



Résultats 2021 du Groupe IMA : en dépit de la pandémie, un rebond d'activité significatif porteur d'avenir

- Les Assemblées Générales et le Conseil de Surveillance du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) du 29 juin 2022 ont approuvé les comptes de l'exercice 2021
- Dans un contexte encore marqué par la pandémie, le Groupe IMA a connu une forte croissance de son chiffre d'affaires et de son résultat tout en poursuivant ses développements commerciaux et ses investissements d'avenir
- Face à un environnement toujours incertain, conséquence de la pandémie et du changement climatique, le Groupe a su répondre présent en préservant sa qualité de service et ses créations d'emplois en France comme à l'international

Des résultats économiques qui signent la reprise de l'activité en 2021

En 2021, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'élève à 872 millions d'euros soit une hausse de 13% par rapport à 2020 (+ 98M€). En France, la progression du chiffre d'affaires (hors Habitation) réalisé avec les actionnaires est de 12,5% du fait de la reprise des déplacements en France et en Europe. Le chiffre d'activité se maintient au-dessus du milliard d'euros (1 202 M€, + 10% par rapport à 2020). En dépit des contraintes sanitaires, le chiffre d'affaires lié au développement commercial progresse de 14% (+ 41 M€) grâce à de nouveaux contrats signés avec les constructeurs automobiles et les acteurs de la Santé Publique en France. A l'international, le chiffre d'affaires de l'activité d'assistance connaît une croissance de 17% principalement portée par l'Italie (+ 8M€) et l'Espagne (+ 4 M€). Le résultat consolidé du Groupe atteint 11,9 M€ (+ de 6,4 M€ par rapport à 2020). Il intègre des éléments exceptionnels. La rentabilité du Groupe, retraitée des investissements réalisés au titre de l'innovation, se situe à 4,4%.

Une croissance de l'activité de 16,6% à l'échelle du Groupe avec plus de 3,5 millions de dossiers

En France comme à l'international, l'année 2021 a encore été marquée par la crise de la COVID (couvre-feux, confinements, pass sanitaire...) rendant plus imprévisibles les déplacements des bénéficiaires (effet du télétravail, mix des déplacements « - 50 km / + 50 km » inédit par rapport aux standards historiques, réservations de dernière minute ...) avec, de surcroît, des événements climatiques exceptionnels en France et en Europe. Autant de facteurs qui ont nécessité une très forte adaptabilité des équipes opérationnelles et support. Néanmoins, les mesures pour faire face à la pandémie, moins strictes qu'en 2020, ont permis une forte reprise des déplacements. En conséquence, l'activité d'assistance des sociétés françaises (en nombre de dossiers) est supérieure de 14,2% par rapport à 2020 et celle des sociétés internationales affiche une progression de 27,6%.

L'Assistance Mobilité (Assistance Déplacements/Médicale/Constructeurs) enregistre une hausse de 18,1% par rapport à l'année passée. Au cours d'une saison estivale atypique, le Groupe a connu des pics d'activité historiques comme lors de la semaine du 15 août au cours de laquelle il a traité près de 39 000 dossiers d'assistance (+ 6,6% par rapport à 2020 et + 19% par rapport à 2019). Du jamais vu dans son histoire. Au-delà des effets post-Covid, cette variation s'explique également par une hausse de l'activité pour ses actionnaires français, l'arrivée en Belgique, au sein d'IMA Benelux, de son actionnaire Ethias depuis avril 2020, aux côtés de P&V, et les développements de Wafa IMA Assistance au Maroc et en Afrique.

Sans surprise, l'activité médicale est restée en retrait (- 11%) avec néanmoins des dossiers très complexes compte tenu de la situation internationale (contraintes administratives, réduction des vols, incertitudes sanitaires ...).

