



Rapport Annuel

GROUPE IMA
2020





05 RAPPORT DE GESTION

41 COMPTES CONSOLIDÉS 2020

06	1.1 Présentation du Groupe IMA
10	1.2 Contexte et faits marquants du Groupe en 2020
15	1.3 Stratégie et objectifs
16	1.4 Activité et performance économique
18	1.5 Activités des principales entités du Groupe
21	1.6 Événements postérieurs à la clôture de l'exercice
21	1.7 Perspectives
22	1.8 Dispositif de maîtrise des risques
23	1.9 Instruments financiers
24	1.10 Déclaration de performance extra-financière Groupe IMA - exercice 2020

42	2.1 Bilan
44	2.2 Compte de résultat
45	2.3 Tableau des engagements reçus et donnés
46	2.4 Annexe aux comptes consolidés
74	2.5 Rapports des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés



03

77

COMPTES IMA SA

- 78 3.1 Bilan
- 80 3.2 Compte de résultat
- 82 3.3 Annexe aux comptes
- 95 3.4 Rapports des commissaires aux comptes sur les comptes annuels



04

101

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 16 JUIN 2021

- 102 4.1 Texte des projets de résolutions



05

105

RAPPORT SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

- 106 5.1 Information en matière de gouvernance
- 108 5.2 Mandats et fonctions des mandataires sociaux
- 116 5.3 Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoirs accordées par l'Assemblée Générale au Directoire de la SA dans le domaine des augmentations de capital
- 117 5.4 Observations du Conseil de Surveillance sur le rapport de gestion établi par le Directoire ainsi que sur les comptes de l'exercice 2020



01

RAPPORT DE GESTION

1.1	Présentation du Groupe IMA	6	1.7	Perspectives	21
	Le Groupe IMA : un peu d'histoire	6			
	Les valeurs du Groupe IMA	7	1.8	Dispositif de maîtrise des risques	22
	Nos implantations	8		Le système de contrôle interne	22
	La force d'un actionnariat multiple	8		La gestion des risques et le contrôle permanent	22
	Les sociétés du Groupe	9		La conformité	22
1.2	Contexte et faits marquants du Groupe en 2020	10		L'actuariat	22
	La mobilisation et la coopération des équipes	10		L'audit interne	22
	Une dynamique soutenue	12		Le plan de continuité d'activité (PCA)	23
	Digitaliser et innover	14	1.9	Instruments financiers	23
1.3	Stratégie et objectifs	15	1.10	Déclaration de performance extra-financière Groupe IMA - exercice 2020	24
	Plan Stratégique 2018-2020	15		Note méthodologique	24
1.4	Activité et performance économique	16		Modèle d'affaires	24
	Les chiffres clés	16		Risques sociaux, sociétaux et environnementaux	25
	La performance économique du Groupe	16		Synthèse des indicateurs clés de performance	34
	L'activité en nombre de dossiers	16		Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion	36
	Le résultat consolidé	17			
1.5	Activités des principales entités du Groupe	18			
	IMA SA (holding)	18			
	Les filiales françaises	18			
	Les filiales internationales	20			
1.6	Evénements postérieurs à la clôture de l'exercice	21			

1.1

Présentation du Groupe IMA

Nos 4 domaines d'activités



Mobilité Sécurisée



Maison Connectée et Sécurisée



Santé, Bien-Vivre



Juridique



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.

Nous distribuons nos contrats auprès du monde professionnel (sociétés d'assurance, bancassureurs, mutuelles et organismes de santé, institutions de prévoyance, constructeurs automobiles, loueurs de véhicules, grande distribution...).

Selon le souhait de nos actionnaires et clients, les services et garanties d'assistance sont activés sous leur marque ou sous celle d'IMA.

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.

Le Groupe IMA : un peu d'histoire

1981

Création d'IMA avec la volonté de mutualisation des ressources de 3 grandes mutuelles d'assurance françaises (MAAF, MAIF, MACIF) ensuite rejointes par la MATMUT, l'Assurance Mutuelles des Motards, l'AGPM, la MAPA, etc.

