise en sécurité immédiate :** organisation d'un transport sécurisé et prise en charge d'un relogement d'urgence à l'hôtel pour la victime et ses enfants (jusqu'à 15 nuits).
- **L'urgence matérielle :** accès à une aide financière pour les produits de première nécessité (hygiène, vêtements) et mise à disposition d'un bouton d'alerte connecté.
- **Le soutien à la reconstruction :** prise en charge de consultations psychologiques et accès à des informations juridiques.

Cette protection s'applique avec la même exigence au sein de la Macif : les salariés bénéficient d'un suivi personnalisé incluant des mesures RH spécifiques, comme la mobilité géographique facilitée ou l'adaptation de leurs horaires de travail.

En levant les verrous logistiques et financiers des victimes, ce partenariat Macif-IMA apporte une réponse pragmatique à une urgence vitale.

DÉCEMBRE 2025

RH

UNE SÉRIE DE RÉCOMPENSES POUR Wafa IMA ASSISTANCE

L'année se clôture en beauté pour notre entité marocaine ! Son engagement en faveur d'une culture RH exigeante et bienveillante a été doublement récompensé.

UNE CULTURE CERTIFIÉE « TOP EMPLOYER »

Pour la première fois, **Wafa IMA Assistance** rejoint le cercle prestigieux des entreprises labellisées par le Top Employers Institute. Cette distinction vient couronner plusieurs années d'efforts pour structurer un modèle RH où l'épanouissement des collaborateurs et la performance collective vont de pair. Ce succès est la reconnaissance d'un engagement durable, plaçant l'humain au centre des décisions.

LE LABEL OR « ENTREPRISE SANS TABAC »

Parallèlement, **Wafa IMA Assistance** a obtenu le Label Or 2025, décerné par la Fondation Lalla Salma pour la prévention et le traitement des cancers. Cette reconnaissance souligne la volonté de l'entreprise de garantir un environnement de travail sain et d'accompagner concrètement ses équipes vers des habitudes de vie plus saines également.

UNE BOUSSOLE POUR L'AVENIR

Après plusieurs mois de réflexion et de travail collectif, **IMA** révèle à ses collaborateurs sa raison d'être et ses nouvelles valeurs. Ces marqueurs essentiels de notre identité sont nés d'un questionnaire sur qui nous sommes et ce que nous voulons devenir. Véritable boussole pour l'avenir, ils puisent dans l'essence même de l'ADN du Groupe pour affirmer notre singularité, renforcer notre impact et guider nos décisions et nos actions. Cette démarche inédite a réuni plus de 130 collaborateurs, issus de toutes nos entités, géographies et fonctions.



📷 Les Rendez-vous Annuels du Personnel IMA les 10 et 11 décembre 2025 à Niort.

RH

MARQUE EMPLOYEUR : IMA DÉCRYPTE LE SENS AU TRAVAIL

En fin d'année, le **Groupe IMA** s'est affiché à travers une campagne de notoriété innovante, sur la quête de sens au travail. Nous nous sommes associés à Elan Média, le média fondé par HugoDécrypte, capable de toucher une audience large autour des grands sujets de société.



Cette collaboration a permis de porter les valeurs d'IMA via différents formats (carrousels, stories et podcasts), et de générer une forte visibilité. Le dispositif s'est ensuite prolongé sur nos réseaux sociaux, où nous avons donné directement la parole à nos collaborateurs. Dans de courtes vidéos, ils ont partagé leur quotidien, leur fierté et l'utilité concrète de leurs missions.



YANN,
IMH



DELPHINE,
IMA GIE



SYDNEY,
IMATECH



NICOLAS,
IMA PROTECT

En combinant la notoriété d'un média de référence et la sincérité des visages de l'entreprise, cette campagne en deux temps illustre notre volonté de moderniser notre marque employeur et de toucher une nouvelle audience.

ALTERNANTS ET TUTEURS À L'HONNEUR

Le 16 décembre, c'était la Journée de l'alternance chez **IMA GIE**, un temps fort dédié à l'intégration et à l'insertion professionnelle des jeunes. Conçue comme un espace d'échanges ludique et pédagogique, cette rencontre a permis aux alternants de se rencontrer et de partager leurs expériences. L'événement a également valorisé le rôle pivot des tuteurs qui ont pu, grâce à des ateliers dédiés, échanger sur leurs bonnes pratiques et l'évolution de leur posture d'accompagnement. En investissant ainsi dans le suivi individualisé et la formation de ses tuteurs, le Groupe réaffirme son engagement : offrir aux futurs talents un cadre structurant et bienveillant pour construire leur parcours professionnel.



