

MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021.

SOMMAIRE.

01

04 REPÈRES DE L'ANNÉE 2021

06	1.1 LE GROUPE IMA EN UN CLIN D'ŒIL
10	1.2 INTERVIEW DE CLAUDE SARCIA
12	1.3 LA GOUVERNANCE
14	1.4 EN 2021, NOUS AVONS... APPRIS DE LA CRISE SANITAIRE
16	1.5 EN 2021, NOUS AVONS... POURSUIVI NOTRE POLITIQUE D'INNOVATION
18	1.6 EN 2021, NOUS AVONS... CÉLÉBRÉ NOS 40 ANS
20	1.7 EN 2021, NOUS AVONS... CAPITALISÉ SUR LES RESSOURCES HUMAINES

02

22 STRATÉGIES ET OBJECTIFS

24	2.1 MOBILITÉ : COUP D'ACCÉLÉRATEUR SUR LES NOUVELLES TENDANCES
26	2.2 HABITAT : ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX USAGES DU LOGEMENT
28	2.3 SANTÉ BIEN-VIVRE : UN UNIVERS EN PLEINE MUTATION
30	2.4 JURIDIQUE : RENDRE LE DROIT ACCESSIBLE À TOUS

03

32 ACTIVITÉS ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

34	3.1 MOBILITÉ : TROIS QUESTIONS À... BÉNÉDICTE SIVIGLIANI
35	3.2 HABITAT : TROIS QUESTIONS À... FRÉDÉRIC EIMERY
36	3.3 SANTÉ BIEN-VIVRE : TROIS QUESTIONS À... CHRISTOPHE REGNIEZ
37	3.4 JURIDIQUE : TROIS QUESTIONS À... KARINE SANSIQUET ET FRANCIS GOICHON

01

REPÈRES DE L'ANNÉE 2021.

- 06** **1.1**
LE GROUPE IMA EN CLIN D'ŒIL
- 10** **1.2**
INTERVIEW DE CLAUDE SARCIA
- 12** **1.3**
LA GOUVERNANCE
- 14** **1.4**
EN 2021, NOUS AVONS... APPRIS DE LA CRISE SANITAIRE
- 16** **1.5**
EN 2021, NOUS AVONS... POURSUIVI NOTRE POLITIQUE D'INNOVATION
- 18** **1.6**
EN 2021, NOUS AVONS... CÉLÉBRÉ NOS 40 ANS
- 20** **1.7**
EN 2021, NOUS AVONS... CAPITALISÉ SUR LES RESSOURCES HUMAINES

1.1 LE GROUPE IMA EN UN CLIN D'ŒIL.

872 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDÉ



11,9 M€

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ¹



94,7%

DE SATISFACTION
GLOBALE²

3 346 880

DOSSIERS D'ASSISTANCE TRAITÉS



12,6 M

D'APPELS REÇUS

**+ DE 45
MILLIONS**

DE BÉNÉFICIAIRES
DANS LE MONDE



437

CHARGÉS D'ASSISTANCE
RECRUTÉS EN CDI EN 2021

649

SAISONNIERS RECRUTÉS
PENDANT LA PÉRIODE ESTIVALE



¹Résultat net consolidé part du Groupe.

²Résultat 2021 pour IMA GIE sur le périmètre suivant : Assistance routière France/étranger, activités Mobilité France/étranger et Santé Bien-Vivre.

40 ANS
D'EXPERTISE



7"
1 PERSONNE
ASSISTÉE TOUTES
LES 7 SECONDES



+ DE
4 900
COLLABORATEURS
RÉPARTIS DANS 7 PAYS

2^e
ASSISTEUR
EN FRANCE³



55 000
PRESTATAIRES
DANS LE MONDE



**4 UNIVERS
D'ACTIVITÉS**

- // MOBILITÉ
- // HABITAT
- // SANTÉ BIEN-VIVRE
- // JURIDIQUE

15
ACTIONNAIRES



15
IMPLANTATIONS
ET FILIALES
DANS LE MONDE

4 VALEURS

DYNAMISME
AUDACE
COOPÉRATION
CONFIANCE



³ Source : SNSA 2021 d'après les chiffres 2020.

// NOS IMPLANTATIONS

Le Groupe IMA est constitué de 15 implantations réparties à travers le continent européen, le Maroc et les États-Unis. Ces implantations sur les marchés nationaux permettent une réelle compréhension des cultures et des attentes locales.

À L'INTERNATIONAL

- IMA DEUTSCHLAND (Munich)
- IMA BENELUX (Liège)
- IMA IBÉRICA, PRESTIMA (Madrid & Lisbonne)
- MOBILITY 24 (Lisbonne)
- IMA ITALIA, IMA SERVIZI (Milan)
- IMACARE (Milan)
- WAFI IMA ASSISTANCE (Casablanca)
- HEALTHCASE (Miami)

EN FRANCE

- IMA GIE (Niort et Rouen)
- IMH (Niort-Échiré, Schiltigheim et Marseille)
- IMATECH (Nantes)
- IMA PROTECT (Nantes et Beaucouzé)
- SÉRÉNA (Nantes et Beaucouzé)



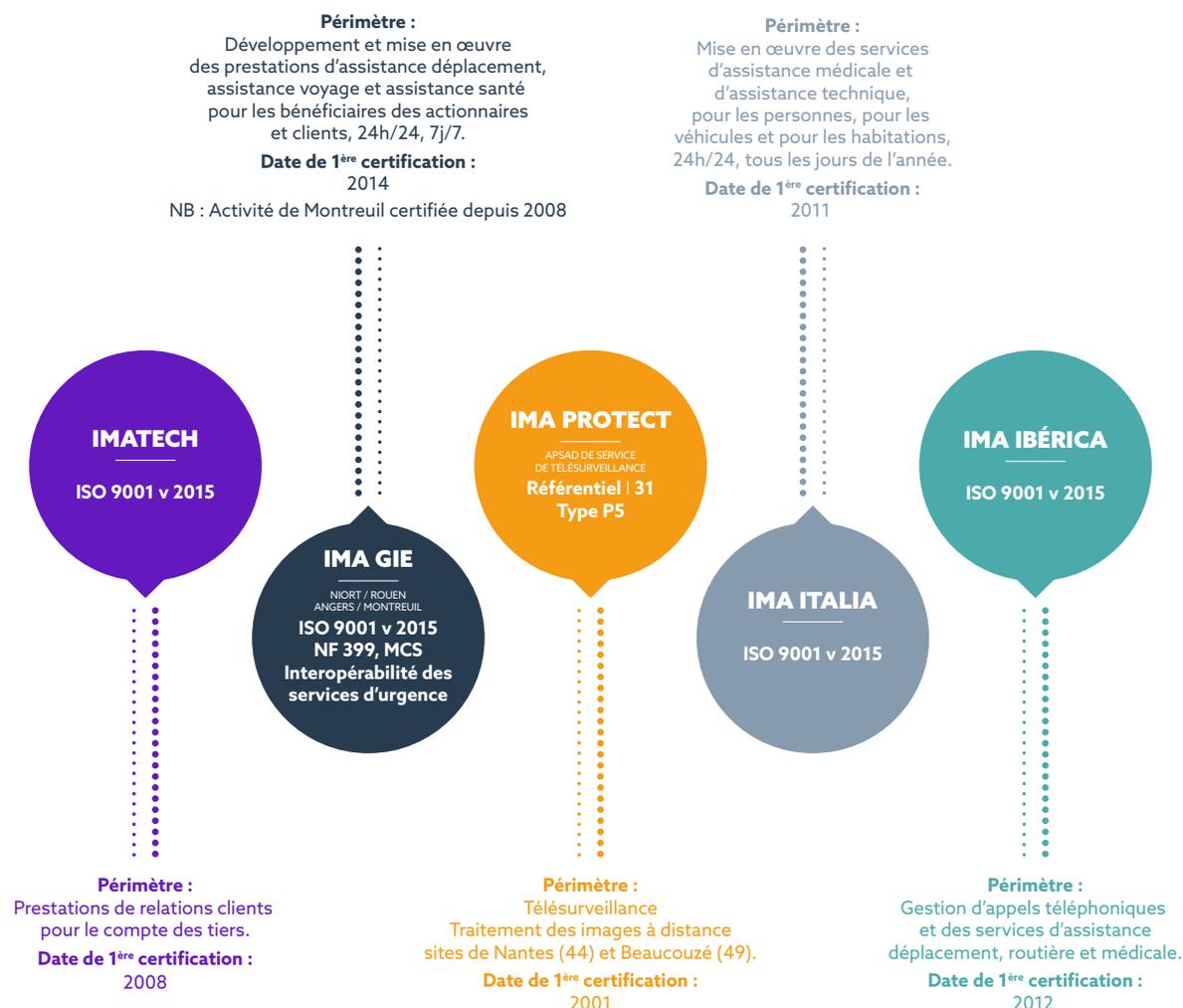
// LA FORCE D'UN ACTIONNARIAT MULTIPLE

Nos principaux actionnaires sont des sociétés liées au monde de la mutualité et de l'assurance :



// NOS CERTIFICATIONS

La qualité est depuis toujours au cœur des préoccupations du Groupe IMA. Des 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.



1.2

INTERVIEW DE CLAUDE SARCIA.

PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE IMA SA
DIRECTEUR GÉNÉRAL IMA GIE

// QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ACTIVITÉ DU GROUPE EN 2021 ?