Issus du secteur de l'économie sociale, les actionnaires ont affirmé, dès le premier jour, leur ambition : offrir un service de haut niveau à leurs assurés, avec lesquels ils ont toujours entretenu une relation de proximité et de confiance forte.

Fidèle à nos origines et à notre histoire, IMA SA, société à Directoire et Conseil de Surveillance, conserve son siège social à Niort (France).

CHAQUE ANNÉE, NOUS VENONS EN AIDE À PLUS DE 2 MILLIONS DE PERSONNES PARMI LES 45 MILLIONS DE BÉNÉFICIAIRES ASSURÉS CHEZ NOS ACTIONNAIRES ET CLIENTS

NOS CHIFFRES CLÉS 2020


5,5 M€
résultat net consolidé*


774 M€
chiffre d'affaires consolidé


2 899 115
dossiers d'assistance traités


55 000
prestataires dans le monde


4 505
collaborateurs répartis dans 7 pays


8"
1 personne assistée toutes les 8 secondes


+ de 45 millions
de bénéficiaires

* Résultat net consolidé part du Groupe.

► Les valeurs du Groupe IMA : Dynamisme, Confiance, Audace et Coopération

Des valeurs fortes et engageantes depuis près de 40 ans

Nous nous appuyons sur un savoir-faire historique afin de porter nos ambitions et accélérer les transformations à venir.

Les relations avec nos actionnaires, clients, bénéficiaires et prestataires qui nous accompagnent dans nos missions sont un socle qui nous aide à toujours mieux travailler ensemble entre services, directions et entités, en France comme à l'international, pour offrir un parcours fluide et l'excellence client.

NOS VALEURS ANIMENT NOS ACTIONS, GUIDENT NOS DÉCISIONS ET NOS INTERACTIONS AU QUOTIDIEN ET DANS LA DURÉE, AU SERVICE DE NOTRE AMBITION PARTAGÉE



ÉCOUTE
20 LANGUES PARLÉES
PRISE EN CHARGE RASSURANTE ET ADAPTÉE

PROFESSIONNALISME
NOUVELLES TECHNOLOGIES
INTERVENTION 24H/24 7J/7
DIGITAL

SERVICES



SAVOIR-FAIRE
SOLUTIONS À VALEUR AJOUTÉE
ANCRAGE INTERNATIONAL
PRESTATAIRES AGRÉÉS

ANTICIPATION
SUIVI RÉGULIER
MALLAGE DENSE
SÉLECTION EXIGEANTE

IMPLICATION

DYNAMISME



CONFIANCE



AUDACE



COOPÉRATION



NOS ATOUTS



Une dynamique continue d'**INNOVATION**



Une approche du métier résolument **HUMAINE**



Un réseau **PLURIDISCIPLINAIRE** de prestataires **RÉACTIFS**



► Nos implantations

Le Groupe IMA fédère 16 implantations et filiales 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. La présence multi-sites du Groupe IMA se double d'un Système d'Information partagé.



EN FRANCE

IMA GIE (Niort et Rouen)
IMH (Niort-Échiré, Schiltigheim et Marseille)
Séréna (Angers)
IMATECH (Nantes)
IMA Protect (Nantes et Beaucozé)

À L'INTERNATIONAL

IMA Deutschland (Munich)
IMA Benelux (Liège)
IMA Ibérica, Prestima (Madrid & Lisbonne)
Mobility 24 (Lisbonne)
IMA Italia, IMA Servizi (Milan)
IMACARE (Milan)
IMA Protect Italia (Milan)
Wafa IMA Assistance (Casablanca)
Groupe IMA & Healthcase (Miami)



► La force d'un actionariat multiple

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



Les sociétés du Groupe

Groupe à vocation internationale, IMA est structuré en 24 entités juridiques distinctes, implantées sur le continent européen, au Maroc et aux États-Unis. Rattachées à IMA SA, société holding du Groupe, ces entités participent à la dynamique commerciale du Groupe.

