

MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE



GROUPE IMA : UN ASSISTEUR ENGAGÉ PAR CONVICTION... ET PAR EXPÉRIENCES

RENAUD BERRIVIN, DIRECTEUR RSE ET RP DU GROUPE IMA

30 MAI 2024 - LAB OCIPR : « LES ENGAGÉS DE LA PROTECTION SOCIALE ET DE L'ASSURANCE »



GROUPE IMA : DES ENGAGEMENTS À L'ŒUVRE DEPUIS SA NAISSANCE

- Un assistant qui met en œuvre ses valeurs mutualistes fondatrices dans tous les domaines de l'assistance depuis sa création
- Des services d'accompagnement à 360° des personnes en situation de « rupture » de vie
- Le choix du développement d'expertises internes dédiées à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité
- Le pari de l'innovation servicielle, préalable au passage à l'échelle « *industrielle* » adossé à des réseaux nationaux

NOTRE HISTOIRE DÉBUTE EN...

1981

Création d'**Inter Mutuelles Assistance (IMA)** à Niort à l'initiative de 3 grandes mutuelles d'assurance (MAAF, MAIF, MACIF) ensuite rejointes par la MATMUT, la Mutuelle des Motards, l'AGPM, la MAPA... dans le but d'apporter une assistance humaine, médicale ou technique 24H/24, 7J/7.



1999 - 2000

Avec **IMATECH** et **IMA PROTECT**, le **Groupe IMA** se dote de deux filiales françaises, basées à Nantes, spécialisées dans la relation client et la télésurveillance.

2018

Pour accompagner sa croissance d'activité et se rapprocher de certains de ses actionnaires (Matmut, Cardiff IARD, MAE) le Groupe IMA ouvre **un nouveau site opérationnel à Rouen**.



1989

Ouvertures des filiales **IMA Ibérica** et **IMA Italia** afin d'assister les assurés dans leurs déplacements à l'étranger. Suivront ensuite **IMA Deutschland** en 1991, **IMA Benelux** en 2001 et **Wafa IMA Assistance** en 2002.

2007

Naissance d'**Inter Mutuelles Habitat (IMH)** à Niort-Echiré pour répondre aux besoins des victimes de sinistres habitation et accompagner les projets d'aménagement. Deux sites verront ensuite le jour à Marseille et Strasbourg.

2023

IMA Assurances, société du Groupe IMA, devient le réassureur de ses assureurs actionnaires. En parallèle, IMA GIE prend le nom commercial d'**IMA Assistance France**.

LES ACTIONNAIRES DU GROUPE IMA.

Des sociétés françaises et internationales liées au monde de l'assurance



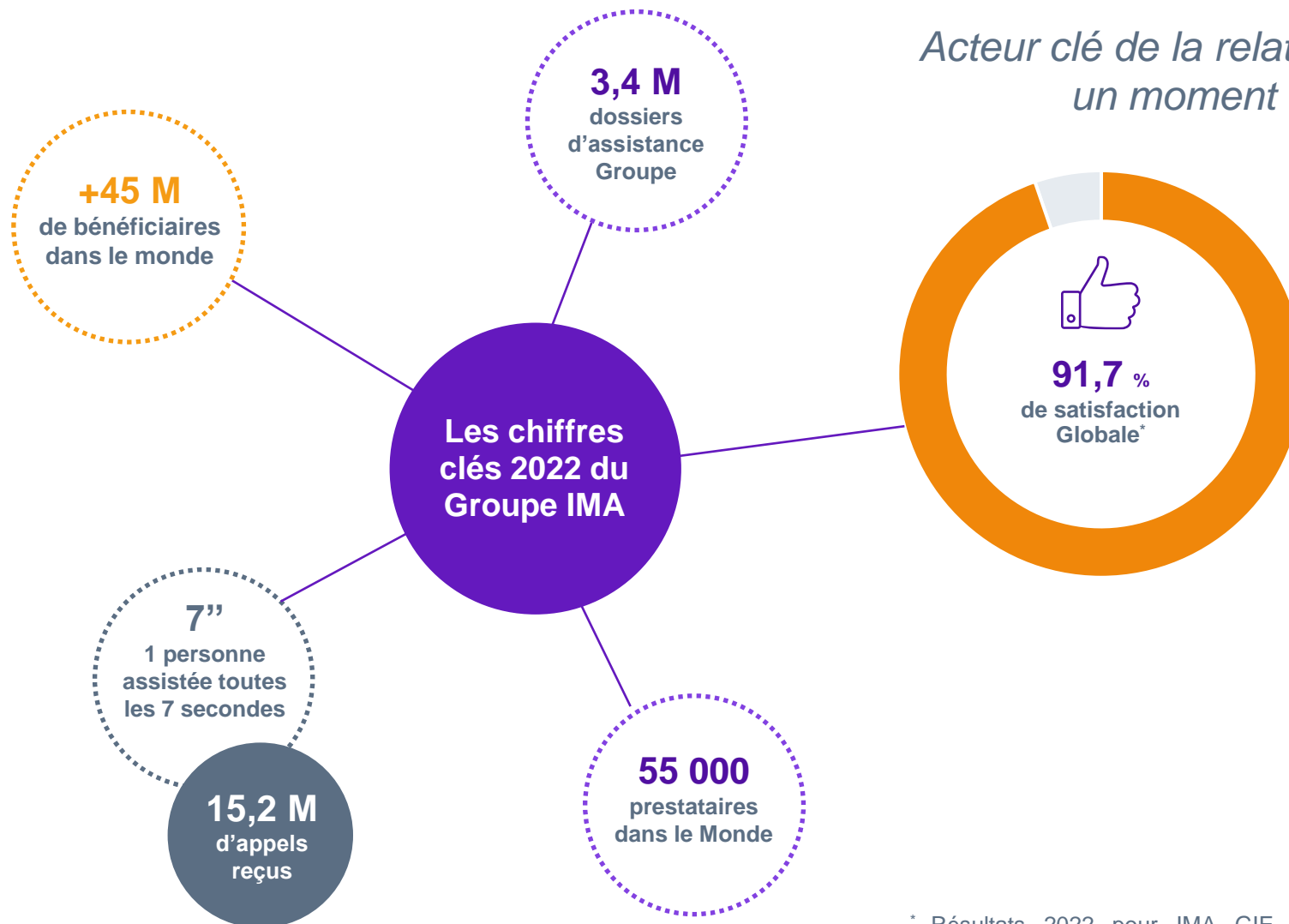
L'ACTEUR DE RÉFÉRENCE DU MONDE DE L'ASSISTANCE ET DES SERVICES.