Après une année 2020, déjà hors du commun pour toutes les entités du Groupe, nous avons, à nouveau connu en 2021 une année atypique et compliquée. Marquée par les aléas de la crise Covid, des événements climatiques exceptionnels et des nouveaux comportements plus imprévisibles, elle a questionné nos modèles de prévisions et notre fonctionnement. Néanmoins, nous avons su y faire face grâce au soutien de nos actionnaires, à nos valeurs et à l'engagement qui nous anime. C'est pourquoi, je souhaite saluer la mobilisation dont tous les collaborateurs ont su faire preuve pour servir nos bénéficiaires.

En dépit des contraintes, il me paraît également important de souligner que notre dynamique commerciale s'est maintenue avec notamment, des renouvellements, La Mutuelle Générale, et le nouveau partenariat avec Renault Véhicules Electriques. Nous avons poursuivi notre développement international en Afrique avec Wafa IMA Assistance (zone CIMA, ouverture d'un bureau de représentation en Côte d'Ivoire). De même, nous avons investi dans une nouvelle start-up, Carbookr, pour compléter notre gamme de services. La situation de télétravail subie ne nous a pas empêché d'avancer. Enfin, il convient de mettre en exergue l'engagement du Groupe pour répondre à des événements exceptionnels : inondations en Belgique et en Allemagne l'été dernier, rapatriements médicaux complexes du fait de la pandémie, appui des autorités de santé publique en France face à la crise sanitaire... pour ne citer que les plus significatifs.

Le déploiement de notre nouveau Front-Office s'est déroulé de façon satisfaisante. Nous avons également engagé des transformations sociales importantes, accords « Télétravail » et « Seniors » applicables à IMA GIE, projets immobiliers ambitieux favorisant la qualité de vie au travail, sans oublier nos réflexions sur les métiers de demain. Encore une fois, nos savoir-faire et nos valeurs communes ont démontré notre utilité sociale et notre capacité d'adaptation. Nous avons été au rendez-vous et c'est un motif de fierté pour nous tous.

// EN CONSÉQUENCE, QUELS CHIFFRES CLÉS RETENIR POUR L'ANNÉE 2021 ?

Notre chiffre d'affaires se monte à 872 millions d'euros. Il progresse de plus de 11 % par rapport à 2020 et il est supérieur de 42 millions par rapport à 2019, dernière année de référence « hors Covid ». Le résultat net du Groupe (hors périmètre actionnaires) s'établit à 11,9 millions d'euros.

Au-delà des résultats financiers, j'ajouterai que le Groupe a continué à recruter pour accompagner sa croissance. Ce sont plus de 388 emplois en CDI qui ont été créés par le Groupe en 2021 et plus de 700 sur la durée du Plan Stratégique 2018-2021 en France et à l'international.



**NOUS AVONS ÉTÉ
AU RENDEZ-VOUS
ET C'EST UN MOTIF
DE FIERTÉ POUR
NOUS TOUS.**

// COMPTE TENU DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES, QUELLES SONT, SELON VOUS, LES PERSPECTIVES POUR 2022 ?

Cette année inaugure le lancement de notre nouveau Plan Stratégique 2022-2025. Celui-ci s'inscrit dans un environnement toujours turbulent et incertain du fait de la pandémie et de la situation en Ukraine. C'est la raison pour laquelle nous avons privilégié une durée de 4 ans, au lieu des 3 années habituelles, afin de tirer tous les enseignements de la période que nous vivons.

Quoi qu'il en soit, notre performance globale, au-delà des seuls indicateurs financiers, en constitue le cœur. Comme depuis notre création, nous mobiliserons toutes nos énergies pour accomplir notre mission, de façon équilibrée, au bénéfice de l'ensemble de nos parties prenantes : actionnaires, partenaires, bénéficiaires, collaborateurs et prestataires.

+ 700
EMPLOIS EN CDI CRÉÉS
PAR LE GROUPE



(SUR LA DURÉE DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021 EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL)



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

LE PLAN STRATÉGIQUE 2022-2025 REPOSE SUR DES AMBITIONS FORTES

Renforcer notre compétitivité au service de la pérennité de l'entreprise, optimiser les parcours clients pour conforter notre qualité de service, fortifier l'engagement de nos collaborateurs au cœur de notre modèle et valoriser de façon plus marquée notre contribution sociétale.

Le soutien de nos actionnaires et notre force collective nous permettent de relever ces défis en portant haut la singularité du Groupe IMA.

1.3 LA GOUVERNANCE.

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE

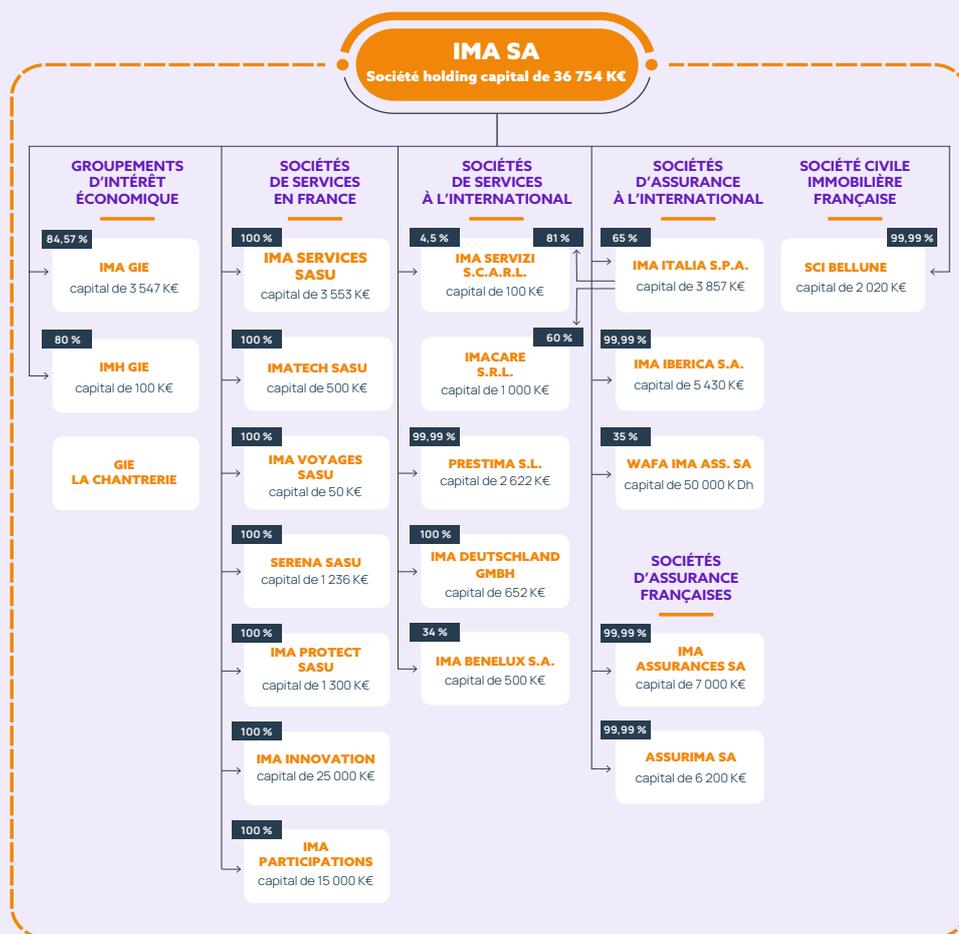
IMA est structuré en 22 entités juridiques distinctes, implantées sur le continent européen, au Maroc et aux États-Unis. Rattachées à IMA SA, société holding du Groupe, toutes ces entités participent à la dynamique commerciale du Groupe.

MACIF - MACIFILIA - MAIF - MATMUT - MATMUT MUTUALITÉ - MATMUT PROTECTION JURIDIQUE - INTER MUTUELLES ENTREPRISES - AMF - MATMUT & CO - MAPA MUTUELLE D'ASSURANCE - SMACL ASSURANCES SAM



AGPM ASSURANCES - AGPM VIE - MAE - MUTUELLE MAE - ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS - ALTIMA ASSURANCES - BPCE ASSURANCES - P&V ASSURANCES - WAFI ASSURANCE - CARDIF IARD

ACTIONNAIRES



/// PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION ///

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU GROUPE IMA

ORGANIGRAMME EN DATE DU 31.12.2021

// LA GOUVERNANCE DU GROUPE



DANIEL HAVIS
Président du Conseil
de Surveillance IMA SA



CLAUDE SARCIA
Président du Directoire IMA SA
Directeur Général IMA GIE



DAVID PINO
Vice-président du Directoire IMA SA
Directeur Général Délégué IMA GIE



FRÉDÉRIC CHEVALIER
Membre du Directoire IMA SA
Directeur à la Direction Générale IMA GIE



VIRGINIE GENIEYS
Membre du Directoire IMA SA
Directrice à la Direction Générale IMA GIE



RODOLPHE BOUTIN
Directeur Général Adjoint
IMA GIE



NICOLAS TISSOT
Directeur Général Adjoint
IMA GIE

1.4

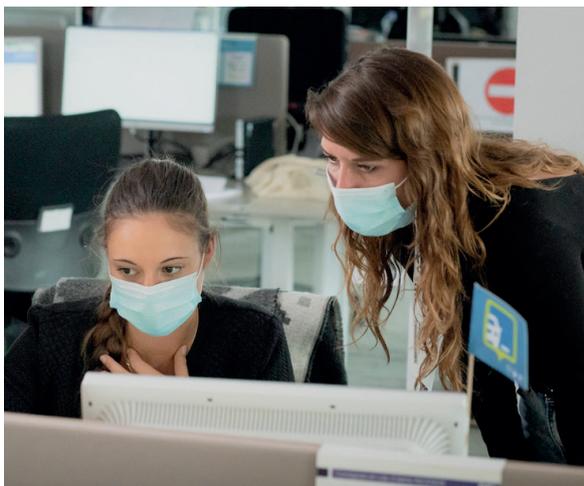
EN 2021, NOUS AVONS... APPRIIS DE LA **CRISE SANITAIRE.**

// UNE ACTIVITÉ DENSE MALGRÉ UN CONTEXTE ENCORE INSTABLE

Globalement, les activités du Groupe IMA ont connu un rebond important en 2021, avec un chiffre d'affaires consolidé de 872 M€, soit une hausse de 12,7 % par rapport à 2020.