MACIF - MACIFILIA - MAIF - MATMUT - MATMUT Mutualité - MATMUT Protection Juridique - Inter Mutuelles Entreprises - AMF - AMF Assurances MAPA Mutuelle d'Assurance - SMACL Assurances



AGPM Assurances - AGPM Vie - MAE - Mutuelle MAE Assurance Mutuelle Des Motards - ALTIMA Assurances BPCE Assurances - P&V Assurances - WAFA Assurance CARDIF IARD

ACTIONNAIRES



IMA SA
Sté Holding capital de 37 410 K€



// Périmètre de consolidation //

1.2

Contexte et faits marquants du Groupe en 2020



En 2020,
la pandémie de la Covid-19
touche de plein fouet
le monde entier.

► La mobilisation et la coopération des équipes

Dès février, au sortir d'une succession de tempêtes ayant déclenché un très fort pic d'activité, le Groupe, en lien avec IMA Italia, première filiale touchée par la pandémie, crée une cellule de crise et un Comité de coordination.



PROTÉGER LES SALARIÉS

Avec la fermeture des sites, un accompagnement psychologique est proposé à tous les salariés du Groupe, et en France, les collaborateurs ont accès à la téléconsultation médicale.



La forte mobilisation des fonctions supports est déterminante. À titre d'exemple, en 3 semaines, 80 % des effectifs du Groupe télétravaillent.

La Direction Générale s'adresse régulièrement à l'ensemble des collaborateurs pour garder le lien avec les équipes et répond aux nombreuses sollicitations de la presse.

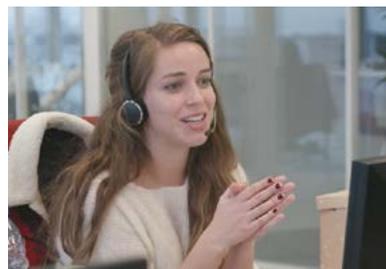
ACCOMPAGNER LES BÉNÉFICIAIRES

Pleinement investies, les équipes viennent en soutien des bénéficiaires lors du confinement : téléconsultation, soutien psychologique, conseil social, soutien scolaire, informations médicales et juridiques sont proposés aux assurés à travers le dispositif Assistance Covid 19.

Dans ce contexte particulier, les équipes médicosociales assurent des appels de convivialité. Elles participent également à la plateforme du SNSA Covid « Croix-Rouge chez vous » permettant aux personnes fragiles de commander des produits de première nécessité livrés par des volontaires de la Croix-Rouge. Plus de 3 500 abonnés Téléassistance sont également contactés par les équipes, entre avril et mai, suite à l'envoi d'une note d'actualités vers tous les abonnés.



Les chargés d'assistance collaborent étroitement avec l'ARS Ile-de-France en opérant une plateforme de rendez-vous pour des tests PCR prioritaires puis avec l'APHP pour les tests antigéniques.



À l'international, d'autres initiatives voient le jour comme la livraison de médicaments chez IMA Iberica, Wafa IMA Assistance et Healthcase.

De son côté, IMA Technologies apporte une information juridique spécifique liée à la COVID-19 aux plus de 200 000 entreprises adhérentes du groupe Malakoff Humanis et plus largement aux particuliers et professionnels via le portail @lex.

De plus, le Groupe a soutenu ses partenaires en accélérant les paiements : les fournisseurs, en particulier chez IMA GIE et IMH, ont pu être payés au plus vite, sans tenir compte des délais de paiement.

RETOURS SUR SITES

Un protocole sanitaire Groupe accompagne la reprise progressive des activités sur sites. Services généraux, services informatiques, ressources humaines mettent toute leur énergie pour aménager les locaux, organiser les mesures barrières tout en maintenant le télétravail. Ces dispositions sont efficaces : les 900 tests PCR réalisés en juillet à Niort sont tous négatifs.

Avec un recrutement et une formation à distance de 460 saisonniers, dans un délai extrêmement réduit, la saison 2020 se caractérise par une grande variation de l'activité. Après les pics du 14 juillet et du premier week-end d'août, IMA GIE connaît, les 8 et 9 août, un record avec 10 000 dossiers sur ces 2 jours. Cette augmentation saisonnière de plus 5 % par rapport à 2019 ne sera toutefois pas suffisante pour être au rendez-vous des objectifs.

