

Pour votre assistance, une seule frontière...

La planète Terre

Rapport d'activité

Année 2010



Propos introductif	P. 2
Préambule	P. 3
I. LA SITUATION GÉNÉRALE DU GROUPE	P. 4
<i>1. L'activité en dossiers : une activité marquée par des conditions climatiques exceptionnelles</i>	
<i>2. Une diversification qui se poursuit</i>	
<i>3. Les résultats économiques consolidés : un résultat préservé</i>	
<i>4. Bilan d'étape du plan stratégique 2009 – 2011</i>	
• <u>Par métier</u>	
• <u>L'international</u>	
II. L'ACTIVITÉ 2010	P. 10
<i>1. Analyse de l'activité du Groupe</i>	
<i>2. Zoom par métier</i>	
III. L'ORGANISATION DU GROUPE	P. 16
♦ Organigramme	
♦ IMA S.A.	
♦ IMA G.I.E.	
IV. L'ÉVOLUTION AU SEIN DES STRUCTURES	P. 18
♦ Augmentation de capital d'IMA S.A.	
♦ Entrée au capital de nouveaux actionnaires (Groupe et filiales étrangères)	
♦ Nouvelle gouvernance	
V. LES MOYENS MIS EN ŒUVRE	P. 20
<i>1. Une politique commerciale soutenue et des projets structurants</i>	
<i>2. La poursuite de la mutation des Systèmes d'Information du Groupe</i>	
<i>3. Un travail sur les réseaux</i>	
<i>4. Une organisation à améliorer</i>	
<i>5. Une politique sociale active</i>	
<i>6. Un schéma directeur des locaux du siège niortais</i>	
VI. LES PERSPECTIVES 2011	P. 23



Propos introductif

La volonté de donner une information de plus en plus complète et de plus en plus lisible aux actionnaires du Groupe a conduit à une présentation du rapport annuel qui inclut désormais une partie consacrée aux filiales.

La structure de ce rapport 2010 est donc la suivante :

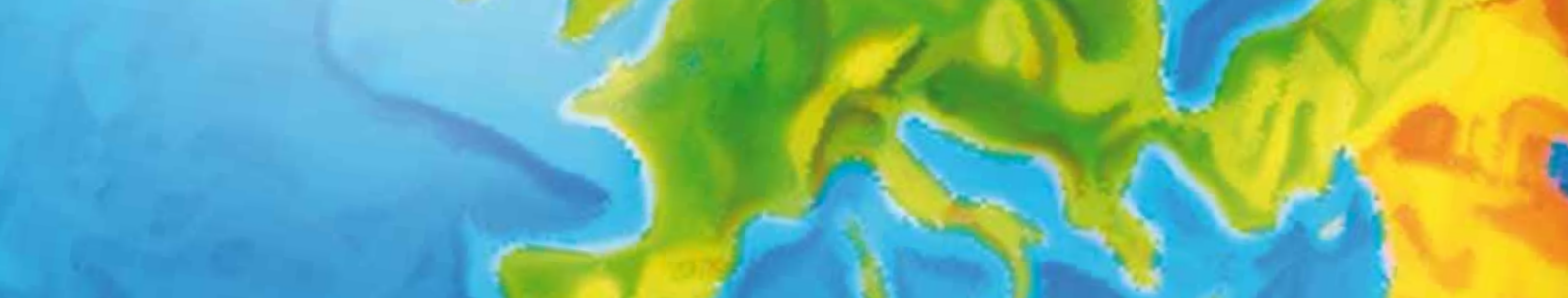
- le rapport d'activité générale destiné à recenser les principales activités du Groupe IMA qui s'affirme de plus en plus comme un Groupe multi métiers,
- le rapport financier qui donne l'ensemble des informations utiles aux actionnaires sur la situation économique et comptable du Groupe,
- les informations synthétiques sur chacune des sociétés du Groupe.

Par ailleurs, IMA clôture son 30^{ème} exercice social en cette année 2010.

En effet, la société a été créée le 3 octobre 1980.

Elle a commencé son activité le 1^{er} novembre 1980 sous le nom de « Mutuelles Assistance » avant de devenir « Inter Mutuelles Assistance » début 1981.

2010 est donc un exercice particulièrement important dans l'histoire de l'entreprise et 2011 sera une année symbolique, puisque le Groupe IMA fêtera ses 30 ans d'activité.



Préambule

L'année 2010 a été marquée par une forte progression de la volumétrie et par des évolutions significatives sur l'activité historique du Groupe.

La croissance a notamment été portée par des conditions climatiques difficiles, qui ont mécaniquement fait progresser les volumes.

Par ailleurs, la rénovation de son offre et son activité commerciale soutenue ont conduit le Groupe à acquérir de nouveaux clients, impactant de façon positive les résultats tant en termes de chiffre d'affaires qu'en nombre de dossiers.

En 2010, le Groupe s'est également employé à progresser :

- dans l'amélioration de ses outils et de ses processus,
- dans la maîtrise de ses coûts externes.

En matière de coûts internes, le Groupe a, en revanche, préparé l'avenir, en se dotant des effectifs qualitatifs et quantitatifs nécessaires à ses prochaines évolutions.

Le Groupe IMA s'est également impliqué dans une démarche d'amélioration continue de sa relation avec les grands comptes et de l'ensemble de ses clients pour mieux répondre à leurs attentes.

Enfin, certaines structures du Groupe ont mis en place ou initié des processus de certification. La démarche devra être progressivement étendue à l'ensemble de ses activités.

I - LA SITUATION GÉNÉRALE DU GROUPE

En 2010, la situation générale se caractérise par une progression sensible de l'activité en nombre de dossiers.

Les résultats économiques se traduisent par une progression significative du chiffre d'affaires consolidé. En effet, IMA atteint le plus important chiffre d'affaires consolidé de son histoire sur cet exercice.

Par ailleurs, le résultat économique de l'entreprise est préservé.

1- L'activité en dossiers : une activité marquée par des conditions climatiques exceptionnelles

L'activité du Groupe IMA a été marquée en 2010 par des conditions climatiques exceptionnelles :

- janvier et décembre ont été particulièrement rigoureux avec des épisodes neigeux importants,
- en février, c'est la tempête Xynthia qui a frappé le Centre-Ouest de la France,
- en mai, des orages violents se sont abattus sur le Sud-Est,
- enfin, en novembre, des chutes de grêle localisées ont causé des dégâts au Nord-Ouest.

Certaines des filiales ont également été impactées, les pays européens voisins ayant subi les mêmes phénomènes.

Ces événements cumulés ont contribué à entretenir une activité forte du Groupe tout au long de l'année, avec 1 468 426 dossiers ouverts (hors IMH G.I.E.), en augmentation de + 8 % par rapport à 2009 -année déjà marquée par des conditions climatiques difficiles-.