Cette année 2021 a été atypique, jalonnée par les aléas de la crise Covid-19 et les événements climatiques. Le Groupe a su y faire face grâce au soutien de ses actionnaires, à ses valeurs et à son engagement collectif.

Suite aux déconfinements opérés en France et à l'international, les activités ont progressé avec la reprise des déplacements pour retrouver un niveau supérieur à 2019.



La Covid-19 a changé la complémentarité forte entre l'assureur et l'assisteur. Nous avons été pendant cette crise le seul lien direct de l'assuré avec sa compagnie ou sa mutuelle d'assurance.

CLAUDE SARCIA

Président du Directoire IMA SA - Directeur Général IMA GIE

// LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DU COMBAT CONTRE LA PANDÉMIE

À travers deux partenariats inédits, nous avons démontré que nous avons à cœur notre mission d'intérêt public, mettant en avant notre capacité à déployer des solutions d'assistance avec rapidité.

Dès janvier, le Groupe IMA a mobilisé une partie de ses chargés d'assistance, pour le compte de l'**Agence Régionale de Santé (ARS) Ile-de-France**, pour accompagner les professionnels de santé dans la **campagne de vaccination contre la Covid-19** (prise de rendez-vous).

Il travaille aussi en lien avec la **Direction Générale de la Santé (DGS)** sur le suivi des dépistages puis sur l'accompagnement du grand public en assurant le **support téléphonique et mail de l'application « TousAntiCovid »**. Pour la Caisse nationale de l'assurance maladie (la Cnam), le Groupe déploie la traçabilité de la vaccination.

+ 10 000

APPELS ET DEMANDES

NUMÉRIQUES TRAITÉS EN 1 MOIS

// DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL : RÉACTIVITÉ ET AGILITÉ

Anticiper, agir dans l'urgence, être réactif... sont au cœur de nos métiers, c'est pourquoi nous nous sommes adaptés au télétravail en un temps record dès le premier confinement. 84 % des équipes des plateaux d'assistance ont été équipées et opérationnelles dès les premières semaines.

Des accords ou chartes ont été établis dans tous les entités françaises en 2021 dont un accord télétravail, signé en octobre pour IMA GIE. Il concerne tous les métiers, à l'exception des activités pour lesquelles la présence sur site est indispensable. Le salarié éligible organise son temps de télétravail, en accord avec son manager et l'organisation de son service. Confiance, responsabilisation et souplesse guident ce dispositif.

Sur la base d'un contingent annuel de jours en télétravail, les collaborateurs peuvent exercer leur métier sans contrainte de lieu. Un accompagnement et des formations ont été mis en œuvre pour que cet accord inédit soit effectif dès mars 2022.

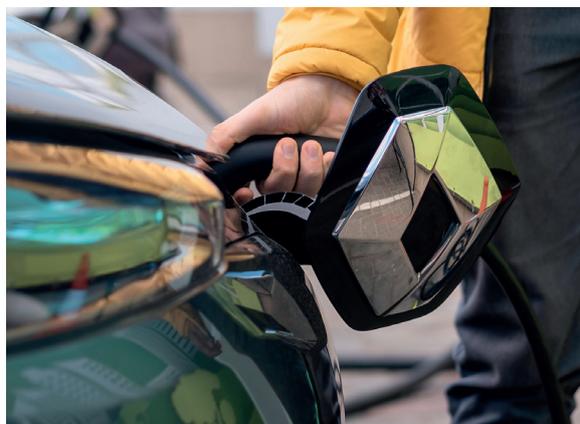
JUSQU'À
100 JOURS/AN
EN TÉLÉTRAVAIL POUR
UN SALARIÉ À TEMPS PLEIN

// DES RÉUSSITES COMMERCIALES

Durant cette année mouvementée, fort de ses partenariats dans les secteurs Mobilité et Santé Bien-vivre, le Groupe a atteint ses objectifs de chiffre d'affaires.

En 2020, le Groupe IMA assurait déjà 33 % du parc roulant français. En 2021, des accords majeurs confirment le dynamisme de l'univers Mobilité dont Renault, pour les véhicules électriques et Feu vert, spécialiste de l'entretien automobile. Le Groupe IMA gère à distance les ateliers de leurs 180 succursales.

L'attractivité de l'univers Santé Bien-vivre se confirme. La reconduction du partenariat historique avec la **Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH)** jusqu'en 2026 s'accompagne de la mise en place du programme IMA S@nté. De son côté, **La Mutuelle Générale (LMG)** renouvelle sa confiance jusqu'en 2023.



IMA accompagne Prévention Plurielle, la nouvelle mutuelle d'Intérieure, sur les maladies mentales et chroniques

2021 est aussi synonyme de développement : IMA démarre une nouvelle coopération avec **Intérieure**, partenaire prévention santé des employeurs publics et avec le **Ministère des Solidarités et de la Santé** pour l'évacuation sanitaire, notamment les personnels soignants sur l'ensemble des territoires français.

1.5

EN 2021, NOUS AVONS... POURSUIVI NOTRE POLITIQUE D'INNOVATION.

DES FONDS MOBILISÉS POUR SOUTENIR L'INNOVATION

Le Plan Stratégique 2018-2021 a accéléré la dynamique d'innovation du Groupe IMA. Depuis 2018, le fonds de développement IMA Participations permet des prises de participations dans des startups innovantes. De nouvelles solutions ou de nouveaux modes de distribution, en lien avec nos expertises et nos métiers, sont ainsi expérimentés. Les essais concluants sont ensuite appliqués à grande échelle au sein du Groupe IMA.

25 M€

CAPITAL D'IMA PARTICIPATIONS

En 2021, ce sont près de 3,2 M€ qui ont été engagés pour tester et valider des services qui viendront enrichir l'expérience de nos clients et bénéficiaires.

Une démarche d'innovation globale pour améliorer notre efficacité opérationnelle et anticiper les évolutions de nos métiers



UNE STRATÉGIE STARTUPS FONDÉE SUR L'INNOVATION UTILE

Nos choix d'investissements sont guidés par la volonté d'identifier et d'actionner des leviers d'innovation et de transformation réellement efficaces, au service de la stratégie de nos actionnaires, partenaires et clients.

Nous sommes attentifs à choisir des startups avec lesquelles les métiers du Groupe IMA pourront être complémentaires dans une logique d'efficacité opérationnelle et de satisfaction client.

Notre stratégie d'engagement repose sur plusieurs objectifs. Parmi les principaux : enrichir nos offres de services ou en proposer de nouvelles.

Nous nous inscrivons dans une optique d'amélioration continue. Nos investissements peuvent par exemple porter sur l'ajout de technologies dans nos process. Ils nous permettent de nous concentrer sur l'essence même de notre métier, la dimension humaine de la relation avec les bénéficiaires.

300

STARTUPS IDENTIFIÉES PAR NOS MÉTIERS

90

OPPORTUNITÉS D'INVESTISSEMENTS ÉTUDIÉES

6

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS

20

PROJETS COMMERCIAUX LANCÉS

FRENCH ASSURTECH

- FAT ACC, le programme d'accélération des startups
- FAT CAMP, un campus virtuel pour les collaborateurs des mutuelles
- FAT XP, un programme d'expérimentation
- FAT FIN, un accès simplifié aux financements pour les startups
- Un programme événementiel

Notre démarche s'inspire également des réflexions et des actions menées par la French Assurtech. Fondé en 2018 par la MAIF, la MACIF, la MAAF, Groupama, P&V Group, La Mutuelle de Poitiers et le Groupe IMA, cet accélérateur s'est fixé pour objectif de dynamiser le secteur de l'assurance à travers le soutien de projets innovants. French Assurtech est devenu en février 2021 un dispositif global d'innovation, intégrant désormais cinq dimensions au service des mutuelles partenaires.

// IMA L@B, L'INNOVATION AU QUOTIDIEN

Créé pour engager l'ensemble du Groupe dans une démarche d'innovation continue, IMA L@b confirme sa vocation de tête chercheuse à travers de nombreuses actions.



IMA C@mp développe la culture de l'innovation de chaque collaborateur via des événements, des démonstrations, des formations et du partage de connaissances. Ateliers d'échanges en distanciel, podcasts, visites virtuelles, applications de réalité augmentée étaient notamment au programme en 2021.

Plusieurs initiatives ont été menées pour nos métiers.

- **Un incubateur** : constitué d'une équipe de production pour vérifier la faisabilité de dispositifs innovants,
- **Un L@b Inno** : pour co-construire, dans des conditions réelles, les offres avec les salariés,
- **Un « panel clients »** composé de consommateurs externes : pour évaluer l'attractivité des offres de services...

L'objectif est de faciliter l'innovation de produits et de processus, en optimisant les parcours et nos modèles opérationnels.

IMA L@b associe nos métiers, nos partenaires, nos clients et la Direction des Systèmes d'Information dans une dynamique commune de prospective et d'innovation. La Plateforme Digitale de Services en est une illustration, son but étant de poursuivre l'anticipation des évolutions de notre métier d'assistant.