Le nombre de dossiers ouverts en Assistance Domicile a connu une hausse de 35 % par rapport à 2020. Cette progression s'explique par les nouveaux partenariats noués avec les autorités sanitaires françaises (ARS Ile de France, AP-HP, DGS et CNAM) pour faire face à la crise sanitaire et par l'activité au bénéfice des actionnaires, du groupe Aesio et de La Mutuelle Générale, avec un recours plus important aux prestations Covid et à l'assistance psychologique.

L'Assistance et la gestion de sinistres Habitation ont vu le nombre de dossiers ouverts progresser de 7,7% par rapport à 2020. Conséquence directe des événements climatiques exceptionnels intervenus en juin et à l'automne en France et en Europe, elles ont enregistré des records historiques à l'image du mois de juin 2021 avec plus 78 000 dossiers traités.

A l'international, le Groupe a poursuivi sa stratégie de développement en Afrique, portée par Wafa IMA Assistance et son actionnaire (Wafa Assurance) avec l'ouverture d'un bureau de représentation en Côte d'Ivoire, le lancement d'une activité en Tunisie, l'obtention de l'agrément pour opérer sur les 14 marchés d'assurance de la zone CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance¹). En Italie, compte tenu de la prise de participation de Generali (dont Europ Assistance est une filiale) dans Cattolica, le Groupe IMA a souhaité que Cattolica ne soit plus actionnaire d'IMA Italia et d'IMA Servizi. Les opérations de sortie ont été conclues positivement au premier trimestre 2022.

Côté innovation, le Groupe a pris une participation de 500 K€ dans Carboockr, plateforme B2B de location de véhicules qui va permettre d'optimiser l'offre de véhicules de remplacement du Groupe, en particulier pendant la saison estivale. Cette prise de participation s'inscrit dans la stratégie d'investissements du Groupe dans des startups apportant une valeur ajoutée directe à ses métiers. Depuis 2018, 3,2M€ ont ainsi été investis dans différentes startups dont 73% concernent l'assistance Mobilité.

Enfin, fidèle à son modèle social de développement, le Groupe a créé en 2021 plus d'une centaine d'emplois en CDI en France, au Benelux et en Italie, **et plus de 700 depuis 2018,** pour accompagner la croissance de son activité. En posant les premières briques de son Université d'entreprise, le Groupe IMA affirme également son ambition de préserver et de promouvoir sa philosophie de l'Assistance.

Pour Claude Sarcia, Président du Groupe IMA « *A l'occasion de ses 40 ans, le Groupe a démontré sa capacité de rebond au cours d'une année encore atypique, preuve de sa solidité et de son adaptabilité opérationnelle. Grâce au soutien de nos actionnaires et à l'engagement qui anime tous les niveaux de l'entreprise, nous avons, à nouveau, su faire face collectivement. Ces deux dernières années inaugurent de profondes transformations sociétales. Elles toucheront tous nos domaines d'activité et témoignent d'un besoin de « rassurance » face à un monde plus anxiogène. En affirmant notre vision globale de la performance, intégrant notre responsabilité sociale et environnementale, notre plan stratégique 2022-2025 conforte notre singularité pour affronter avec confiance les défis de demain* »

¹ Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo, Comores, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Guinée équatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad et Togo.

À propos du Groupe IMA :

Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance et de services adaptés à ses actionnaires* et clients. De l'assistance d'urgence à l'accompagnement au quotidien, le Groupe IMA propose une offre complète dans les domaines de la Mobilité (automobile, déplacement, voyage et de loisirs), de l'Habitat (travaux, télésurveillance, maison connectée), de la Santé Bien-vivre et du Juridique.

En 2021, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 872 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 11,9 millions d'euros. Il est au service de plus de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 5 000 salariés.