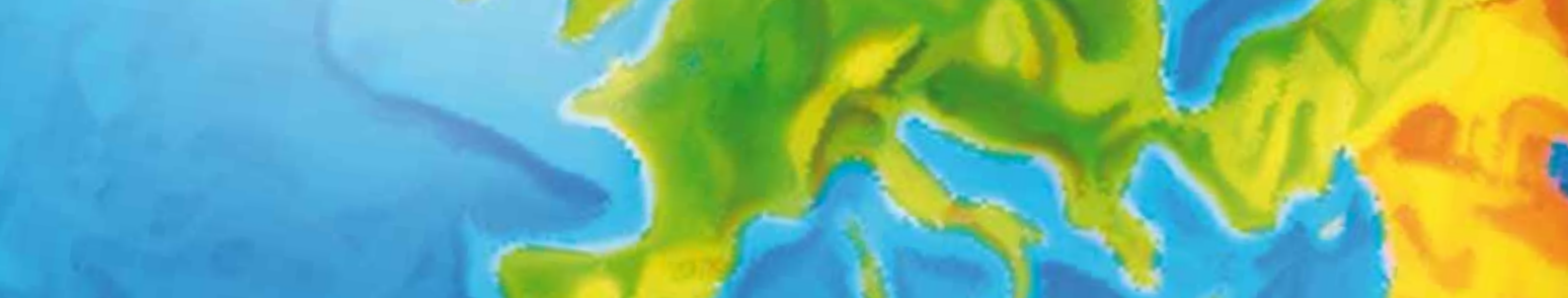
En ce qui concerne la filiale IMH G.I.E., si sa croissance a également été affectée par la situation climatique, elle l'a été surtout par une forte croissance organique (+ 67 % au total).

2- Une diversification qui se poursuit

Face à un marché de l'assistance déplacement considéré comme mature, IMA a su conserver un potentiel de développement grâce à la conquête de nouvelles clientèles.

La croissance observée ne résulte pas des seuls effets du climat. Une partie est liée à l'arrivée des clients, acquis en France ou à l'international :

- en France, le constructeur automobile Peugeot a confié à IMA Services une partie de ses opérations d'assistance dans le cadre de la garantie constructeur,
- en Belgique, le Groupe P&V a accru significativement son activité avec IMA, en lui apportant la totalité de la clientèle de sa filiale Vivium,
- au Portugal, Macif Portugal a développé un flux d'affaires important avec IMA Iberica.



En ce qui concerne l'assistance déplacement et l'assistance constructeur, ce sont les garanties de proximité qui ont connu la plus forte progression (+ 11 % en assistance générale à moins de 50 km).

Pour les actionnaires clients du Groupe IMA, la même tendance est observée avec une croissance globale de + 7 %. Ceux-ci portent majoritairement l'activité et la satisfaction de leurs besoins reste la priorité.

Remarque : après deux années marquées par une sinistralité climatique importante et a priori atypique des exercices 2009 et 2010, IMA a donc jugé prudent d'anticiper une croissance d'activité d'un peu moins de 2 % dans son budget 2011.

3- Les résultats économiques consolidés : un résultat préservé

Au titre de l'exercice, le chiffre d'affaires consolidé s'établit à 439 M€ (pour 411 M€ en 2009). Une progression de 28 M€ a été réalisée en 2010 ; elle correspond à une évolution de + 6,8 %.

Les augmentations les plus significatives concernent :

- IMA G.I.E. avec, notamment, les évènements climatiques,
- IMA Services avec l'arrivée du client Peugeot,
- IMH G.I.E. principalement porté par sa croissance organique,
- Inter Mutuelles Téléassistance, grâce à l'augmentation de son portefeuille d'abonnés (+ 5 %),
- IMA Technologies dont l'activité a progressé de façon significative (+ 12 %).

Le chiffre d'affaires des filiales étrangères reste stable avec des gains et des pertes de clients qui se compensent comme en Espagne, où Macif Portugal a pallié le départ de Peugeot.

Le résultat net consolidé de l'exercice (935 K€) est en léger repli par rapport à 2009 (1 276 K€). Il est globalement préservé malgré plusieurs facteurs de dégradation (IMA Gecom, IMA Iberica...).


Des efforts importants pour rétablir la situation de ces filiales ont été entrepris en agissant fortement sur les coûts internes et en recherchant de nouvelles activités.

La filiale dédiée à la télématique embarquée, IMA Gecom, n'a pas rencontré le succès escompté et ses actionnaires, dont IMA pour 1/3, ont décidé d'arrêter progressivement son activité.

Les taux de rendement des placements financiers sont restés durablement très bas sur l'exercice privant le Groupe de ressources complémentaires (0,73 % pour IMA S.A., société pivot).

Majoritairement organisée autour des G.I.E., la performance économique du Groupe IMA ne peut se mesurer à la seule lecture de ses résultats.

Les bénéfices comptables affichés sont seulement ceux des activités développées avec des clients « externes », soit 20 % de son chiffre d'affaires.



Sur l'exercice, les deux G.I.E. ont progressé de façon significative en contenant l'évolution du coût moyen unitaire des dossiers, voire en l'abaissant pour IMH G.I.E. et ce, malgré la poursuite d'investissements significatifs en matière de systèmes d'informations, et du lancement d'autres projets préparant ainsi le futur du Groupe IMA.

Afin de renforcer la performance globale, l'année 2011 sera employée à :

- poursuivre le développement tant en France qu'à l'international, dans le but d'accroître les volumes et d'agir sur les coûts de production,
- renforcer la rentabilité grâce, par exemple, à des ajustements de tarifs sur le marché.

Adossé à des assureurs puissants qui lui font confiance, le Groupe IMA poursuivra sa croissance tant en France qu'à l'international grâce à de nouveaux partenariats, et restera ainsi un acteur majeur du monde de l'assistance.

4 - Bilan d'étape du plan stratégique 2009 – 2011

Courant 2008, un plan stratégique triennal avait été élaboré. Il avait été adopté par le Conseil de Surveillance le 17 décembre 2008. Ce plan couvre la période 2009-2011.

Il apparaît utile de faire un point d'étape détaillé sur le degré d'avancement du plan stratégique et se déroulant sur les exercices 2009 à 2011 :

- 2008 : Chiffre d'activité ⁽¹⁾ : 472 M€
Chiffre d'affaires ⁽²⁾ : 424 M€
- 2009 : Chiffre d'activité : 494 M€
Chiffre d'affaires : 411 M€
- 2010 : Chiffre d'activité : 550 M€
Chiffre d'affaires : 439 M€

Après un exercice 2008 très bénéficiaire (3,6 M€), le Groupe s'est employé à compenser le départ d'un actionnaire historique et a dû faire face à de nouveaux besoins d'investissements, pour rénover ses outils (Système d'Information), se réorganiser et s'ouvrir sur de nouveaux marchés.

• Par métier

Assistance routière

Sur un marché considéré comme mature, le Groupe IMA a su conserver un potentiel de développement grâce à la conquête de nouveaux clients, notamment :

- Peugeot France en 2010,
- contrat Citroën Nederland démarré au 1^{er} janvier 2011,
- Norauto.

(1) Chiffre d'activité : somme du chiffre d'affaires et du coût des sinistres (coût externe) gérés pour compte de.