25 services sont d'ores et déjà disponibles dont :

- pour la Mobilité > le dépannage payant à tarif référencé pour les bénéficiaires en non-inclusion (ex : panne 0km),
- pour l'Habitat > l'urgence habitation et les services travaux,
- pour la Santé Bien-vivre > les services à la personne.

16 000

VENTES

2,4 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

14 %

TAUX DE TRANSFORMATION



NOUS TESTONS...



CADUCY, une solution permettant la mesure des paramètres vitaux grâce à une webcam ou l'appareil photo d'un smartphone.

wenow

Un dispositif pilote sur l'éco-conduite avec 20 testeurs internes et 10 dépanneurs remorqueurs, basé sur l'utilisation d'un boîtier connecté développé par la start-up **WeNow**.



SEARCH MOBILITY, une application pour accompagner les salariés dans une mobilité plus durable.

1.6

EN 2021, NOUS AVONS... CÉLÉBRÉ NOS 40 ANS.



1981

Création d'IMA par MAAF, MAIF et MACIF, bientôt rejointes par d'autres mutuelles.
Une idée à la fois simple et inédite : apporter ensemble à leurs sociétaires une aide humaine, médicale ou technique, 24/7.



Avec son souci de grande qualité de service pour tous, IMA a imposé sa marque de fabrique sur le marché.

CLAUDE SARCIA
Président du Directoire IMA SA
Directeur Général IMA GIE

2006

De l'envoi de la mission à la facturation : avec IMANET, IMA simplifie la tâche des dépanneurs/remorqueurs. Son réseau unique de prestataires est l'une des grandes forces d'IMA.

+10 %
DE CROISSANCE
PAR AN

1991

Ouverture de filiales à l'international pour assister les assurés dans leurs déplacements à l'étranger. Le Groupe devient rapidement un acteur majeur de l'assistance en Europe. Au quotidien, les chargés d'assistance s'investissent sur chaque dossier pour trouver la meilleure solution.



Si ça marche aussi bien aujourd'hui, si les collaborateurs sont toujours si impliqués, c'est parce que nous portons des valeurs d'entraide, de coopération, de confiance.

FRÉDÉRIQUE PELAUD
Responsable Service Assistance
Direction des Opérations - IMA GIE

40 ANS D'EXIGENCE

Avec le temps, le catalogue des prestations d'IMA s'est étoffé. L'exigence de qualité n'a jamais varié : service, relation client, partenariat, image de marque...

Chaque jour, des milliers de bénéficiaires profitent de l'excellence opérationnelle d'IMA.

1993

IMA lance l'Assistance 0 km et l'Assistance à domicile. L'innovation fait partie de l'ADN d'IMA. Le Groupe peut ainsi proposer des solutions d'assistance 100 % adaptées aux défis de ses actionnaires et clients.

2015

Création du pôle Santé Bien-vivre.

Vieillesse, dépendance, maladies chroniques : IMA déploie de nouveaux services pour répondre aux besoins croissants en matière de santé.

EN 2040, LES PLUS DE 65 ANS REPRÉSENTERONT 29 % DE LA POPULATION CONTRE 20 % AUJOURD'HUI.

INSEE, NOVEMBRE 2021

+67 %

DE CROISSANCE À L'INTERNATIONAL (2017-2020)

2017

Création d'IMA Innovation et IMA Participations.

Les actionnaires répondent présents et permettent à IMA d'investir au capital de startups. Objectif : anticiper l'évolution des modes de vie pour proposer des solutions adaptées aux besoins de chacun.

40 ANS D'ÉNERGIE

Le véritable capital d'IMA, c'est le talent des femmes et des hommes qui y travaillent.

À chaque appel, l'investissement est entier. Entraide, coopération, confiance, énergie : l'atout humain d'IMA est essentiel pour délivrer le meilleur service.

40 ANS D'INNOVATION

Développer de nouvelles technologies, inventer de nouveaux services
imaginer ce que sera l'assistance demain, conquérir de nouveaux marchés : la culture de l'innovation est une force chez IMA.

2020

IMA s'engage fortement pour contrer la Covid-19.

Malgré un contexte difficile, les femmes et les hommes d'IMA restent mobilisés. Leur expertise vient renforcer la lutte contre la pandémie.

Le portail d'inscription à la vaccination pour le personnel médical lancé avec l'Agence Régionale de Santé Île-de-France valorise notre mission d'intérêt public et notre capacité à déployer des solutions d'assistance avec agilité.

FLORENCE BISCARA

Responsable d'équipe (service Yootel) IMATECH

+4 900

COLLABORATEURS

872 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

2021

IMA est plus que jamais l'acteur de référence pour l'assistance et les services en France.

62 %

DU MARCHÉ CONSTRUCTEURS AUTOMOBILES

28 %

DU MARCHÉ ASSUREURS AUTOMOBILES

27 %

DU MARCHÉ ASSURANCE HABITATION

45 %

DU MARCHÉ MUTUELLES SANTÉ

1.7

EN 2021, NOUS AVONS... CAPITALISÉ SUR LES RESSOURCES HUMAINES.

// UN ACCORD INNOVANT SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le 18 octobre 2021, IMA GIE a signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives (CFDT, CFE-CGC, CGT, FO et SUD) un accord d'entreprise sur le télétravail. Élaboré après une période d'écoute des salariés, le dispositif prévoit un forfait annuel de jours de télétravail pouvant aller jusqu'à 100 jours pour un collaborateur à temps plein.

L'accord s'applique à partir du 1^{er} mars 2022 pour tous les métiers, à l'exception des salariés dont la présence sur site reste indispensable. Il repose sur trois principes : confiance, responsabilisation des acteurs et souplesse organisationnelle. Les collaborateurs professionnellement autonomes pourront définir l'organisation de leur télétravail, en lien avec le bon fonctionnement de leur service. Après avoir posé les jours de télétravail, en concertation avec son manager, un salarié peut travailler sans contrainte de lieu. Cet aménagement, souple, permet de concilier au mieux activité professionnelle et vie personnelle.

**IMA, 1^{ER} ASSISTEUR
À PROPOSER UN ACCORD
D'ANNUALISATION DU TEMPS
DE TRAVAIL**

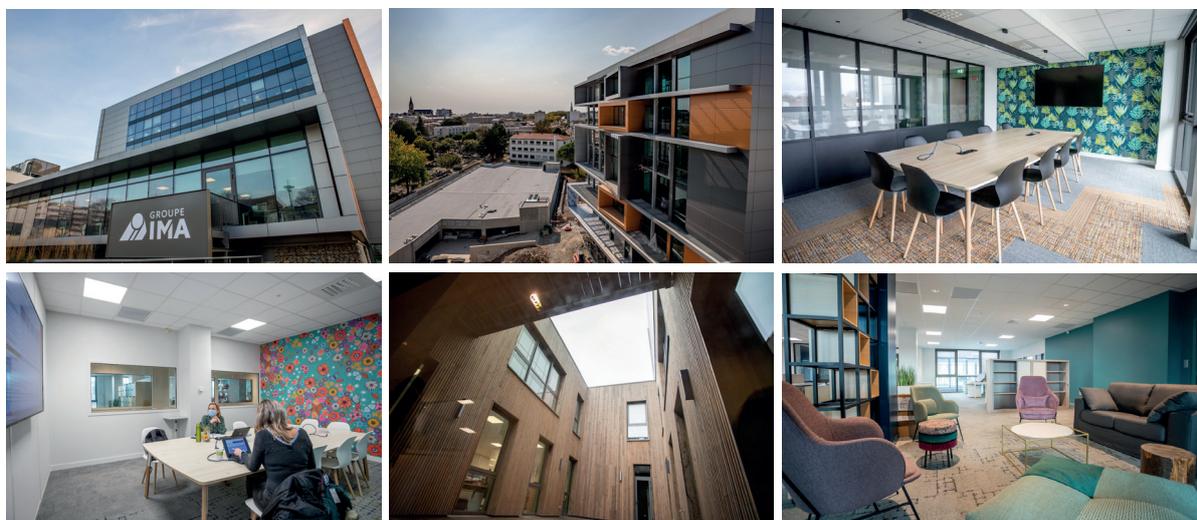
Cet accord innovant s'inscrit dans la continuité de l'expérimentation menée depuis 2019 et de l'accord sur la qualité de vie au travail signé en 2018. Il illustre également la volonté du Groupe IMA de réduire son empreinte carbone en réduisant les déplacements domicile-travail.

// TRAVAUX AU SIÈGE : POUR UNE PLUS GRANDE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les travaux menés depuis plusieurs années au siège du Groupe IMA à Niort ont permis de rénover des espaces en 2021 qui seront livrés en 2022, dont le bâtiment historique qui offrira désormais 4 300 m² d'espace de travail repensé. Travaux de voirie, parking de 200 places supplémentaires, participent également à l'accessibilité du site.

Des espaces végétalisés et des zones dédiées à la détente et au sport sont également mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

Le nouveau projet immobilier d'IMH se poursuit, en ligne avec un plan d'aménagement établi jusqu'en 2025.



// L'ALTERNANCE, POUR ACCUEILLIR LES JEUNES TALENTS

Malgré une année 2021 compliquée par le contexte sanitaire, le Groupe IMA a choisi de maintenir sa politique d'alternance. Ainsi 71 alternants ont appris et travaillé au sein d'IMA cette année.