PARTENARIAT

EXCELIUM REJOINT IMA PROTECT

IMA Protect franchit une étape clé de son développement avec la reprise des activités d'Excelium, spécialiste de la sécurité des professionnels. Cette opération, qui donne naissance à la filiale **IMA Protect Solutions**, répond à une logique de complémentarité : l'expertise d'Excelium vient enrichir l'offre historique d'IMA Protect. Cette intégration s'appuie sur une proximité géographique à Nantes, facilitant la coordination opérationnelle. Fidèle à ses valeurs, IMA Protect a choisi une reprise responsable en préservant 80 % des emplois, tout en élargissant son périmètre d'intervention à 118 000 nouveaux clients.

« C'est une décision humaine et cohérente avec nos valeurs, qui permet de sauver une société reconnue et de s'inscrire dans la durée. »



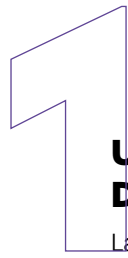
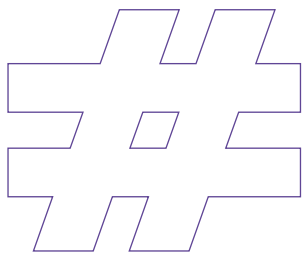
Jean-Pierre DELEPLANQUE,
Directeur délégué
d'IMA Protect.

PLAN STRATÉGIQUE 2022-2025

UN BILAN POSITIF.

Alors que notre Plan Stratégique s'achève cette année, il est d'usage de se retourner pour constater le chemin parcouru. Un chemin qui a débuté dans un contexte alimenté par plusieurs tendances de fond comme les conséquences prolongées de la pandémie Covid-19, la concurrence intense sur le marché de l'assistance et les exigences croissantes (réglementaire, sécurité IT, maîtrise des coûts, qualité de service) mais aussi les évolutions d'usages provoquées par le changement climatique, le vieillissement démographique, la digitalisation et les premiers effets de l'électrification du parc automobile.

Durant ces quatre années, **le Groupe IMA s'était donné comme objectif de renforcer sa performance globale, pour confirmer la pertinence et l'attractivité de son modèle, au travers de trois ambitions, dont les grands objectifs ont été atteints.**



UNE NOUVELLE ÉQUATION DE COMPÉTITIVITÉ

La compétitivité est un marqueur clé de la performance globale d'un groupe et de sa légitimité. Dans un cycle économique plutôt défavorable pour le marché de l'assurance et dans un contexte très concurrentiel pour IMA, faire la preuve de sa compétitivité était devenu nécessaire pour devenir un partenaire évident sur le marché de l'assistance et des services.

NOS RÉUSSITES

Des résultats économiques supérieurs aux objectifs de notre trajectoire de performance et des transformations structurelles pour continuer de se développer

2023 Le 1^{er} janvier, **le Groupe IMA adopte un modèle en réassurance** avec ses actionnaires. Deux années ont été nécessaires pour valider cette solution et préparer sa mise en œuvre.

2024 IMA Ibérica et IMA Assurances fusionnent pour donner naissance à « **IMA Ibérica Asistencia, succursale d'IMA Assurances** ».

2025 **Notre chiffre d'affaires est au-dessus des ambitions 2025**, soit + 7 % (1 112 M€), porté par la réassurance et l'international.

Notre rentabilité est au-dessus des ambitions 2025, soit 4,1 %, portée par l'activité en réassurance.

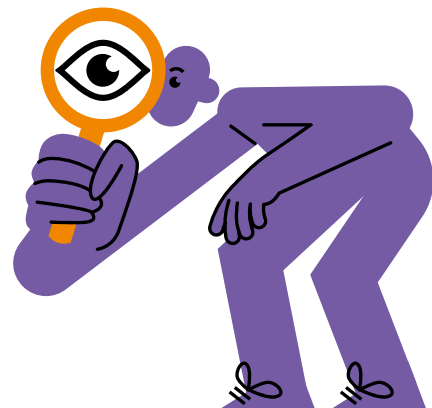
Un développement international dynamique grâce à une stratégie d'adossement et de diversification pertinente

2024 **Itas Mutua**, la plus ancienne compagnie d'assurance italienne, entre au capital d'IMA Italia à hauteur de 10 %.