Au final, durant cette année de crise, complexe et difficile, les équipes ont démontré en interne comme auprès des bénéficiaires, que les valeurs du Groupe étaient bien plus que des mots.



► Une dynamique soutenue

En 2020, malgré la crise sanitaire, le développement du Groupe se poursuit.

MOBILITÉ SÉCURISÉE

L'activité Mobilité Sécurisée s'enrichit de nouvelles offres et partenariats en France, comme à l'international, avec notamment :



- Une solution d'assistance pour l'assureur santé américain VUMI destinée aux expatriés en Afrique et en Asie du Sud-Est,
- L'assistance routière de l'assureur Abanca Seguros en Espagne et au Portugal où IMA s'est vu confier aussi celle de l'assureur ARAG,
- En Italie, IMA prend le relais de la plateforme Call Center du loueur de véhicules, ARVAL, filiale de BNP Paribas.

En France :

- Le gain et la mise en production du support technique sur les garanties et le réseau après-vente de NISSAN marquent un retour au premier rang de la scène des constructeurs automobiles pour IMA Technologies,
- La confiance renouvelée de notre partenaire Renault avec l'assistance de sa nouvelle gamme de véhicules Hybrides E-Tech,
- Le gain et la mise en production de l'assistance suite à révision, pour les clients du Groupe MIDAS,
- À noter également : le démarrage d'Europcar Véhicules Utilitaires à IMA GIE.



Enfin, le lancement fin 2020 de la Garantie Panne Mécanique, conçue, développée et opérée par IMA/IMA Technologies marque un tournant stratégique dans l'histoire du Groupe et de sa filiale nantaise avec une première offre d'assurance affinitaire. Première application : la Garantie Pann'Auto Macif lancée en octobre 2020.

SANTÉ, BIEN-VIVRE

Dans le domaine de la Santé et de l'accompagnement des parcours de vie, la téléassistance, le soutien psychologique et la télémédecine se développent.

Cette tendance se confirme par la signature de nouveaux partenariats avec le Groupe Solimut Mutuelles de France, le pilote de téléconsultation internationale pour Unéo, les prestations proposées par Wafa IMA Assistance à l'ensemble de ses clients mais également CCN, la Mutuelle Saint Martin, la MGAS et AG2R.

Les contrats avec, entre autres, LMG, MNH, la Mutuelle Mieux-Etre et Audiens sont renouvelés.

IMA lance avec succès pour Apivia Mutuelle, un site payant pour des services complémentaires au choix des assurés.



Concernant la prévention de la dépendance et l'aide aux aidants, IMA s'engage dans le programme FrailCoach visant à repérer la fragilité chez les plus de 75 ans en identifiant les actions à mettre en place.

Un nouveau module complète le Programme IMA S@nté avec Coorganiz, agenda partagé pour une meilleure coordination des aidants.

Parallèlement, IMA a investi dans des programmes valorisant son expertise médico-sociale en réponse aux enjeux du « bien vieillir » en lien avec le CHU de Nice et la Fondation de l'Avenir.

Enfin, la crise sanitaire a été l'occasion de mettre en lumière les expertises du Groupe auprès des acteurs de la santé publique en France. Grâce à la mobilisation des équipes dans des délais très courts, IMA est désormais partie prenante de la gestion du dépistage et de la mise en œuvre de la stratégie de vaccination COVID.



L'activité Santé se développe à l'international, avec, en Espagne, la garantie « Livraison de médicaments » pour l'assureur santé SANITAS, la distribution de l'assistance à domicile « Vida Diaria® » par le groupe bancaire BBVA alors qu'au Portugal l'offre est proposée aux centres de soins, Residências Montepio.

La filiale Portugaise propose également Tooltocare, une plateforme d'assistance améliorant la gestion des soins de santé.

Enfin, IMA Care Italia est lancé en septembre 2020.

MAISON CONNECTÉE & SÉCURISÉE

Durant la crise sanitaire, les distributeurs et les clients réitèrent leur confiance au service "Maison Connectée & Sécurisée" délivré par IMA.

Cette année encore, sa qualité de service est reconnue : IMA PROTECT se classe numéro 1 au palmarès CAPITAL 2021 des meilleures enseignes.