L'alternance est un dispositif auquel nous croyons depuis de nombreuses années. Outre son impact positif sur l'emploi des jeunes, il nous permet d'assurer la transmission des savoirs entre salariés et de prévoir les apports de nouvelles compétences. Ces ambitions ont été réaffirmées lors d'une journée spéciale consacrée à l'alternance, organisée le 26 novembre 2021 par le Service Diversité.



LES ALTERNANTS À IMA :



// CHEZ IMA, CE QUI EST NORMAL C'EST LA DIFFÉRENCE



La diversité chez IMA se vit au quotidien. Pour faire progresser l'égalité femme-homme, une communication dédiée a été lancée, avec notamment des vidéos de sensibilisation et un guide contre le sexisme ordinaire au travail. Un autre guide sur la diversité et l'inclusion des personnes LGBT est en cours de préparation.

La sensibilisation des salariés aux différents aspects du handicap en entreprise se poursuit. Au travers d'ateliers de formation ou de challenges, des messages sur l'accessibilité et la gestion des situations difficiles sont proposés aux collaborateurs.

Enfin, le partenariat avec le Master IPHD (Inclusion et Participation, Handicap, Difficultés, Dépendance) de l'Université de Poitiers nous permet d'identifier des pistes d'améliorations de l'inclusion dans la conduite de nos missions.



**1 SALARIÉ SUR 2
SERA CONFRONTÉ AU HANDICAP
DE FAÇON TEMPORAIRE OU
PERMANENTE AU COURS
DE SA VIE**

02

STRATÉGIES ET OBJECTIFS.

2.1
24 MOBILITÉ :
COUP D'ACCÉLÉRATEUR SUR LES NOUVELLES TENDANCES

2.2
26 HABITAT :
ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX USAGES DU LOGEMENT

2.3
28 SANTÉ BIEN-VIVRE :
UN UNIVERS EN PLEINE MUTATION

2.4
30 JURIDIQUE :
RENDRE LE DROIT ACCESSIBLE À TOUS

2.1

MOBILITÉ : COUP D'ACCÉLÉRATEUR SUR LES NOUVELLES TENDANCES.

// UNE ACTIVITÉ SOUTENUE MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE

L'année 2021 a fluctué au rythme des aléas météorologiques, des périodes de confinement et de couvre-feu. Un nombre important de déplacements conjugué à une vague de froid durant l'hiver a conduit à un record, le 4 janvier, avec 8 389 dossiers auto traités.

Aux premiers beaux jours de l'été, et sur le dernier trimestre, lorsque la liberté de mouvement redevenait la norme, les Français ont beaucoup circulé sur le territoire national. Le Groupe IMA s'est adapté pour suivre ces évolutions :

- soutien interne aux chargés d'assistance, 50 salariés des fonctions supports en renfort avec le dispositif *Tous assistants*,
- recrutement de saisonniers,
- dispositifs inédits de rapatriement déployés dans des colonies de vacances, un grand nombre d'enfants infectés par le virus ont été véhiculés individuellement vers leur domicile respectif.



À l'étranger, l'activité a été réduite (-12 % par rapport aux prévisions), essentiellement en raison des déplacements internationaux fortement contraints par la situation sanitaire.

100

**CHARGÉS D'ASSISTANCE
RECRUTÉS EN CDI**

500

**SAISONNIERS RECRUTÉS
DURANT LA PÉRIODE ESTIVALE**



// LES ACTEURS DE LA MOBILITÉ DOIVENT ADAPTER LEUR MODÈLE

Qui dit voiture d'occasion dit fréquence de pannes plus importante. Avec plus de 10 340 interventions le week-end du 15 août, le Groupe IMA a battu son record de 2020

200 %

**D'INTERVENTIONS EN PLUS
SUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES
EN 2021**

Le secteur automobile est particulièrement exposé à la révolution qui se joue : problèmes d'approvisionnement, chute des ventes des véhicules neufs, engouement pour l'occasion, transition accélérée vers l'électrique...

Du côté des loueurs, l'impact est encore plus fort. Face à la chute de 23 % de la location longue durée (LLD) au premier semestre 2020, ils adaptent leurs offres, avec le recours aux véhicules d'occasion et l'introduction des véhicules électriques dans leurs parcs. Face à la pénurie, IMA a créé une cellule spécifique avec des chargés d'assistance dédiés, en lien avec les loueurs pour trouver des véhicules de location et pouvoir répondre aux besoins des bénéficiaires.

Même s'ils sont eux aussi confrontés à la pénurie de pièces, les professionnels du cycle se félicitent : avec un bond de 25 % en un an, le marché du vélo explose. À la clé, des opportunités pour la réparation, la location ou encore le vélo de fonction.

// LE GROUPE IMA ACCOMPAGNE LES NOUVELLES MOBILITÉS

Leader français dans le domaine de l'assistance de véhicules électriques, IMA propose aujourd'hui une offre dédiée à la mobilité douce qui répond aux problématiques des usagers et facilite ces nouvelles pratiques. Complète, elle couvre toutes les causes d'immobilisation. Pour cela, elle s'appuie sur le large réseau de prestataires qualifiés du Groupe IMA. Courant 2022, deux nouveaux packs viendront l'étoffer pour sécuriser ces usages et encourager les déplacements éco-responsables.

Le Groupe IMA n'a pas attendu la crise sanitaire pour inventer les solutions les plus adaptées, afin de garantir la mobilité et la sécurité des bénéficiaires.

En 2021, le Groupe IMA a lancé une offre mobilité douce composée de plusieurs packs spécifiques et indépendants. Très complète, l'offre couvre toutes les causes d'immobilisation même la décharge de batterie très souvent exclue sur le marché



La start-up Azfalte a lancé le vélo électrique de fonction et choisi IMA pour l'assistance de ses entreprises clientes. Alternative aux transports en commun, cette offre répond aux enjeux des entreprises en matière de responsabilité sociétale (RSE) et de marque employeur.



LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2021



41 915

DOSSIERS OUVERTS
ENTRE LE 8 ET LE 15 FÉVRIER
EN RAISON DE LA VAGUE
DE FROID QUI A TOUCHÉ
L'HEXAGONE

2^e

PLUS FORTE SEMAINE
DE L'HISTOIRE D'IMA



38 725

NOMBRE DE DOSSIERS
TRAITÉS PAR LE GROUPE
LA TROISIÈME SEMAINE
D'AOUT

+ 6,6 %

PAR RAPPORT À 2020

+ 18,8 %

PAR RAPPORT À 2019



6,2 M

D'APPELS
TENDANCE À LA BAISSÉ,
EN GRANDE PARTIE
GRÂCE À LA PERFORMANCE
DES APPLICATIONS
NUMÉRIQUES DE **GESTION**
DE LA RELATION AVEC
LES BÉNÉFICIAIRES

2.2

HABITAT : ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX USAGES DU LOGEMENT.

// LE LOGEMENT AU CŒUR DES NOUVEAUX MODES DE VIE

Une deuxième année de Covid-19 a confirmé la place centrale de l'habitat dans la vie des Français. Les périodes de confinement et de couvre-feu ainsi que leurs conséquences (télétravail, soin à domicile) ont fait émerger de nouveaux besoins en matière d'aménagement et de nouveaux modes de consommation.

Les assurtechs poursuivent leur course technologique, et désormais, certaines offres d'assurance habitat jouent la carte du 100 % numérique. L'utilisation de la visio pour le dépannage et l'expertise après un sinistre progresse, avec comme atouts le contact humain, la facilitation du diagnostic et la diminution globale des coûts du dossier.

Inter Mutuelles Habitat a testé, sur le 2nd semestre 2021, un dispositif d'expertise à distance via une plateforme professionnelle de photos et vidéos

65 %

DES PANNES SONT RÉPARABLES EN VISIO

// MOBILISATION ET QUALITÉ DE SERVICE : COMMENT IMA A RÉPONDU AUX ENJEUX DE 2021

L'intensification des risques climatiques pèse sur l'assurance habitation et impose aux assureurs comme aux assistants de proposer de nouvelles offres et un réseau de prestataires adapté en volume et compétences. **IMA peut compter sur la force d'un réseau de 1 683 prestataires répartis dans toute la France.**

L'année 2021 a commencé avec une météo hivernale relativement calme, mais un niveau d'activité soutenu sur le premier semestre. La succession d'épisodes orageux violents a entraîné une forte hausse des missions à partir du mois de juin. Septembre a également été dense (+13 % de dossiers ouverts), avec de fortes intempéries et des pics climatiques survenus les 9 et 10 et du 14 au 17. L'activité sur l'ensemble de l'année est supérieure de 7,2 % à 2020, avec 664 188 dossiers ouverts.

+21 %

SOIT 78 078 MISSIONS OUVERTES EN JUIN 2021

4,7/5

LE SCORE D'IMA PROTECT SUR "AVIS VÉRIFIÉS"



Les dossiers ouverts concernent principalement des missions de dégâts des eaux

Autre fait marquant pour l'organisation interne du Groupe IMA, le transfert de l'activité de la téléassistance Serelia à IMA PROTECT. Un changement et une réorganisation qui, grâce à la mobilisation de nos équipes, se sont faits sans aucune rupture d'activité. Un exemple de performance globale du Groupe IMA, à travers la complémentarité de ses expertises et sites opérationnels.