2025 **IMA Ibérica conclut un pacte d'actionnaires avec Seguros Lagun Aro et Pelayo Mutua de Seguros**. Des partenariats qui nous permettront de poursuivre notre croissance et renforcer notre présence et notre compétitivité sur le marché de l'automobile et de l'habitat.

Un développement en France centré sur la défense et l'assainissement du portefeuille clients

2024 À compter du 1^{er} janvier, **IMA devient le partenaire de Malakoff Humanis** et propose ses prestations d'assistance à domicile à ses 3,5 millions de bénéficiaires pour les cinq prochaines années.



#2

DES PARCOURS CLIENTS OPTIMISÉS

Chaque expérience vécue par un client est un marqueur fort dans sa relation avec une marque. Cette expérience repose en grande partie sur les modalités d'interactions proposées. Nous sommes un maillon clé des parcours proposés par nos actionnaires puisque nous intervenons en leur nom et principalement dans des moments critiques pour le bénéficiaire.

NOS RÉUSSITES

La modernisation et la sécurisation de notre socle technologique

2022 Pour répondre aux enjeux de performance, **le Front Office Assistance est entièrement repensé**. Son déploiement sur l'ensemble du Groupe s'achèvera en 2026.

Le Data Hub est lancé avec la mise en place d'une infrastructure cloud moderne. L'objectif ? Faciliter le traitement et la restitution de données fiables et pertinentes, notamment dans le cadre du suivi des clients et des indicateurs de service à visée contractuelle.

2024 **L'Observatoire du véhicule électrique** (cas d'usage métier prometteur d'analyse des usages et des comportements des utilisateurs) **est développé pour structurer les données**.

2025 **La part du budget IT consacrée à la sécurité est passée à 9 %** (vs 4 % en 2022 et 2023 et 8 % en 2024).

L'innovation et les investissements au service de l'efficacité opérationnelle et de l'expérience client

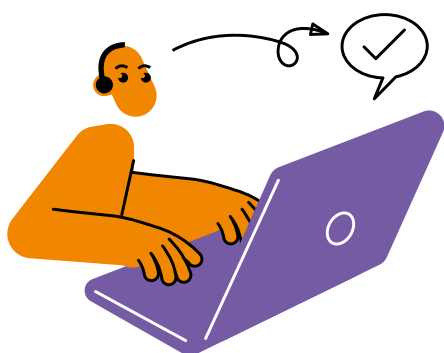
2022 Le premier appel d'urgence en Italie est lancé avec **Liberty Rider**. Après l'ouverture en Belgique en 2020, c'est au tour d'IMA Italia de proposer ce service à ses bénéficiaires. Depuis 2017, le Groupe IMA a pris des parts dans la start-up et gère l'assistance des appels d'urgence émis par l'application.

2024 L'interface **Call-In & le Voicebot** en langage naturel sont déployés sur nos plateaux d'assistance, pour capter les informations utiles au chargé sans que ce dernier n'ait besoin de les demander au bénéficiaire et de les saisir manuellement.

L'accélération de la digitalisation dans le cadre d'une stratégie d'exposition qualitative

2025 86 % de dossiers dépannage-remorquage sont désormais éligibles à la digitalisation (vs 53 % en 2022), 12 % de dossiers dépannage-remorquage sont digitalisés, 55 % d'utilisation d'IMA Direct* pour le suivi des dossiers (vs 38 % en 2024) et 92 % d'engagement dans le Voicebot.

* Plateforme digitale centralisant tout ce qui a trait au dossier d'assistance et aux démarches.



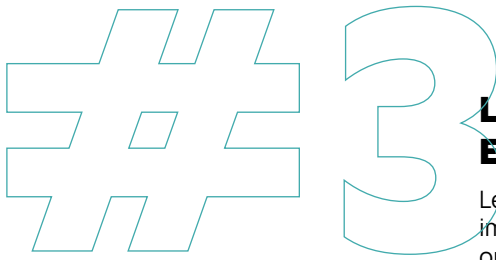
FOCUS SUR IMA PARTICIPATIONS

Le précédent Plan Stratégique avait fait de l'innovation un axe prioritaire pour accélérer la transformation digitale du Groupe et développer de nouveaux services, avec la création de deux structures dédiées : IMA Innovation et IMA Participations. C'est une nouvelle culture de l'innovation et de la collaboration avec les start-up qui s'est inscrite dans l'ADN du Groupe IMA. Cette dynamique a été poursuivie dans le plan 2022-2025.

