imaprotect
Alarme et télésurveillance

Communiqué de presse - 20 novembre 2026

IMA Protect est élue Service Client de l'Année [1] pour la 3e fois. En télésurveillance, l'humain fait la différence.

IMA Protect est élue Service Client de l'Année 2027 [1] dans la catégorie Alarme et télésurveillance signant ainsi trois victoires en quatre participations. Dans un secteur souvent résumé à ses caméras et à ses capteurs, cette distinction rappelle que la sécurité du domicile repose aussi sur des femmes et des hommes capables d'écouter, de rassurer et d'agir.



Derrière chaque question et chaque alerte, une voix qui rassure

Évaluée incognito pendant plusieurs semaines sur l'ensemble de ses canaux (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux), la relation client d'IMA Protect s'est distinguée par son **accessibilité, sa réactivité et la qualité de ses réponses**. Derrière ce résultat : des conseillers, techniciens et opérateurs basés à Nantes et Angers, qui accompagnent ses clients, de la première prise de contact à la gestion des alertes.

En cas d'alarme, le client est contacté **en moins de 20 secondes en moyenne** [2] par des opérateurs expérimentés, dont certains sont issus des forces de l'ordre, depuis une station certifiée APSAD P5 [3], le plus haut niveau de certification.

97,8 % de clients satisfaits [4] | **4,7/5** sur Avis Vérifiés | Relation client certifiée **AFRC** [5]

« Chez IMA Protect, la qualité de service commence dès le premier contact. Comprendre les attentes de nos clients, leur conseiller la bonne solution et les accompagner dans la durée : c'est là que nos équipes font la différence. » **souligne Jean-Pierre DELEPLANQUE, Directeur délégué d'IMA Protect.**

Une année 2026 sous le signe de l'innovation

Ce titre couronne une année riche en lancements :

- **Une caméra extérieure autonome** (mai 2026) pour dissuader les intrus avant même qu'ils n'entrent.
- **Un générateur de brouillard** (octobre 2026) qui rend une pièce impraticable en quelques secondes.
- **L'option Télésurveillance Plus+** élue Produit de l'Année 2026 pour associer des objets connectés de grandes marques au système d'alarme IMA Protect.

---

[1] Catégorie Alarme et télésurveillance – Étude Ipsos bva – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr
[2] Source interne : temps de réaction moyen constaté sur les alarmes de types urgentes du 01/10/2025 au 31/12/2025
[3] La certification APSAD (*Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommages*) est une marque de qualité française qui atteste de la compétence et du sérieux des professionnels de la sécurité
[4] Enquête téléphonique réalisée par Moaï – The Links du 1er au 11 décembre 2025 auprès de 564 clients.
[5] Association Française de la Relation Client

imaprotect
Alarme et télésurveillance

À propos d'IMA Protect

Forte de 25 ans d'expérience, IMA Protect, une société du Groupe IMA, propose des solutions d'alarme, de télésurveillance et de maison connectée. Les équipes basées à Nantes et Angers veillent sur la sécurité de ses clients, partout en France, à chaque instant.
Depuis 2026, IMA Protect Solutions complète les services IMA Protect en proposant aux professionnels des solutions de sécurité temporaires, rapides à déployer, et des solutions de sécurité définitives afin de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.
Parallèlement à son activité de télésurveilleur, IMA Protect opère également les services de la marque Sérélia, société de téléassistance du Groupe IMA qui favorise le maintien à domicile des personnes âgées et fragilisées.

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, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE Assurances IARD, GROUPE P&V, WAFA Assurance

Une question ?
On est là.

Contacts presse :
Chloé Boutin
cboutin@lebureaudecom.fr
06 51 32 39 88

Amaury Kergoët
amaury.kergoet@ima.eu
06 10 31 14 44

Connectez-vous sur imaprotect.com