Le Groupe IMA conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance pour le compte de ses actionnaires et partenaires...

De l'assistance d'urgence à l'accompagnement au quotidien



LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE IMA.



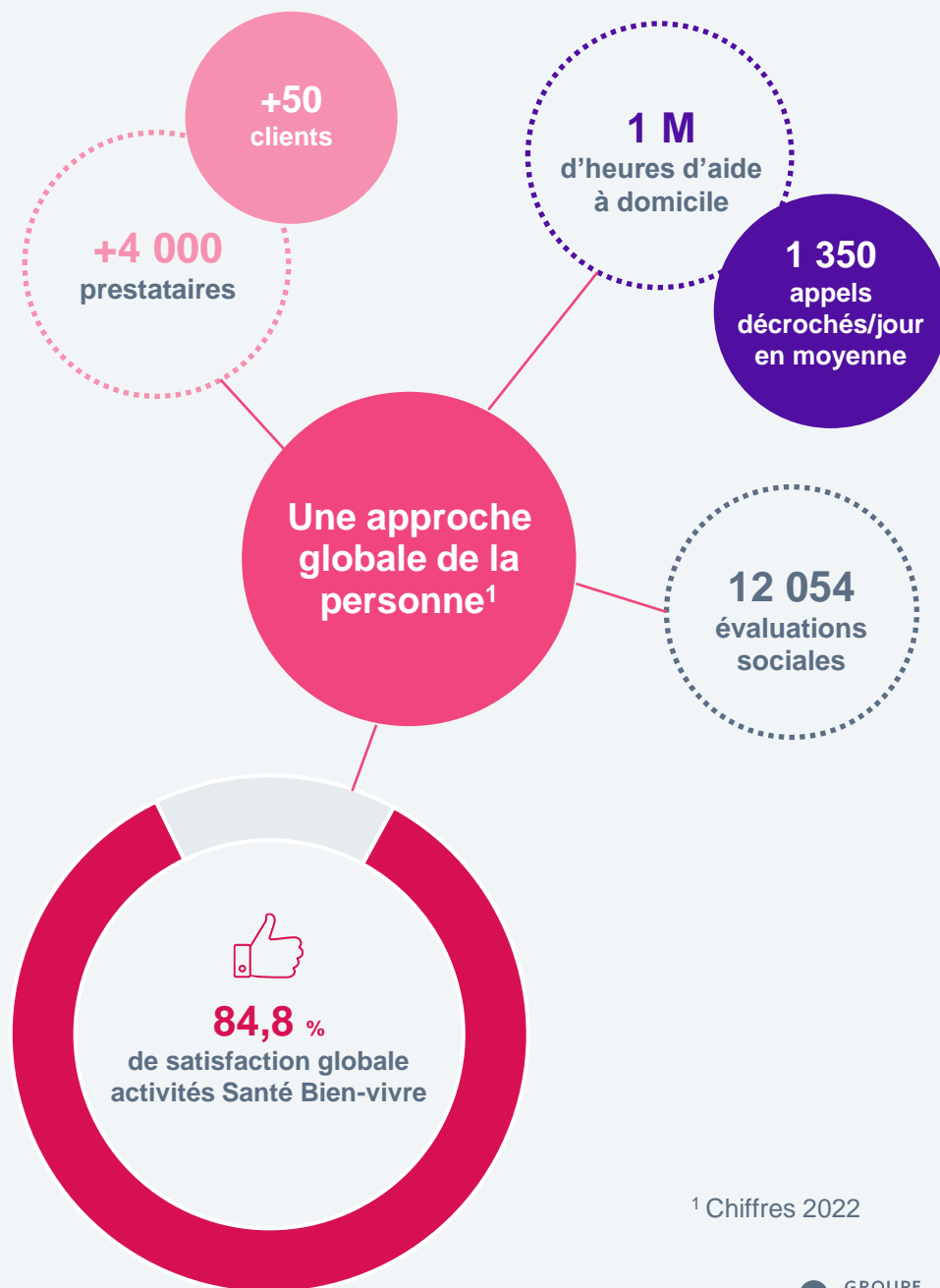
* Résultats 2022 pour IMA GIE sur le périmètre suivant : Assistance routière France/étranger, activités Mobilité France/étranger et Santé Bien-vivre.