(2) Chiffre d'affaires : somme financière générée par la vente des biens et des services sur un exercice comptable.



Assistance déplacement voyage, dont médicale

Concernant l'assistance classique, le marché apparaît saturé.

Il convient, à cet effet, de rappeler la tendance observée en 2010 vers de moindres déplacements à l'étranger et des changements de comportement sociétal, de façon générale en termes de déplacements, notamment de loisirs.

L'assistance médicale régresse ainsi légèrement, mais conserve un volume d'activité très significatif avec 17 383 évacuations sanitaires réalisées à travers le monde -dont 2 587 ont nécessité une médicalisation lourde, contre 2 801 en 2009-.

Sur ces segments, IMA est au rendez-vous avec un chiffre d'activité de 369 M€ à fin 2010 (pour 292 M€ en 2008).

Assistance habitation

La croissance s'explique principalement par la progression du téléchiffrage, notamment avec la MAIF. Il faut également noter l'arrivée du client MACSF en 2010.

La prédominance d'IMA est donc bien réelle en matière d'assistance et de services à l'habitat.

En effet, trois ans à peine après sa création, IMH G.I.E. a conforté sa position de leader au niveau national avec 263 039 dossiers ouverts, réalisant ainsi une performance remarquable dans un contexte difficile, notamment en période de catastrophes naturelles.

IMH est également au rendez-vous avec un chiffre d'activité de 116 M€ à fin 2010 (pour 85 M€ en 2009).

Télésurveillance-téléassistance

En ce qui concerne IMT, son chiffre d'affaires a progressé de 6 % en 2010 et passe à 22 M€ (pour 20 M€ en 2008).

Dans le domaine de la télésurveillance, IMA traite depuis mai 2010, à l'issue d'un appel d'offres, l'activité de SERENA, ce qui représente un chiffre d'affaires de 218 K€ sur IMA Services en 2010.

Avec les nouvelles offres lancées en fin d'exercice et l'arrivée de la MAE et du Groupe Monceau, accompagnées de la mise en place de nouveaux matériels capables d'apporter des services téléphoniques (télétransmission d'images, détection incendie, sonde dégât des eaux), les objectifs de croissance pour 2011 seraient atteints.

Un potentiel de développement du parc habitation des mutuelles actionnaires est également encore possible.

Assistance domicile

• Santé :

- la MATMUT a lancé une nouvelle offre santé en avril et les services à la personne en octobre,
- l'AMDM a également fait évoluer son offre santé,



- MACIF Mutualité a démarré la commercialisation de son assistance santé et obsèques garantie décès en octobre, grâce aux accords intervenus en 2010, fruit d'une démarche commerciale proactive dans un contexte de mise en concurrence de grands acteurs du marché,
- par ailleurs, de nouveaux contrats, dont le chiffre d'affaires représentera 2,9 M€, ont été signés (notamment avec Ociane, Vauban Humanis, Smatis dont le démarrage est prévu au début 2011). Le chiffre d'affaires 2010 est de 27 M€ (pour 25 M€ en 2008).
- **Assistance dépendance/services à la personne** : des possibilités de développement autour de l'assistance et des services aux personnes dépendantes ont été identifiées dans le plan stratégique 2009-2011.

Mais, le développement d'un tel service sur le marché n'est pas apparu comme étant encore assuré.

Sa concrétisation devra tenir compte du changement de positionnement du Gouvernement français sur le financement de ces services et de la suppression de l'exonération de charges de 15 % dites « services à la personne » qui aura pour conséquence l'alourdissement du coût de la prestation d'aide à domicile.

Des négociations en cours pourraient conduire à des évolutions notables du Groupe IMA en matière de services à la personne.

Activités télématiques

Si le modèle de développement d'IMA Gecom s'est avéré inadapté au marché, les services télématiques restent néanmoins une activité prometteuse, voire indispensable au développement du Groupe dans les années qui viennent.

IMA S.A. a donc décidé d'intégrer cette activité en interne, en renforçant sa position de fournisseur de services géolocalisés adossés à la télématique.

Pour ce faire, le Groupe a mené une réflexion sur les perspectives de mise en place de produits innovants dans le domaine de l'automobile, de la mobilité et de la santé et a décidé la création d'une direction structurée pour la mise en œuvre des prochains développements.

Centre d'appel à valeur ajoutée

IMA Technologies a poursuivi et intensifié ses activités dans les métiers de la relation client, comme dans celle du helpdesk et du conseil juridique, en restructurant son organisation commerciale.

Le chiffre d'activité 2010 est de 16 M€ (pour 13 M€ en 2008).





En résumé

Le Groupe devrait continuer sa croissance en 2011, notamment grâce à la mise en œuvre de nouvelles offres produits :

- packages assistance auto,
 - nouvelles offres santé,
 - services travaux et développement durable,
 - portail mobilité internationale,
 - télésurveillance (offre Prima, Optima & Maxima),
 - help-desk informatique,
 - assistance outplacement en Italie,
- et dans différents autres domaines...

• L'international

Par-delà les négociations en cours donnant une dimension structurelle et économique à l'activité internationale :

- en Italie, le Groupe Unipol continue à développer son activité d'assistance avec la filiale italienne.
- en Belgique, le Groupe P&V a désormais apporté la clientèle de sa filiale Vivium, comme déjà précisé.
- au Maroc, des perspectives sont ouvertes avec une activité développée, dans un premier temps, pour les Marocains résidant à l'étranger, puis pour les résidents étrangers issus de pays d'Afrique Occidentale. Par ailleurs, de nouvelles pistes de développement des activités locales d'IMA au Maroc sont à l'étude.

Ces différentes avancées sont importantes pour le Groupe IMA. En revanche, la situation des filiales espagnoles d'une part et, à un degré moindre, de la filiale allemande font l'objet d'un suivi attentif.

II - L'ACTIVITÉ 2010

Par-delà les chiffres économiques et comptables qui sont détaillés dans le rapport financier, il apparaît utile, au sein de ce rapport d'activité :

- de rappeler les spécificités des pratiques du Groupe, notamment à IMH (où les coûts internes sont refacturés au titre du G.I.E.),
- de produire un document qui permette aux actionnaires de connaître la réalité des activités du Groupe IMA (soit gérées en leur nom, soit pour compte de tiers et ce, métier par métier).