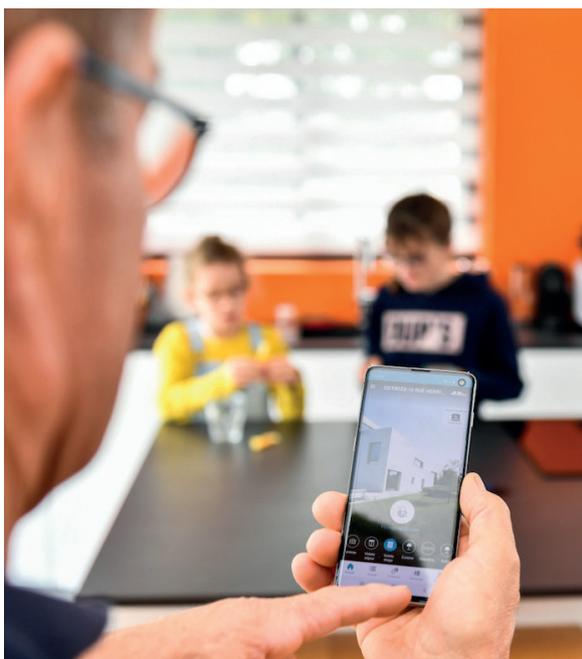
Plus globalement, IMA PROTECT poursuit ses efforts dans le domaine de la satisfaction client, avec la mise en place d'Avis Vérifiés, un outil de mesure en temps réel. Le développement commercial porte également ses fruits, avec une hausse de 10,3 % des contrats comparée à 2020.

**// INNOVATION ET PROXIMITÉ :
LES ATOUTS D'IMA POUR LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ DE L'HABITAT**



IMA travaille chaque jour à faire évoluer ses offres. En 2021, cette démarche s'est illustrée avec le test de nouvelles solutions comme IMA Home, une application qui regroupe la communication des objets connectés de la maison, ou encore l'optimisation de dispositifs existants, à l'instar de la fusion des offres **Services Travaux** et **Dépannage.help**.

Notre vocation est plus que jamais d'accompagner au plus près les nouveaux modes de vie à la maison. De la gestion de sinistre aux travaux d'amélioration ou d'embellissement de l'habitation, le Groupe IMA orchestre l'expertise et la réactivité de ses équipes, la puissance des solutions numériques et la force de son réseau de prestataires.



Dépannage.help
Une offre Habitat
du GROUPE IMA

Travaux.help
Une offre Habitat
du GROUPE IMA

**LES CHIFFRES MARQUANTS
EN 2021**



+ 8,8 %

**HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS
OUVERTS** POUR L'ASSISTANCE ET
LA GESTION DE SINISTRE HABITATION



1,5 M

**NOMBRE D'OBJETS CONNECTÉS
DÉJÀ INSTALLÉS** POUR LA TÉLÉ-
ASSISTANCE



690 000

ALARMES GÉRÉES PAR AN

2.3

SANTÉ BIEN-VIVRE : UN UNIVERS EN PLEINE MUTATION.

// ENTRE CRISE SANITAIRE ET RECOMPOSITION DU MARCHÉ, UNE ANNÉE D'INCERTITUDES

La crise Covid-19 a notoirement amplifié certaines tendances en 2021, comme l'accélération de la téléconsultation ou la création de nouveaux services autour du maintien à domicile.

La forte poussée du télétravail pose de façon aiguë la notion de qualité de vie au travail. Pour prévenir les effets négatifs du distanciel, les offres autour de la santé mentale et physique se généralisent dans les contrats d'assurance, via la garantie assistance psychologique.

Aujourd'hui, près d'un Français sur cinq est touché par un trouble de la santé mentale. Notre Groupe renforce son accompagnement en s'appuyant sur le savoir-faire de sa Plateforme Interdisciplinaire Médico-Sociale (PIMS). À travers le portail IMA S@nté, des parcours de soutien sont ainsi proposés aux bénéficiaires.

2 575

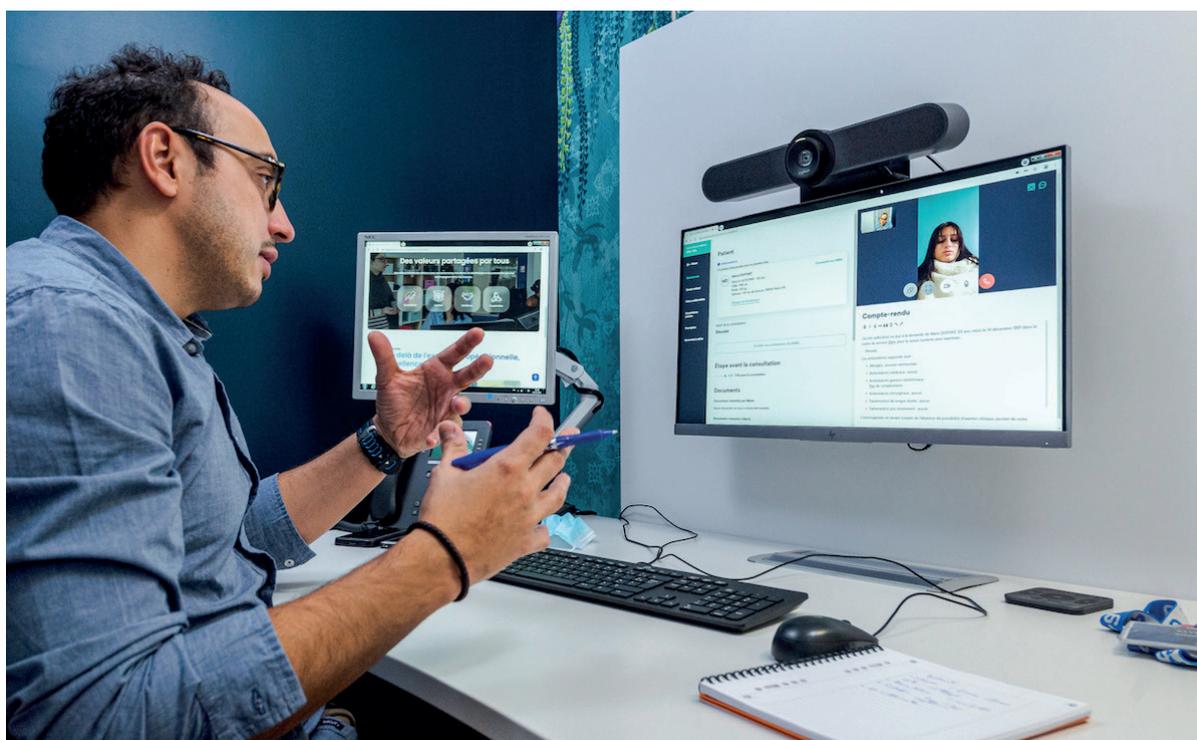
TÉLÉCONSULTATIONS RÉALISÉES
EN 2021 (2 209 EN 2020, 313 EN 2019)

68 %

NOMBRE DE CAS POUR LESQUELS
UNE ORDONNANCE A ÉTÉ DÉLIVRÉE

+211 %

HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS
SUIVIS PAR LES PSYCHOTHÉRAPEUTES
ENTRE 2020 ET 2021



// POUR LE GROUPE IMA, UN DEUXIÈME SEMESTRE SOUTENU

La reprise d'activité s'est particulièrement fait sentir sur le deuxième semestre 2021. L'accalmie sur le front de la crise sanitaire a permis aux établissements de santé de reprogrammer des interventions, générant une augmentation de nos activités d'assistance à domicile (services post hospitalisation : aide à domicile, livraison de médicaments, ...).

Plus précisément, c'est l'activité aide-ménagère qui reste en tête des services proposés par IMA, tandis que la fonction auxiliaire de vie connaît une hausse marquée (multipliée par quatre) par rapport à 2019, année « normale ».

Chez IMA, l'année 2021 restera une année compliquée pour le secteur des services à la personne. En cause, un absentéisme important du fait des infections Covid-19 nombreuses ; la mise en application de l'obligation du pass sanitaire ; des intervenants moins disponibles chez les prestataires, entraînant une augmentation des taux de refus ; de façon plus ancrée, une désaffection pour ces métiers qui pose un problème de fond pour recruter.



+40 %

**SUR LE VOLUME DE DOSSIERS
SANTÉ BIEN-VIVRE**

// DE NOUVEAUX MARCHÉS QUI RÉCOMPENSENT LE SAVOIR-FAIRE DU GROUPE IMA

Le Groupe IMA s'est positionné avec succès sur de nombreux marchés en 2021 :

- **assistance téléphonique sur la vaccination** pour la Covid-19 pour le compte de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam),
- **dispositif TousAntiCovid** pour la Direction Générale de la Santé (DGS),
- **site internet dédié au tracing** de la Covid-19 pour l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP),
- **gain de l'appel d'offres Evasan** pour les services de l'État (Ministère des Solidarités et de la Santé).

Le chiffre d'affaires additionnel Santé Groupe s'élève à 14,6 M€ grâce à de nouvelles signatures en 2021.

Ces nouveaux partenariats témoignent de la légitimité d'IMA sur le secteur Santé Bien-vivre, de sa capacité à mobiliser ses équipes à tout moment et de son aptitude à adapter ses réponses à des besoins toujours plus évolutifs.

Le segment Santé Bien-vivre, c'est 180 clients dont 80 grands comptes et 305 collaborateurs permanents



LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2021



700 000
APPELS REÇUS



210 019
NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

POUR
147 759
DOSSIERS EN 2020

2.4 JURIDIQUE : RENDRE LE DROIT ACCESSIBLE À TOUS.

// IMA SIMPLIFIE L'INFORMATION JURIDIQUE

Signe de l'importance prise par le droit dans la vie quotidienne comme professionnelle des Français, le Groupe IMA a développé **un quatrième univers de compétences dédié, le Juridique**. Activité à part entière, cet univers a pour objectif de **développer ses propres solutions, tout en travaillant en étroite collaboration avec les autres expertises du Groupe**.