UNE APPROCHE GLOBALE DE LA PERSONNE.

DE L'ASSISTANCE À DOMICILE À L'ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS DE VIE

Architecte de solutions de prévention et d'accompagnement des personnes dans leur parcours de vie et de santé, le Groupe IMA apporte des réponses adaptées à chaque situation.

- Assistance santé
- Prévention & repérage des fragilités
- Accompagnement du parcours santé
- Solutions digitales : téléconsultation, 2^e avis...
- Assistance accidents corporels
- Aide aux aidants
- Téléassistance
- Assistance obsèques
- Relation client et gestion pour compte



¹ Chiffres 2022

SANTÉ BIEN-VIVRE.

Nos outils



TROPHÉES DE L'ASSURANCE
2022 - ARGENT
« Innovation Service »
pour l'accompagnement à l'emploi

LA PLATEFORME INTERDISCIPLINAIRE MÉDICO-SOCIALE

Accompagner le bénéficiaire dans la gestion de sa vie quotidienne et favoriser sa qualité de vie

Les équipes de la plateforme s'appuient sur leurs compétences et expertises complémentaires pour mettre en œuvre des prestations de **conseil, de suivi, d'accompagnement et d'orientation**, par le biais d'interventions courtes ou s'inscrivant dans la durée.

Nos métiers

- Ergothérapeutes
- Travailleurs sociaux
- Infirmières
- Évaluatrices sociales
- Chargés d'assistance
- Fonctions support

LES CHAMPS D'INTERVENTION SONT PLURIELS ET COMPLÉMENTAIRES

- Prévention
- Santé
- Handicap
- Dépendance
- Aidants
- Décès
- Emploi
- Scolarité
- ...



Nos missions

- Maintenir et créer les liens
- Sécuriser les personnes et leur environnement
- Gérer la vie quotidienne
- Prévenir l'isolement
- Identifier les facteurs de risque et favoriser la capacité à agir, l'autonomie

L'objectif final est de donner aux bénéficiaires les moyens d'agir, les clés et explications utiles, les étayages nécessaires pour que redevienne possible la gestion autonome du quotidien dans un environnement aussi sécurisé que possible.

« *Vivre Après* »

- **Être présent face aux moments de ruptures de vie** (deuil, maladies redoutées) afin d'éviter qu'un événement traumatisant entraîne une accumulation de difficultés et l'isolement
- **Coconstruit avec l'OCIRP depuis 2019**
- **Un dispositif proactif via des appels sortants :**
 - Un accompagnement personnalisé dans la durée (jusqu'à un an) par un coordinateur médico-social qui écoute, informe et oriente les bénéficiaires
 - Des services à la carte activables en fonction des besoins et d'un soutien psychologique.

=> Depuis 2019, 1605 personnes ont bénéficié du dispositif

“Essentiel Deuil”



- Un POC en 2021 avec la Direction de l'action Sociale Retraite du Groupe Malakoff Humanis en lien avec les équipes OCIRP Partenaires Services
- Une étude d'impact auprès des bénéficiaires
- Un accompagnement social personnalisé des veuves / veufs opéré par le Groupe IMA, après avoir recueilli leur consentement, avec un travailleur social dans une enveloppe de services sur 12 mois
- => Depuis 2021, 1328 conjoints survivants ont bénéficié du dispositif Essentiel Deuil

NOS ENGAGEMENTS EN SYNTHÈSE

- Une approche proactive sur la base des fichiers qualifiés pour être pertinents (appels sortants) avec des conseillers appelants formés à la situation / aux contextes
- Un diagnostic approfondi multifacettes / 360° par des professionnels vs un chèque « indemnitaire » ... si le consentement est là
- Un plan d'action personnalisé en fonction des besoins / une enveloppe de services au-delà des « basiques » (aides ménagères, auxiliaires de vie ...) pour accompagner le rebond de la personne => Bien être : sophrologie, soins esthétiques, programme sportif...
- Une capacité d'intervention nationale grâce à nos réseaux qui réduit les taux de carence d'intervention (auxiliaire de vie, par exemple), source de satisfaction dans des moments aussi difficiles