1- Analyse de l'activité du Groupe

Le chiffre d'activité du Groupe se structure de la façon suivante :

Hors IMA Gecom, IMA Voyages et production immobilisée

CHIFFRE ACTIVITE K€	2010	2009	écart 2010/2009 en valeur	écart 2010/2009 en %
IMA Groupe	549 960	493 873	56 087	11,4 %
Déplacement	369 243	346 865	22 378	6,5 %
France	322 749	300 905	21 844	7 %
IMA Assurances	11 957	11 498	459	4 %
ASSURIMA	8 597	8 330	267	3 %
IMA Services	8 513	2 646	5 867	222 %
IMA G.I.E.	293 682	278 432	15 250	5 %
Filiales	46 494	45 960	534	1 %
Filiales espagnoles	11 778	12 395	- 617	- 5 %
Filiales italiennes	23 386	23 202	184	1 %
IMA Benelux	6 075	4 920	1 155	23 %
IMA Deutschland	3 273	3 593	- 320	- 9 %
IMA UK	1 866	1 471	395	27 %
IMA Maroc	118	378	- 260	- 69 %
Domicile	24 268	23 177	1 091	4,7 %
IMA G.I.E.	5 842	6 117	- 275	- 4 %
IMA Assurances	18 426	17 060	1 366	8 %
Habitation	141 972	110 408	31 564	28,6 %
IMH G.I.E.	115 316	84 990	30 326	36 %
IMA G.I.E.	2 902	4 348	- 1 446	- 33 %
IMA Assurances	467	263	204	78 %
IMA Services	1 152	0	1 152	NS
IMT	22 134	20 807	1 327	6 %
Information et Conseil	14 478	13 423	1 055	8 %
IMA Technologies	14 478	13 423	1 055	8 %

2- Zoom par métier

L'activité du Groupe IMA met en œuvre les principales compétences suivantes :

- le déplacement composé de l'assistance générale pour les véhicules, de l'assistance déplacement voyages et de l'assistance constructeurs,
- l'assistance médicale,
- l'assistance domicile,
- l'habitat composé des services de réparation en nature, le téléchiffrage et de l'assistance habitation,
- la télésurveillance des habitations,
- un centre d'appel à valeur ajoutée :
 - assistance au diagnostic et la résolution de panne pour les réparateurs automobiles,
 - gestion de la relation client,
 - Informations Juridiques et Vie Pratique auprès de particuliers et de professionnels.

♦ Métier « DÉPLACEMENT »

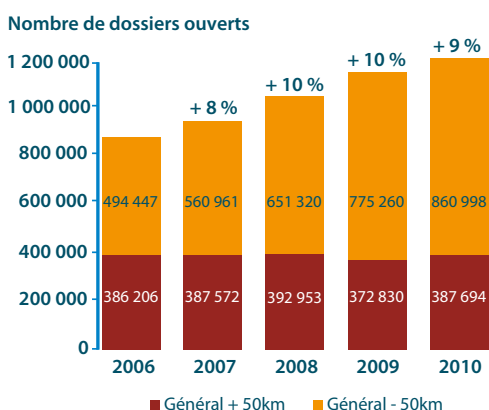
• L'assistance générale

Cette activité est principalement portée par IMA G.I.E. qui s'appuie sur l'ensemble de ses filiales.

Le nombre de dossiers d'assistance générale progresse de 9 %, plus particulièrement en assistance à moins de 50 km (+ 11 %).

En revanche, le nombre de dossiers d'assistance à plus de 50 km augmente moins fortement (+ 4 %).

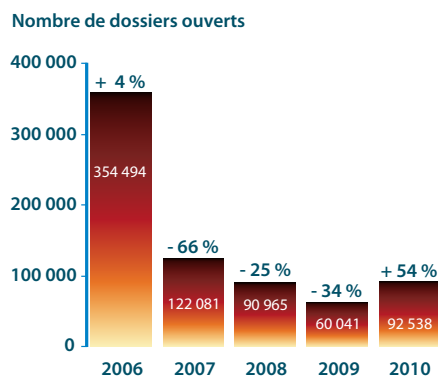
Cette croissance est en particulier due aux conditions météorologiques difficiles, tant au début qu'à la fin de l'année, ainsi qu'au développement de l'assistance de proximité (- 50 km).



• L'assistance constructeurs

Le nombre de dossiers constructeurs progresse de 54 % en consolidé par rapport à 2009 (+ 87 % sur le dernier trimestre), avec une hausse concentrée sur la France.

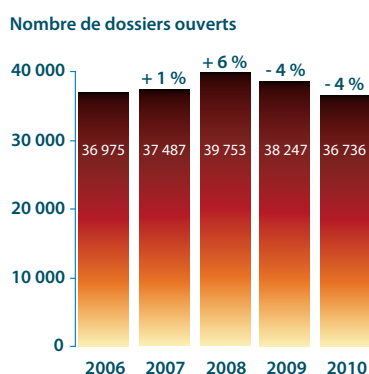
C'est surtout l'arrivée de Peugeot en France, dans le cadre de la garantie constructeurs, qui explique cette forte hausse du nombre de dossiers. Elle est accrue par les événements climatiques.



• L'assistance médicale

L'activité médicale du Groupe est en recul (- 4 %).

Pour les membres d'IMA G.I.E., les dossiers médicaux représentent 3,3 % du total des dossiers et 20 % des coûts totaux (61 M€).



• Moyens mis en œuvre

• Les sites contributeurs

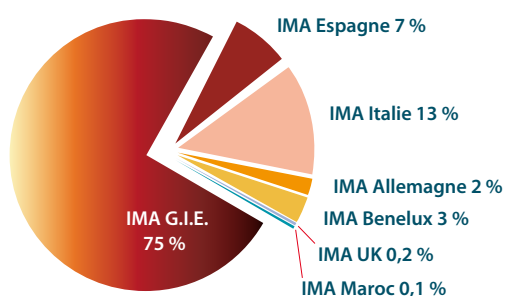
L'assistance du Groupe est traitée sur sept sites.

Le site français assure 75 % de l'activité (+ 1 point par rapport à 2009).

L'activité en Espagne augmente également (+ 1 point avec 7 % de l'activité).

En Italie : 13 % de l'activité (soit - 3 points par rapport à 2009).

L'Allemagne représente la même proportion d'activité qu'en 2009 (2 %).



• Saisonnalité - Facteurs climatiques

L'activité d'IMA connaît traditionnellement une forte saisonnalité. Au pic d'activité habituel, constaté en été, en 2010 se sont ajoutées les conséquences des intempéries (avec deux périodes de froid en janvier et en décembre).

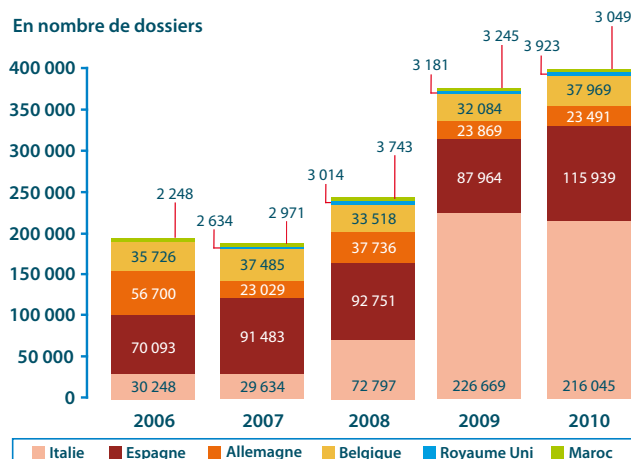
La journée la plus chargée de la saison estivale 2010 a été le 12 juillet (+ 6 045 dossiers), suivie du 16 août (5 815 dossiers). 5 411 dossiers directs ont été ouverts en France le 27 décembre.