En 2021, IMATECH a déployé Alex pour plus de 4 millions de bénéficiaires, une solution simple, rapide et efficace pour répondre aux questions des particuliers portant sur les différents domaines du droit. Cette plateforme d'assistance juridique disponible en ligne 24/7 délivre des informations ciblées sur les droits et les démarches à entreprendre. Elle a aussi vocation à aider, à prévenir et régler les litiges du quotidien.

Pour les professionnels, IMA a déployé une formation juridique en 2021. Désormais, nous sommes en mesure de proposer des formats présentiels et des classes virtuelles animés par des formateurs directement issus du terrain. Une approche expertise/relation client, des méthodes pédagogiques sur-mesure et des audits pour mesurer l'acquisition de compétences sont proposés.

IMATECH est une des premières plateformes juridiques indépendantes de France

170 

**NOMBRE DE JURISTES
AU SEIN D'IMATECH**

600 000 /AN 

**NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS DANS
TOUS LES DOMAINES DU DROIT POUR
LES PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS**

// GUIDER NOS BÉNÉFICIAIRES DANS LEURS DÉMARCHES JURIDIQUES

Pour les particuliers, le droit est un domaine de plus en plus difficile d'accès, qui nécessite un accompagnement adapté pour préparer sereinement leurs projets, éviter ou résoudre des litiges. Travail, consommation, logement, impôts : la longue période de crise sanitaire a créé beaucoup d'interrogations relevant du champ juridique.

La progression des contentieux se poursuit, après avoir diminué en 2020, en raison des périodes de confinement. Face à des procédures administratives complexes (droit du travail ou de la protection sociale), dans un contexte bouleversé par la Covid-19, les professionnels ont besoin d'être épaulés dans leurs démarches.



LES CONTENTIEUX JURIDIQUES :


1 384 721
 DÉCISIONS CIVILES
 ET COMMERCIALES

DONT

184 194
 RÉFÉRÉS

240 788
 AFFAIRES RÉGLÉES
 PAR LES JURIDICTIONS
 ADMINISTRATIVES

// DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS ET PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

IMA poursuit une logique de développement de son offre juridique fondée sur des partenariats avec des acteurs reconnus. Nous apportons ainsi une réponse globale aux besoins des professionnels du droit comme à des dirigeants de très petites entreprises. Associé à la SMACL Assurances, la mutuelle d'assurance des collectivités et de leurs agents, nous avons lancé une cellule d'information juridique pour Harmonie Mutuelle.

Cette volonté d'ouverture à d'autres compétences se pratique aussi en interne : ainsi, les univers Juridique et Mobilité travaillent de concert pour proposer aux professionnels de l'automobile une assistance après litige et en amont d'une procédure potentiellement coûteuse. Le partage d'expertises entre nos techniciens automobiles et juridiques permet de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, emblématiques de l'approche très spécifique du Groupe IMA.



LES CHIFFRES MARQUANTS EN 2021

8 000 
 HEURES DE FORMATION
 PAR AN

2 000 
 FICHES PRATIQUES JURIDIQUES
 COMME BASE DE CONNAISSANCE

30 
 DOMAINES DE DROIT
 COUVERTS

PARTICULIERS
 PROFESSIONNELS
 COLLECTIVITÉS
 ASSOCIATIONS...

03



ACTIVITÉS ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE.



3.1
34 MOBILITÉ :
TROIS QUESTIONS À... BÉNÉDICTE SIVIGLIANI

3.2
35 HABITAT :
TROIS QUESTIONS À... FRÉDÉRIC EIMERY

3.3
36 SANTÉ BIEN-VIVRE :
TROIS QUESTIONS À... CHRISTOPHE REGNIEZ

3.4
37 JURIDIQUE :
TROIS QUESTIONS À... KARINE SANSIQUET
ET FRANCIS GOICHON

3.1

TROIS QUESTIONS À... BÉNÉDICTE SIVIGLIANI.

DIRECTRICE ADJOINTE DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS DÉPLACEMENTS

UNIVERS MOBILITÉ

// QUEL BILAN GLOBAL DRESSEZ-VOUS DE L'ANNÉE 2021 ?

À l'instar de 2020, 2021 a été une année complexe. Jusqu'en mai, il a fallu adapter nos effectifs à une activité en retrait, essentiellement en raison des périodes de couvre-feu et de confinement. Puis est arrivé l'été, avec une éclaircie du côté de l'épidémie, et une aspiration très forte à bouger de la part de nos bénéficiaires.

Dès le mois de juin, l'activité est redevenue conforme à une saison classique. Nous avons recruté 480 saisonniers, dont la disponibilité sur le mois de septembre s'est avérée moindre qu'habituellement en raison notamment de stages ou de dates de rentrées scolaires anticipées.

// QUELS ENSEIGNEMENTS TIREZ-VOUS DE CETTE PÉRIODE ?

La crise sanitaire a fortement accéléré les nouvelles tendances en matière de mobilité. On pense bien sûr, en premier lieu, aux mobilités douces, avec l'explosion de la pratique du vélo, pour laquelle nous proposons une offre d'assistance spécifique. Mais ce qui me semble plus profond, c'est l'émergence d'une activité de moins en moins prévisible. Cela suppose que nous soyons encore plus flexibles pour adapter notre réponse aux variations très soudaines d'activité, avec de forts pics comme des périodes plus calmes.

C'est le sens du projet *Tous assistants* : grâce à un temps de formation et des périodes dédiées au maintien des compétences, le dispositif permet à des collaborateurs des fonctions supports d'IMA GIE, de venir renforcer les effectifs des chargés d'assistance. *Tous assistants* est aussi un excellent moyen de développer la transversalité, la cohésion et la coopération entre les équipes, qui apprennent ainsi à mieux connaître les métiers des autres.

// QUELLES AUTRES ACTIONS ONT ÉTÉ MENÉES ?

Il y a d'abord la concrétisation du projet de transformation du Front Office NOUMA à travers l'outil Higgins, qui a connu une première année pleine de fonctionnement en 2021. Ce sont plus de 500 chargés d'accueil et d'assistance qui ont été formés sur le périmètre panne. Higgins représente un levier important d'agilité et de digitalisation que chacun a pu appréhender grâce aux formations et à l'accompagnement.

Il en va de même avec IMA Direct, qui permet d'envoyer des informations en temps réel aux bénéficiaires, contribuant ainsi à les rassurer tout au long de leur dossier d'assistance. La digitalisation de certaines tâches permet ainsi aux chargés d'assistance de se concentrer sur la dimension humaine de la relation avec les bénéficiaires.



**LA CRISE SANITAIRE
A FORTEMENT
ACCÉLÉRÉ
LES NOUVELLES
TENDANCES EN MATIÈRE
DE MOBILITÉ.**



3.2

TROIS QUESTIONS À...

FRÉDÉRIC EIMERY.

DIRECTEUR MARKETING GROUPE

UNIVERS HABITAT

// QUELLES TENDANCES AVEZ-VOUS RELEVÉES EN 2021 POUR L'HABITAT ?

L'année 2021 a confirmé des tendances observées ces dernières années, encore accélérées par la persistance de la crise. Pour des millions de Français, la réalité du télétravail fait évoluer leurs attentes autour de l'habitat. Le logement devient un lieu hybride, où cohabitent des activités personnelles et professionnelles. Il peut même être un lieu de soin en temps de pandémie et concentre de plus en plus les aspirations des Français à y bien vieillir.

Autant dire que les attentes sont élevées pour adapter l'habitat à ces activités. On assiste aussi à une forte poussée des préoccupations écologiques, accompagnées par un renforcement des incitations fiscales pour l'amélioration de la performance énergétique des logements et le développement des aléas climatiques.

Concrètement pour IMA cela veut dire travailler sur de nouvelles garanties (rénovations énergétiques, qualité de vie en télétravail) et anticiper une hausse des interventions pour embellissement ou travaux.

// COMMENT IMA PREND EN COMPTE CES ÉVOLUTIONS ?

L'évolution du segment Habitat impacte essentiellement nos dispositifs de production. Prenons un exemple : les aléas climatiques, plus nombreux et plus intenses, mettent en tension l'assistance d'urgence. Cela suppose que nous soyons toujours plus performants pour fournir une haute qualité de service. Quand des personnes ont leur habitat inondé ou que leur toit s'est effondré, nous devons à la fois intervenir rapidement et efficacement, tout en rassurant. Pour cela, notre capacité à innover est déterminante. Outils, méthodes, offres : tout est susceptible d'accompagner au plus près l'évolution des besoins. Nous travaillons par exemple avec des partenaires pour déployer des outils qui permettront en cas d'aléa climatique de prévenir les sociétaires, mettre en vigilance notre réseau de prestataires, renforcer les équipes IMH pour faire face à l'afflux de dossiers.

Cette expertise prédictive peut être déclinée sur les autres univers d'IMA, dans une logique de transversalité que nous développons déjà depuis plusieurs années.

// QUELS AUTRES EXEMPLES D'INNOVATION POUVEZ-VOUS CITER ?

Nous avons mené en 2021 un test riche d'enseignements sur l'habitat. Nous avons développé une application mobile IMA Home pour piloter les objets connectés du foyer et les services du quotidien. Une cinquantaine de sociétaires l'ont testée pendant plus de quatre mois, avant de nous faire un retour d'expérience très nourri.

Citons aussi la possibilité pour les sociétaires, avec l'aide d'un télégestionnaire, de prendre des photos ou des vidéos d'un sinistre et de les transmettre ; cela facilite le travail des télégestionnaires chez IMH comme chez nos actionnaires, et permet aux artisans de mieux dimensionner leur future intervention.