Par ailleurs, malgré une baisse des volumes de 37 % pendant la période du premier confinement, IMH verra son activité annuelle croître de 10 % par rapport aux prévisions budgétaires.



GESTION POUR COMPTE ET AUTRES ACTIVITÉS

La Gestion pour compte de la distribution assurantielle et de la Gestion de sinistre monte en puissance. IMA Deutschland prend en charge la gestion de sinistre pour l'assureur santé HanseMerkur et IMA Italia, celle du Groupe Cattolica pour toutes ses activités.



IMA Technologies aura vu se déployer en 2020 des activités de Gestion déléguée d'Assurance à un niveau inédit jusqu'à présent en assurant la vente et la distribution de produits d'assurance pour MATMUT et MACIF, la déclaration de sinistre pour BPCEA et la gestion de sinistre pour BPCEA et MACIF.

Les renforts ponctuels sur le juridique liés à la crise sanitaire ont permis de développer de nouvelles activités d'Information Juridique pour la MACIF et la MATMUT.

PARTENARIATS STRATÉGIQUES À L'INTERNATIONAL

À l'international, en pleine période de confinement, IMA Benelux réussit l'intégration opérationnelle de l'activité confiée par Ethias, entré au capital de la filiale.

En Italie, les prises de participation de Generali dans le capital de Cattolica interrogent le développement de notre partenariat avec ce dernier. Tenant compte de ce contexte, mais aussi des autres distributeurs locaux, le Groupe a été conduit à arrêter les investissements et à prévoir la fermeture d'IMA Protect Italia.

Fort heureusement, les développements en Afrique subsaharienne viennent conforter et confirmer les options prises sur ces territoires avec nos partenaires, Wafa Assurance et le Groupe Attijariwafa Bank.

En 2020, grâce à la mobilisation de tous, le Groupe a démontré, dans des circonstances complexes, sa capacité à s'adapter pour répondre au mieux à ses missions et à son ambition, et toujours avec une haute qualité de service reposant sur l'engagement de ses équipes.



► Digitaliser et innover



La simplification du parcours des bénéficiaires est une priorité majeure pour IMA. En 2020, le Groupe lance l'activité « Plateforme de services client payant » pour MACIF, PSA et P&V, complétant ainsi le dispositif existant pour MAIF et MATMUT.

Notre offre apporte de la valeur à celles de nos actionnaires et partenaires : ainsi a été développée pour la MATMUT, la déclaration sans couture assistance habitation.

La prestation « Services Travaux » est lancée sous forme digitale.

Pour toujours plus d'efficacité, IMA continue à digitaliser ses opérations :

Mi-mai, IMA réalise son premier dossier d'assistance « full digital », une digitalisation de la demande d'assistance pour la MACIF progressivement étendue à la MAIF, RENAULT, PSA et pour Ethias en Belgique.

Par ailleurs, IMA Direct est devenu un dispositif clé dans nos parcours, avec plus de 26 % de taux d'usage constaté depuis début 2020, permettant au bénéficiaire de suivre son dossier d'assistance mobilité.

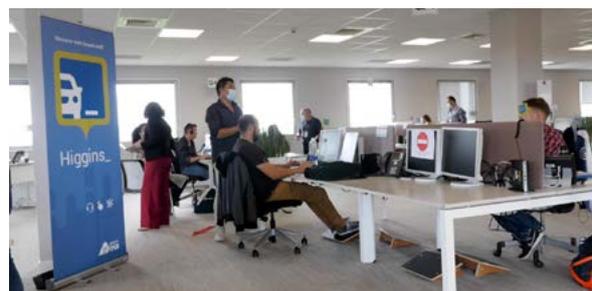
La demande de remboursement digitale a été déployée en santé.



Le nouvel outil d'assistance Higgins_Déplacement démarre en pilote sur le périmètre Panne pour la MAIF et la MACIF pendant la saison. Il est déployé pour la MATMUT début octobre.

De leur côté, les outils du Réseau se développent avec DI MOBILE Taxis et FAST pour un mandatement accéléré en cas de dossiers simples.

Enfin, IMH finalise la mise en place d'Osmôz, son nouveau système d'information de gestion de sinistres.