Enfin, la journée la plus chargée de l'année a été le 4 janvier 2010 (+ 7 339 dossiers).

La Belgique (3 % de l'activité) a connu une augmentation du nombre de dossiers traités de + 18 %, grâce à l'apport de l'activité du client Vivium.

Le volume de dossiers traités en Angleterre progresse (+ 23 %), mais reste peu significatif.

La filiale marocaine a traité 3 049 dossiers d'assistance déplacement, dont 845 médicaux pour les sociétaires des mutuelles actionnaires et pour le client MAPFRE.



• Le réseau

Les prestations d'assistance mises en œuvre lors d'une ouverture de dossier sont assurées par un réseau de prestataires sélectionnés et qualifiés par IMA.

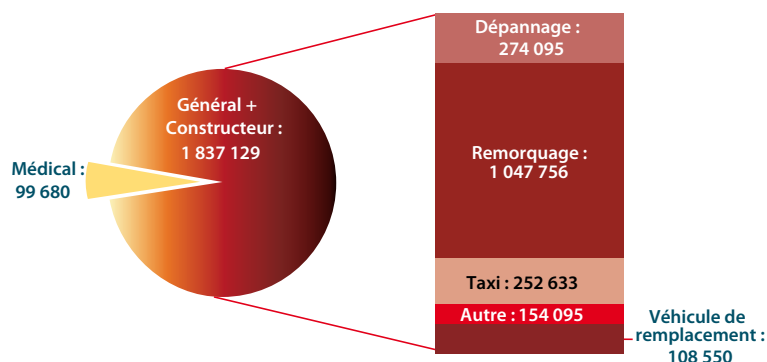
Au niveau du Groupe, près de 1 837 000 prestations concernent l'assistance générale et constructeur. Les moyens mis en place pour ce seul type d'assistance représentent 95 % du total des moyens utilisés.

Un des éléments de la politique réseau, développée ces dernières années, porte sur le taux de dépannage sur place. Son amélioration est source de satisfaction pour les assurés et constitue un élément fort de la maîtrise des coûts.

A cet égard, il convient de signaler la bonne maîtrise des coûts moyens liés au dépannage-remorquage qui, comparativement à l'exercice antérieur, ont même légèrement baissé - 1 %.

La poursuite du développement d'im@net, outil électronique de relation avec les prestataires, a permis de fluidifier les échanges, de contrôler les coûts et d'améliorer encore le pilotage des prestataires.

Moyens mis en œuvre pour le déplacement :



♦ Métier « DOMICILE / ASSISTANCE AUX PERSONNES »

L'assistance à domicile couvre l'ensemble des services destinés à aider le sociétaire à réorganiser sa vie de famille, perturbée par un évènement soudain et imprévu (maladie, accident ou décès).

Le champ d'intervention d'IMA s'ouvre depuis quelques années sur des services plus larges (assistance psychologique ou ergothérapie), ou de services non liés à l'urgence (mise en oeuvre de services d'accompagnement en cas de maladie grave et durable, par exemple).

Le nombre de dossiers d'assistance domicile est en baisse (- 8 % par rapport à l'année 2009). Les changements de procédure pour l'ouverture du dossier et l'attribution des heures d'aide ménagère expliquent cette baisse.

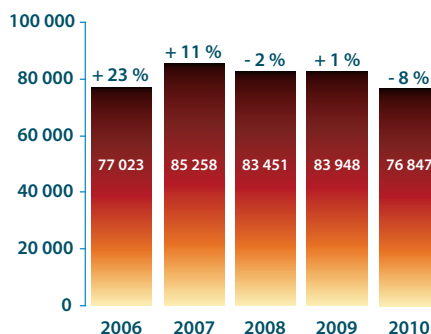
722 505 heures d'aide au domicile dont 657 670 heures d'aide ménagère ont été

accordées en 2010 (contre 768 447 l'année passée), soit une baisse de - 14 %.

22 438 heures d'école à domicile ont été allouées en 2010 (contre 33 248 heures en 2009), soit une diminution de - 19 % par rapport à 2009.

A ce jour, cette activité est uniquement mise en œuvre en France.

Nombre de dossiers ouverts



♦ Métier « HABITATION »

L'activité d'habitation est traitée par deux entités du Groupe : pour l'essentiel par IMH G.I.E. pour la réparation en nature, le téléchiffrage et par IMA G.I.E., désormais de façon de plus en plus réduite, pour la partie urgence 24/24 (nuit et dimanche).

• IMH G.I.E.

En 2010, IMH G.I.E. a enregistré 263 039 services, dont 92 702 services pour la réparation en nature (REN), 38 924 pour l'assistance réparation en nature (ARN) et autres services, et 131 413 pour le téléchiffrage.

Le nombre de services ouverts est supérieur de 67 % à celui de 2009. Le déploiement des régions MATMUT a contribué, en plus des conditions météorologiques de début d'année, à cette hausse d'activité.

• IMA G.I.E.

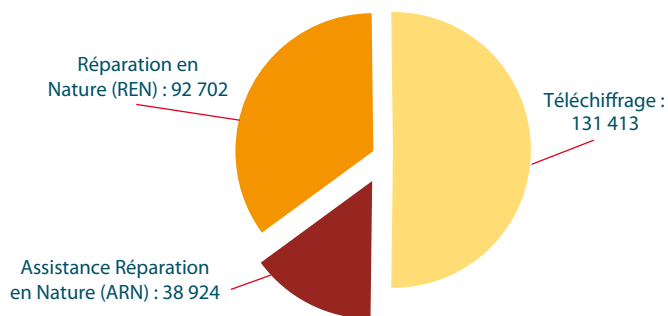
Le nombre de dossiers habitation traité par IMA sur l'exercice 2010 est inférieur de - 48 % à celui de 2009, du fait du transfert de l'activité MATMUT vers IMH G.I.E.

L'activité a cependant été marquée par une forte augmentation du nombre de dossiers en février et mars, conséquence des dégâts occasionnés par la tempête Xynthia.

Cette baisse d'activité ne présente donc aucun caractère préoccupant.

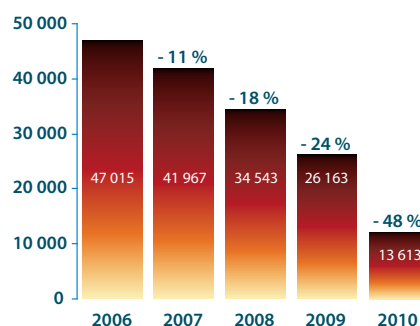
IMH G.I.E.

Nombre de services



IMA G.I.E.

Nombre de dossiers ouverts



♦ Métier « TÉLÉSURVEILLANCE »

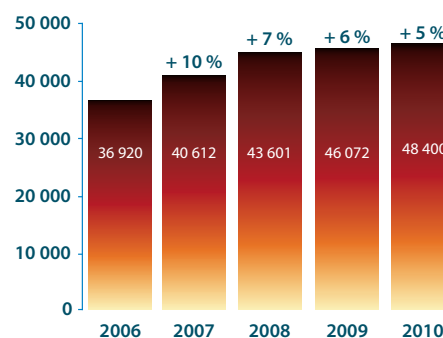
Cette activité est traitée par Inter Mutuelles Téléassistance (IMT).