2022 IMA Participations prend des parts dans la start-up **The Treep** qui propose un planificateur permettant de calculer une feuille de route avec les étapes du voyage, les moyens de transport et certains critères comme la durée, le budget et l'empreinte carbone.

2023 IMA Participations signe un partenariat avec **Urbanfisio**, un prestataire clé pour notre filiale espagnole (35 % de l'activité de physiothérapie à domicile d'IMA Ibérica).

2024 IMA Participations investit dans **Finovox**, un logiciel de lutte contre la fraude documentaire, désormais implémenté dans tout le Groupe, **et dans Revolte**, le réseau de e-garages spécialisé dans la réparation des véhicules électriques & hybrides et la formation de techniciens.



L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS ET UN MEILLEUR IMPACT SOCIÉTAL

Le modèle de développement du Groupe et ses activités directement impactées par les évolutions environnementales et sociales ont conduit IMA à engager des actions fortes auprès de ses collaborateurs et en matière de RSE. Ce volet du plan stratégique est né de la volonté d'inscrire la stratégie du Groupe dans un projet collectif fédérateur et faisant écho au projet de société porté par les actionnaires du Groupe et par le modèle mutualiste.

NOS RÉUSSITES

Plus de 1 412 emplois nets créés localement entre 2022 et 2025 & deux nouvelles implantations

2023 IMA ASSISTANCE France voit le jour, une filiale française portant l'ensemble des activités d'assistance Déplacement, Médicale et Santé Bien-vivre en France, avec 60 % du flux d'activité du Groupe IMA. Un an plus tard, IMA ouvre un nouveau site à Limoges, venant compléter ses sites de Niort et de Rouen.

IMA Ibérica ouvre un nouveau centre opérationnel à Almadén, et contribue ainsi à la relance de cette ancienne ville minière, qui a subi un fort déclin démographique et économique.

Le Groupe obtient une double distinction pour le maintien volontaire des emplois sur le territoire français (« Garantie Relation Client 100 % France » et « Service France Garanti »).

L'engagement des collaborateurs grâce à la qualité de vie au travail, la formation et la mobilité

2023 Le Groupe IMA met en place une enquête annuelle d'engagement pour structurer le dialogue interne et fournir un indicateur commun de

suivi (eNPS). IMA a enregistré une progression de + 12 points de l'eNPS Groupe entre 2023 et 2025 (de - 9 à + 4) : une trajectoire encourageante qui contribue à la performance globale de l'entreprise.

2023 IMA GIE lance les « Journées de la mobilité professionnelle » pour les collaborateurs IMA de Niort et Rouen et, depuis 2025, de Limoges, autour de l'accompagnement à la mobilité interne, les métiers qui recrutent en interne, les dispositifs de reconversion professionnelle, l'évolution des métiers...

2024 IMA signe un partenariat avec Moka Care, pour proposer des solutions de prévention en santé mentale à ses collaborateurs.

L'affirmation du positionnement et de la singularité d'IMA

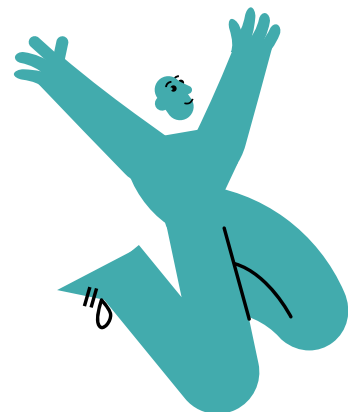
2025 La nouvelle plateforme de marque du Groupe IMA voit le jour autour de notre raison d'être, notre ambition, notre mission, notre promesse et nos valeurs. Une réflexion collective inédite qui a réuni plus de 130 collaborateurs, issus de toutes nos entités, géographies et fonctions.

Une démarche RSE structurée reposant sur des indicateurs fiables et une gouvernance dédiée

2022 IMA mesure sa triple empreinte économique, sociale et environnementale en France, complétée d'un benchmark des pratiques Assurance & Assistance.

2023 IMA réalise son bilan carbone en France, puis en 2024 à l'international sur les 3 scopes, ce qui révèle un volume total d'émissions de 315 000 tonnes équivalent CO₂ en 2024. La hausse des émissions de CO₂ entre 2023 et 2024 est proportionnelle à la croissance d'activité.

2025 IMA signe un partenariat inédit avec la Fédération des Services à la Personne et de Proximité (Fédésap) pour structurer la filière de l'accompagnement à domicile en France avec la création d'un Titre Professionnel d'Assistant Ménager.







RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025.

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