En recherchant systématiquement ce qui peut à la fois simplifier et enrichir l'expérience client, nous renforçons notre position d'assistant de référence.



**EN RECHERCHANT
SYSTÉMATIQUEMENT
CE QUI PEUT À LA FOIS
SIMPLIFIER ET ENRICHIR
L'EXPÉRIENCE CLIENT,
NOUS RENFORÇONS
NOTRE POSITION
D'ASSISTEUR
DE RÉFÉRENCE.**



3.3

TROIS QUESTIONS À...

CHRISTOPHE REGNIEZ.

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS MÉDICALES ET SANTÉ BIEN-VIVRE

UNIVERS SANTÉ BIEN-VIVRE

// QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE 2021 ?

Le bilan global de notre univers Santé Bien-vivre est très satisfaisant. Les résultats sont bons et nous avons été au rendez-vous de cette année encore compliquée. La pression a été forte au deuxième semestre à cause d'un volume d'activité très important, qui correspondait à un retour à une vie plus normale. La reprise des interventions à domicile et le rattrapage de l'activité hospitalière ont été particulièrement significatifs pendant l'été. Nous avons rencontré des difficultés pour le recrutement de prestataires de service à domicile, avec une baisse de 15 % des effectifs durant l'été.

domaine qui concerne beaucoup de Français. Mais cette instabilité est aussi facteur de risques : même si nous sommes leaders sur l'assistance à domicile, nous pourrions très vite voir notre position contestée par le jeu d'une nouvelle alliance.

Pour ce qui concerne la santé, les liens tissés avec de grandes institutions lors de la crise Covid et la démonstration de notre capacité à les accompagner avec un haut niveau de qualité de service ne peuvent que nourrir leur confiance. Cette dernière s'illustre notamment avec le gain de l'appel d'offre sur les évacuations sanitaires, qui fait d'IMA l'opérateur d'assistance du Centre opérationnel de régulation et de réponse aux urgences sanitaires et sociales (Corruss) du Ministère des Solidarités et de la Santé, pour les territoires d'Outre-mer.

IL FAUT S'INTERROGER SUR LA REVALORISATION GLOBALE DE CES MÉTIERS.

Au-delà des problèmes conjoncturels d'une profession bousculée par la crise sanitaire, il faut s'interroger sur la revalorisation globale de ces métiers. Au chapitre de l'activité santé publique, nous sommes entrés dans le plein exercice des contrats remportés en 2020 : organisation des dépistages COVID-19 pour certaines Agences Régionales de Santé (ARS), hotline pour la traçabilité des tests et des vaccinations pour le compte de la Direction Générale de la Santé (DGS) et la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)...

// COMMENT SE PORTE LE MARCHÉ SUR LEQUEL VOUS INTERVENEZ ?

C'est un marché mouvant, qui n'a pas fini de se restructurer. Nous devons rester vigilants sur ses évolutions, car les alliances et les rapprochements entre les organismes de complémentaire santé et de prévoyance sont toujours à l'œuvre. C'est source d'opportunités pour IMA, dans un

// QUELS SONT LES ATOUTS DU GROUPE IMA POUR RÉUSSIR DANS CET UNIVERS ?

Au-delà des valeurs fondatrices qui guident notre action, notre performance doit s'appuyer encore davantage sur la digitalisation des process à faible valeur ajoutée. L'automatisation de certaines tâches peut donner encore plus de poids à nos capacités d'écoute et nos facultés de compréhension. C'est avant tout sur la qualité de la relation humaine avec les bénéficiaires que nous sommes attendus. L'engagement des collaborateurs du Groupe est un autre atout. J'en veux pour preuve la mobilisation d'équipes d'autres entités d'IMA venues en renfort de la plateforme téléphonique dédiée à la vaccination des soignants tout début 2021.

Enfin, notre capacité d'adaptation doit aussi nous permettre de répondre à un enjeu d'importance : comment réussir l'hybridation du travail ? Aujourd'hui, près de 30 % des effectifs sont à distance en permanence. La recherche de la cohérence dans cette organisation nouvelle est un impératif pour continuer à garantir des prestations de haut niveau. Le tout en préservant la qualité de vie au travail pour nos collaborateurs.



3.4

TROIS QUESTIONS À...

KARINE SANSIQUET DIRECTRICE DES OPÉRATIONS
ET FRANCIS GOICHON
 RESPONSABLE SERVICE CLIENT JURIDIQUE PROFESSIONNEL ●

UNIVERS JURIDIQUE

// QUELLES ÉTAIENT LES PARTICULARITÉS DU MARCHÉ EN 2021 ?

Francis GOICHON - Avec la prolongation de la crise sanitaire, les professionnels ont été confrontés à des évolutions juridiques inédites, une plus grande complexité des normes, des sources d'informations toujours plus variées.

La période a été marquée par un développement de contentieux de masse, déjà observé avant la pandémie. Enfin, les délais devant les tribunaux s'allongent toujours, et la défiance des justiciables se renforce. Les dirigeants de petites entreprises se sentent mis en difficulté sur le juridique, trop complexe à leurs yeux, tout en devant privilégier le développement de leur activité.

Les modes alternatifs de règlement des différends (MARD) restent sous-utilisés, même si leur pratique est encouragée. Les « légaltechs » (startups de droit en ligne) font une percée significative : avec une approche du droit plus moderne, elles viennent bousculer les prestataires bien établis.

// QUELS SONT LES IMPACTS POUR LE GROUPE IMA ?

Karine SANSIQUET - La période est intéressante pour nous. Le juridique est devenu un univers à part entière au sein d'IMA et plusieurs opportunités de développer notre activité se font jour.

Prenons l'exemple des MARD : nous essayons d'intervenir en prévention des litiges pour éviter des procédures conflictuelles, synonymes d'allongement des délais et de coûts supplémentaires. Nous avançons aussi rapidement sur le numérique avec le portail Alex, qui propose de l'information juridique en continu, opéré en marque blanche. Clair, simple, pratique et adapté à tous, Alex est orienté vers la prévention avec des contenus organisés par moments de vie et des briques modulaires d'information.

Francis GOICHON - Nous avons beaucoup travaillé avec la Direction des Systèmes d'Information du Groupe pour aller jusqu'à la mesure de la satisfaction des clients sur les contenus proposés. Nous disposons maintenant d'indicateurs de la consommation d'information qui peuvent par exemple permettre de mieux ajuster les offres d'assurance.

// CETTE ANNÉE PIVOT ANNONCE-T-ELLE D'AUTRES CHANGEMENTS ?

Karine SANSIQUET - Nous avons lancé une nouvelle démarche en 2021, JAAS (Juridique as a service). C'est une réelle transformation de notre activité : nous allons passer d'un modèle de centre de contacts à un service qui va accompagner un utilisateur du début à la fin. Pour cela, nous mettons en place des parcours clients omnicanaux qui orientent les bénéficiaires vers le bon spécialiste au bon moment.

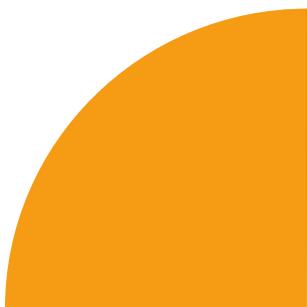
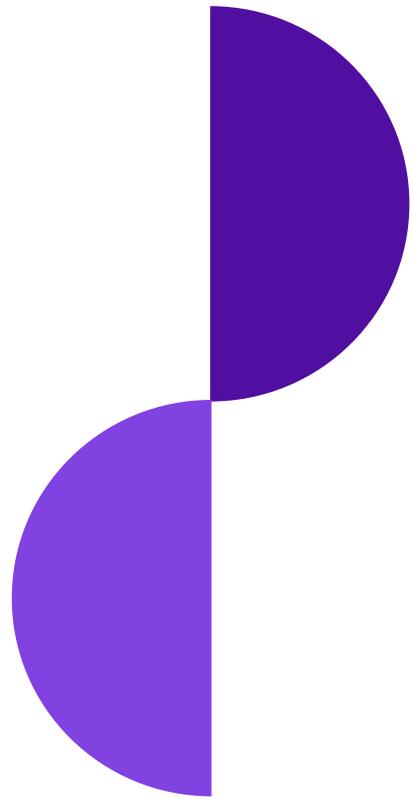
La numérisation de certains process permet de nous concentrer sur la valorisation des compétences des équipes juridiques d'IMATECH, pour proposer une relation à la fois plus qualitative et humaine.

En interne, de nouveaux outils avec, par exemple, un outil de consigne automatisée grâce à la reconnaissance vocale, permettent à la fois de renforcer la productivité et augmenter la qualité de vie au travail.



LA NUMÉRISATION DE CERTAINS PROCESS PERMET DE NOUS CONCENTRER SUR LA VALORISATION DES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES JURIDIQUES D'IMA [...]





RAPPORT D'ACTIVITÉ GROUPE IMA 2021



• **Conception & design** / Direction de la Communication du Groupe IMA

• **Crédits photo** / Groupe IMA - Alex Giraud - Darri - Patrick Messina - Shutterstock

• **Impression** / Imprimerie Nouvelle -  / Imprimé en France à base d'encre végétale sur du papier certifié PEFC issu de forêts gérées de façon responsable





INTER MUTUELLES ASSISTANCE S.A.

118 AVENUE DE PARIS - CS 40 000

79 033 NIORT CEDEX 9

Tél. : +33 (0)5 49 34 73 47

ima.eu | Retrouvez-nous aussi sur     

 MOBILITÉ  HABITAT  SANTÉ BIEN-VIVRE  JURIDIQUE