IMT enregistre en 2010 une croissance de + 5 % sur le nombre d'abonnés télésurveillés (plus de 48 000 au 31 décembre 2010).

Fin 2010, le nombre d'abonnés télésurveillés reste en dessous du chiffre prévisionnel (- 3 % par rapport au budget).

Le portefeuille reste cependant en constante progression.

Nombre d'abonnés télésurveillés



♦ AUTRES MÉTIERS

IMA gère également d'autres activités diversifiées en s'appuyant principalement sur IMA Technologies en sa qualité de centre d'appel à valeur ajoutée (pour les activités de Télédiagnostic, de Relation clientèle et d'Informations Juridiques et Vie Pratique).

• IMA Voyages

Il convient de rappeler qu'IMA Voyages a principalement pour vocation d'apporter des prestations internes au Groupe IMA. Sa vocation marchande est donc réduite.

Le nombre d'ordres de mission poursuit sa progression (+ 4 %). L'activité se situe au niveau du budget (+ 2 %).

• IMA Technologies

Sur l'année, IMA Technologies enregistre une hausse de son chiffre d'affaires de + 12 %.

IMA Technologies fournit -pour compte de mutuelles d'assurances et organismes de protection juridique- une information juridique (IJVP) ciblée et pertinente, sur l'ensemble des domaines du droit français à destination des particuliers, des entreprises, des associations, des collectivités locales, des comités d'entreprise et auprès de sociétaires.

Le chiffre d'affaires de l'activité Informations Juridiques et Vie Pratique (37 % du chiffre d'affaires total) progresse de + 9 % par rapport à l'année passée.

L'assistance technique pour la Française des Jeux augmente son chiffre d'affaires de + 35 % sur l'année. Cette activité, démarrée en 2006, concerne l'assistance technique aux terminaux des détaillants ainsi que l'assistance technique multimédia.

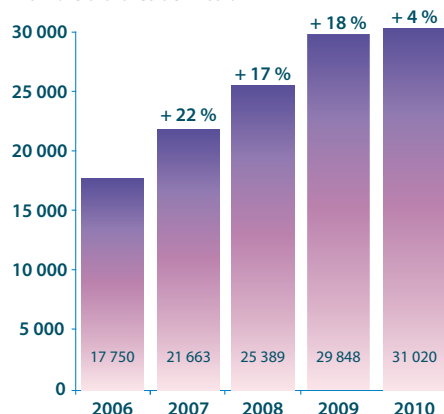
Elle représente 22 % du chiffre d'affaires.

Diag Assistance (soutien professionnel au diagnostic, à l'entretien automobile et à l'utilisation des outils de diagnostic proposés à l'ensemble des distributeurs automobiles indépendants et à leurs clients MRA) voit son chiffre d'affaires augmenter de + 16 % par rapport à 2009, ce qui représente 13 % du chiffre d'affaires total.

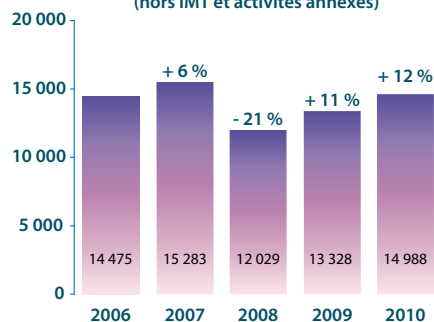
L'activité de gestion de la relation client (16 % du chiffre d'affaires) est en baisse (chiffre d'affaires de - 5 % par rapport à 2009).

Le help-desk : une nouvelle activité.

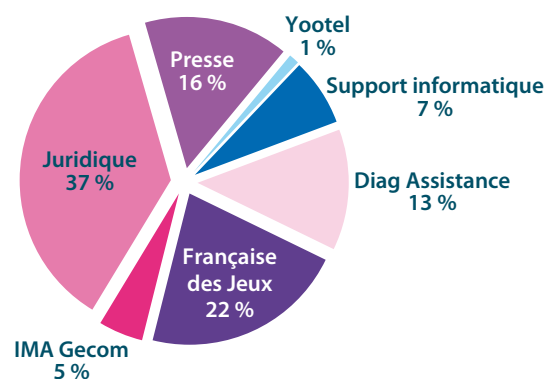
Nombre d'ordres de mission



Chiffre d'affaires HT en K€ (hors IMT et activités annexes)