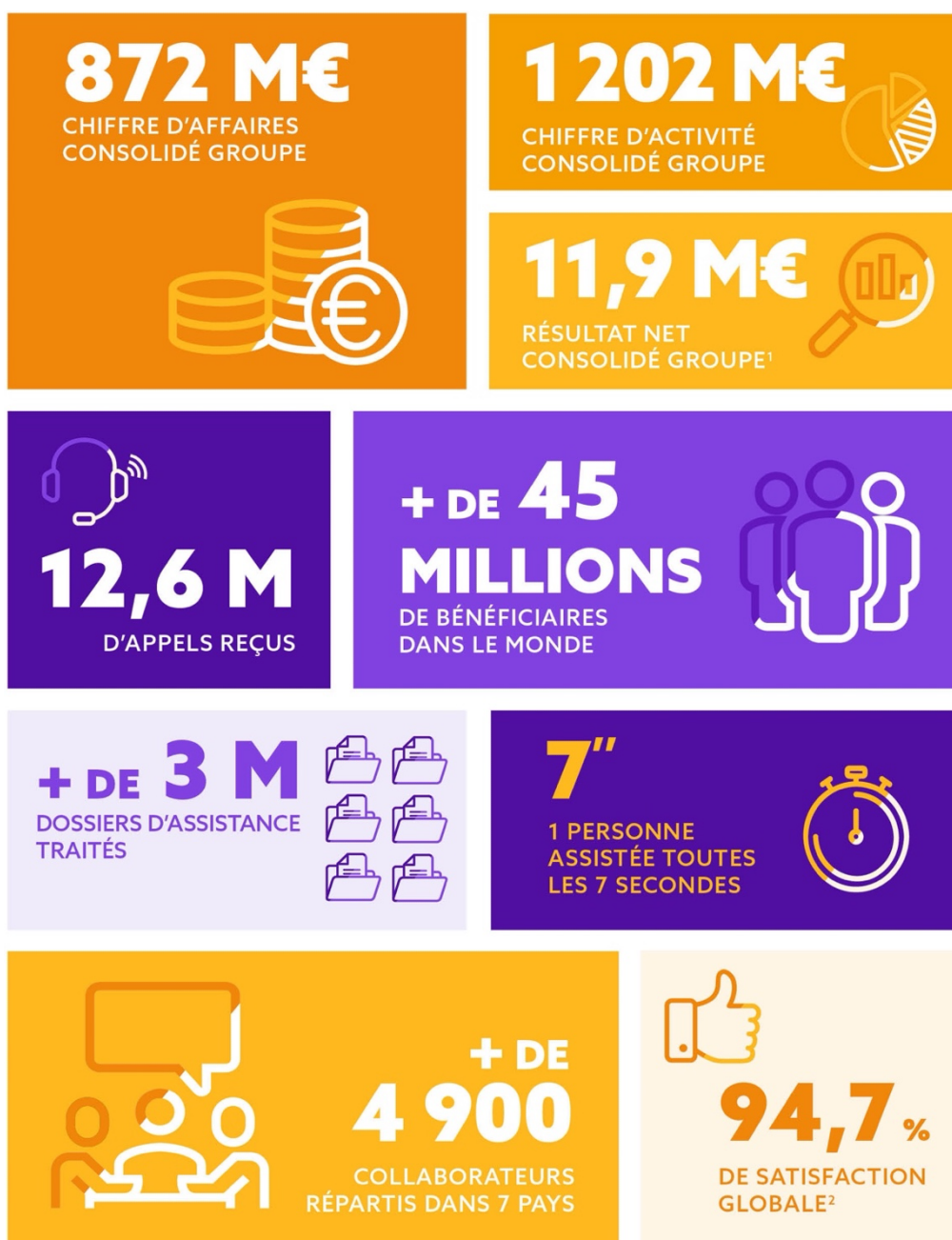
*MACIF, MAIF, MATMUT, AMF, SMACL, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE ASSURANCES, GROUPE P&V, WAFA Assurance, BNP PARIBAS CARDIF.

Pour plus d'informations : www.ima.eu

Contact presse Groupe IMA :

Renaud Berrivin
05 49 34 79 21
06 80 61 45 00
renaud.berrivin@ima.eu

Audrey Donnenfeld
06 30 10 76 90
audrey.donnenfeld@ad-rp.fr



¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

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