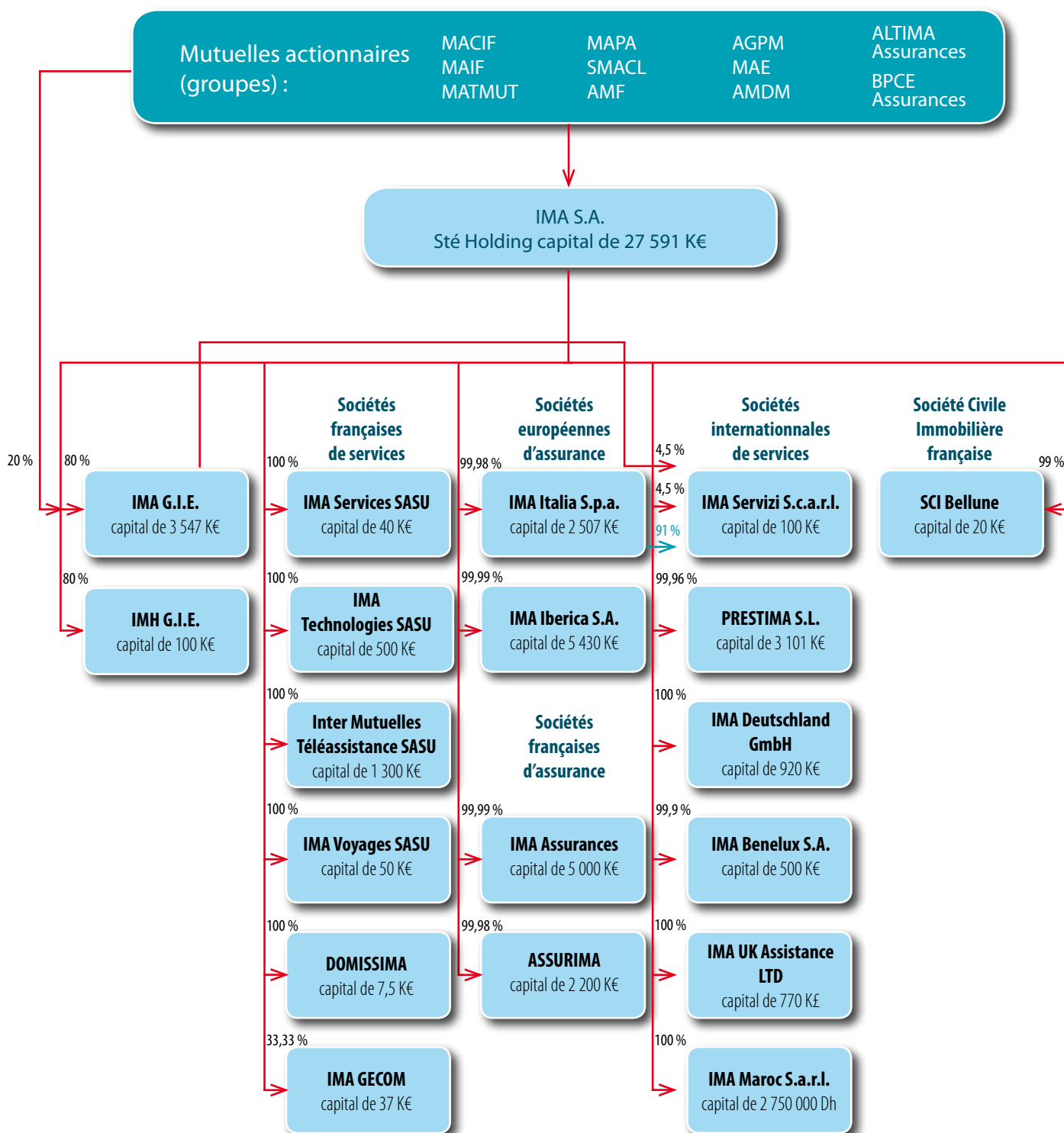


Répartition du chiffre d'affaires 2010



III - L'ORGANISATION DU GROUPE

Organigramme IMA Groupe





◆ IMA S.A.

Le Conseil de Surveillance

Président

Daniel Havis

Vice-Présidents

Gérard Andreck

Roger Belot

Patrick Jacquot

Membres

◆ MACIF

Représentée par Roger Iseli

◆ MACIFILIA

Représentée par Alain Montarant

◆ MAIF

Représentée par James Meunier

◆ FILIA-MAIF

Représentée par Pascal Demurger

◆ MATMUT

Représentée par Elisabeth Havis

◆ MATMUT Protection Juridique

Représentée par François Le Neveu

◆ AMF

Représentée par Jean-Luc Nodenot

◆ MAPA Mutuelle d'Assurance

Représentée par Frédéric Channac

◆ AGPM

Représentée par François Fayard
jusqu'au 10 novembre 2010

Représentée par Nathalie Barre-Tricoire
à compter du 10 novembre 2010

◆ MAE

Représentée par Edgard Mathias

Le Directoire

Président

Jean-Dominique Antoni

Membres

Claude SARCIA

Bruno TRENCIA

◆ IMA G.I.E.

Directeur Général

Jean-Dominique Antoni

Membres de la Direction Générale

Pierre DUFOUR

Michel PRIOUX

Claude SARCIA

Bruno TRENCIA

IV - L'ÉVOLUTION AU SEIN DES STRUCTURES

♦ Augmentation de capital d'IMA S.A.

Le plan stratégique 2009 - 2011, en termes d'objectifs de développement du Groupe, génère différents besoins de financement tant opérationnels que stratégiques.

Pour accompagner les prochains projets de développement, les actionnaires du Groupe IMA ont décidé, en juin 2010, de deux augmentations de capital pour un total de 31 millions d'euros en deux phases :

- une première phase de 16,6 M€,
- une seconde phase de 15 M€.

La souscription de cette première augmentation de capital a été clôturée le 30 septembre dernier.

♦ Entrée au capital de nouveaux actionnaires (Groupe et filiales étrangères)

Les négociations sur l'entrée de nouveaux partenaires dans le capital d'IMA se poursuivent.



◆ Nouvelle gouvernance

Composition du Comité d'Audit d'IMA S.A.

En application de l'ordonnance du 8 décembre 2008, dont l'ACP a demandé l'élargissement du champ d'application aux Sociétés Anonymes têtes de groupes d'assurance, et dans le respect des modalités requises, la composition du Comité d'Audit a été réaménagée comme suit :

- Frédéric Adeline, représentant la MACIF, Président du Comité,
- James Meunier, représentant la MAIF, membre du Conseil de Surveillance,
- Jean-Luc Nodenot, représentant l'AMF, membre du Conseil de Surveillance,
- Emmanuel Ruffin, représentant la MATMUT.

Ajustement des Instances opérationnelles internes du Groupe

Les structures de gouvernance organisationnelles internes se devaient d'être optimisées, afin de répondre aux évolutions du Groupe.

Il est donc apparu nécessaire de faire un bilan de la mise en place des Instances de gouvernance opérationnelles et de partage, fin 2009, dans le cadre de la réorganisation.

Les nouvelles réflexions ont conduit aux principes structurants suivants :

- un Comité de Direction Élargi Groupe réunira l'ensemble des cadres de Direction du Groupe comme précédemment,
- des Comités Spécialisés seront mis en place : assistance France, filiales françaises, filiales internationales,
- la composition du Comité de Coordination sera modifiée.

Leur mise en place est fixée en mars 2011.

IMA Servizi

La filiale italienne IMA Servizi a été transformée en consortium lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 20 juillet 2010.

V - LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

1- Une politique commerciale soutenue et des projets structurants

L'année 2010 a été consacrée à un travail de projets structurants et à la déclinaison de la politique commerciale d'accompagnement.

C'est ainsi que deux offres « assistance santé à domicile », associées à un dispositif de lancement (campagne de marketing direct...), avec comme slogan « la santé comme vous l'IMAginez », ont été créées.

Un catalogue produits verra le jour début 2011.

La politique commerciale Groupe a fait l'objet de réflexions pour être formalisée et partagée par tous.

D'autres actions et outils sont en cours de développement ou déjà structurés :

- conduite du projet CRM Groupe, dont le déploiement est prévu début 2011,
- mise en place d'un reporting commercial Groupe,
- mise en place de structures d'animation commerciale Groupe,
- création de structures transverses de pilotage commercial pour MACIF, MAIF et PSA et consolidation des plans de compte.

Enfin, pour accompagner les actionnaires dans leur recherche d'innovation, IMA a poursuivi ses actions de veille.

2- La poursuite de la mutation des Systèmes d'Information du Groupe

• Le schéma directeur des Systèmes d'Information

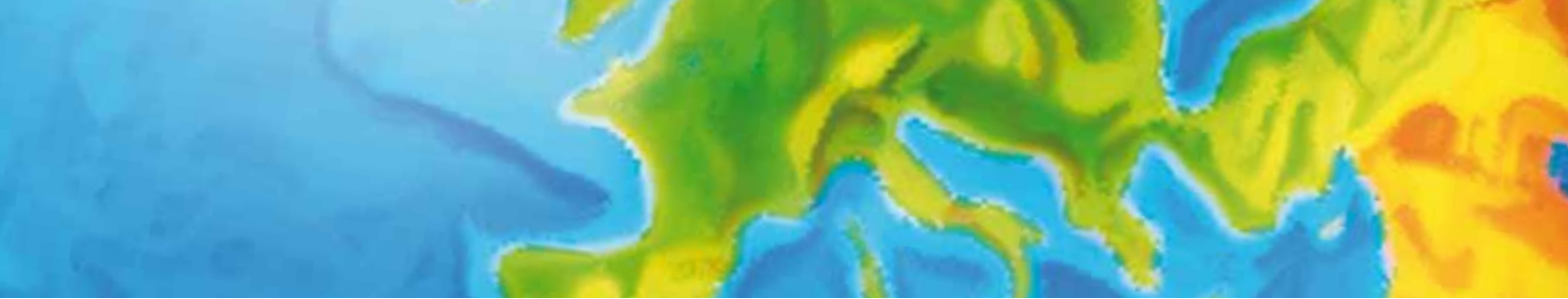
Le lancement du plan de transformation des Systèmes d'Information du Groupe est effectif depuis octobre pour les métiers de « l'assistance déplacement, médicale et domicile » (assistance France et international) avec l'objectif de répondre efficacement au plan stratégique d'IMA et aux prochaines évolutions :

- développement commercial : nouveaux produits, nouveaux clients,
- optimisation des coûts externes,
- optimisation des coûts internes (pour l'essentiel RH et informatique),
- valorisation des compétences.

La première étape d'évaluation de l'existant et des besoins, démarrée en octobre 2010, se terminera en avril 2011 et permettra de choisir les solutions pour le futur.

Les objectifs sont,

- de se donner un délai de 4 à 6 années pour renouveler le système d'information de l'assistance,
- en privilégiant des solutions de commerce pour les piliers de l'activité,
- en associant fortement les métiers dans la définition du cahier des charges et la mise en œuvre.



• Systeme d'Information RH

Par ailleurs, IMA a décidé de lancer en complément la refonte complète de son Système d'Information RH.

• IMH

L'année 2010 a été l'occasion pour la filiale habitat de faire évoluer l'outil afin de répondre à la montée en charge de l'activité avec, notamment :

- la mise en place d'un nouvel outil de téléchiffrage en octobre dernier,
- le démarrage du remplacement de l'outil de gestion des services.

3- Un travail sur les réseaux

Les objectifs en matière de réseaux, tournés vers l'action sur les coûts externes, ont été globalement atteints (cf supra page 16).

Le taux de dépannage sur place a progressé de façon significative (gain de 190 K€).

Le déploiement d'im@net s'est poursuivi en 2010.

Par ailleurs, dans le cadre du suivi du réseau médical hospitalier international, des déplacements ont été réalisés en Afrique du Nord, en Extrême-Orient, ainsi qu'en Amérique du Sud.

4- Une organisation à améliorer

2010 a été l'année d'adaptation de l'organisation mise en place au deuxième semestre 2009.

Comme annoncé, un bilan de son fonctionnement après 15 mois de fonctionnement a été réalisé. Cette nouvelle organisation interne a poursuivi trois objectifs :

- servir efficacement les ambitions du plan stratégique, notamment en renforçant les liens avec les actionnaires,
- optimiser les modes de fonctionnement pour une plus grande efficacité tout en maîtrisant les moyens mobilisés,
- faire mieux partager à l'ensemble des collaborateurs une vision claire de l'organisation de l'entreprise.

La réflexion a consisté à ne pas bouleverser une organisation encore récente, mais à lui donner plus de cohérence. Sa mise en place est prévue en mars 2011.

Ainsi, au moment où IMA abordera la réflexion sur son plan stratégique 2012-2014, les nouvelles structures et missions devraient :

- conforter la stratégie actuelle et future,
- améliorer la qualité et la performance économique d'IMA,
- apporter une meilleure visibilité à nos collaborateurs et favoriser leur engagement.

Audit interne et contrôle des risques

Pour information, les premières missions internes d'audit et de contrôle interne ont été réalisées en 2010.



5- Une politique sociale active

• Des accords significatifs

De nombreux accords ont été signés au cours de l'exercice 2010 au sein d'IMA G.I.E. notamment sur :

- l'organisation du temps de travail,
- la classification des emplois,
- la rémunération,
- la mobilité professionnelle,
- la mise en œuvre d'une nouvelle politique de rémunération,
- l'évolution et la perspective des risques psychosociaux.

L'accompagnement de la gestion des carrières est également mis en œuvre.

• L'écoute sociale

Un processus d'écoute sociale a été mis en place en 2010 dans le cadre d'une démarche globale ayant d'abord concerné IMT et IMH en 2009 et 2010.

Cette écoute doit, notamment, permettre à la Direction de mieux cerner le vécu et les attentes des salariés vis-à-vis d'IMA et d'avoir une meilleure vision de leur connaissance de l'entreprise et de son avenir.

Les retours de cette enquête sont planifiés début 2011 et seront suivis de plans d'action.

La poursuite de la démarche dans les autres sociétés du Groupe est envisagée.

• L'activité sociale européenne

Le Comité de Groupe s'est réuni en novembre 2010 pour la seconde fois, un accord ayant été signé en 2009 et une première réunion organisée en novembre 2009.

6- Un schéma directeur des locaux du siège niortais

IMA a procédé à une étude préalable à l'établissement d'un schéma directeur de l'immobilier du site niortais.

Cet état des lieux a porté sur l'état des structures et des problématiques liées aux normes de sécurité, ainsi que sur les possibilités d'extension futures.

Un point en la matière sera fait par le Directoire au Conseil de Surveillance le 21 avril 2011.

VI- LES PERSPECTIVES 2011

Dans un contexte économique difficile, le Groupe IMA devrait accentuer la progression de son chiffre d'affaires et de son activité au cours de l'exercice 2011.

Celui-ci s'attachera à confirmer sa recherche de performances en matière de croissance comme de productivité, tout en :

- continuant son développement commercial et l'amélioration de son offre,
- se dotant des moyens d'améliorer ses performances, notamment en s'appuyant sur la rénovation de ses outils informatiques.

Le Groupe renforcera ses actions de maîtrise de contrôle des coûts internes et externes.

Son plan stratégique 2012-2014 s'appuiera sur l'essentiel des orientations du plan précédent, en veillant à :

- conforter le développement du Groupe à l'international,
- améliorer le niveau de sa performance vis-à-vis de ses actionnaires et de ses clients,
- et à développer une politique sociale renouvelée, élément essentiel de ses progrès futurs.

Conforté par le soutien permanent de ses actionnaires, tant par les nouvelles missions qui lui sont confiées que par l'augmentation de capital qu'ils ont acceptée de souscrire en 2011, le Groupe s'inscrira résolument dans la recherche des progrès permanents de la qualité de ses prestations et de son efficacité économique.







INTER MUTUELLES
ASSISTANCE

118 avenue de Paris – B.P. 8000
79033 NIORT Cedex 9

Tél. : +33 (0)5 49 347 347

Fax : +33 (0)5 49 34 76 43

www.ima.eu

Besoin d'assistance :

N° VERT EN FRANCE*

0800 75 75 75

TÉL. DE L'ÉTRANGER

+ 33 5 49 75 75 75

* Appel gratuit depuis un poste fixe