Dans une logique Groupe, la modernisation des outils de Ressources Humaines bénéficie également aux équipes avec la mise en place de « Talentsoft Evaluation » pour toutes les entités France et d'un nouvel outil de Gestion des Temps et des Activités pour les collaborateurs d'IMA GIE. Partout, le « e-learning » s'accélère.



Par ailleurs, la fin de l'année a vu se finaliser la première tranche du projet Niort 118 qui offre un espace de travail à la hauteur des ambitions d'efficacité et de qualité de vie au travail d'IMA.



Le Groupe poursuit son programme d'open innovation : ouverture de son catalogue d'API, développement de partenariats avec des start-up et avec l'accélérateur French Assurtech.

Dans ce domaine, beaucoup d'avancées significatives avec les startups, comme par exemple :

- Le POC de Pop Valet avec la MAIF,
- Le test de Carbookr, plateforme de location de voiture,
- L'intégration de MURFY, dépannage d'électro-ménager à domicile, sur depannage.help.

La capacité d'innovation d'IMA continuera à bénéficier à nos actionnaires, nos partenaires et à leurs bénéficiaires comme à simplifier et enrichir nos modalités d'intervention et de délivrance de nos services.

1.3 Stratégie et objectifs

► Plan Stratégique 2018-2020

L'exercice 2020 correspond à la dernière année du plan stratégique 2018-2020. Compte tenu de la crise sanitaire, il a été décidé au cours de l'année 2020 de prolonger le plan stratégique jusqu'en 2021.

Au cours de cet exercice, le Groupe IMA a été fortement impacté par la crise COVID-19 et les principaux indicateurs sont donc en retrait par rapport à l'année précédente.

Éléments consolidés en millions d'euros	2016	2017	2018	2019	2020	Plan stratégique 2020
Chiffre d'affaires	641	696	773	830	774	778
Chiffre d'activité	837	909	1 036	1 126	1 090	991
Résultat consolidé	13,9	9,5	10,4	7,7	5,5	10,4

1.4

Activité et performance économique

► Les chiffres clés

	Réel 2020	Réel 2019	Ecart R20/R19
Activité Groupe (nombre de dossiers)	2 899 115	3 091 887	-6,2 %
Activité IMA GIE (nombre de dossiers)	1 256 374	1 416 846	-11,3 %
Chiffre activité (en M€) périmètre consolidation	1 090,1	1 126,2	-3,2 %
Chiffre affaires (en M€) périmètre consolidation	774,1	830,0	-6,7 %
Résultat Net part du groupe (en M€) périmètre consolidation	5,5	7,7	-28,6 %
Coût moyen/dossier IMA GIE (sinistres + frais internes) (en €)	348,4*	350,6*	-0,6 %
dont coût interne moyen/dossier (en €)	142,5*	127,9*	11,4 %
Coût moyen/dossier IMH yc renseignement (en €)	57,9	54,2	6,8 %
Effectif moyen du Groupe (réparti sur 7 pays traitants)	4 505	4 446	+ 1,3%

Données hors Wafa IMA sauf résultat et effectif moyen

* Hors gestion pour compte GPC

► La performance économique du Groupe

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2020 s'élève à 774 M€ par rapport à 830 M€ en 2019, soit - 6,7 % et le chiffre d'activité à 1 090,1 M€, soit - 3,2 % par rapport à 2019.

Le chiffre d'affaires du Groupe a baissé de -56 M€ sur l'exercice.

Les entités françaises ont contribué à hauteur de -58,3 M€ à cette évolution.

Les primes d'assurance représentent 132,1 M€ (128,7 M€ en 2019).

L'épidémie de la Covid-19, entraînant un contexte particulier de risque sanitaire et de confinement, a impacté l'activité du Groupe IMA.

Cela s'est traduit principalement par la baisse d'activité des actionnaires.

Le résultat consolidé part du Groupe s'établit à 5,5 M€ contre 7,7 M€ en 2019.

Le résultat consolidé Groupe + minoritaires est de 5,9 M€ contre 7,7 M€ en 2019.

► L'activité en nombre de dossiers

L'activité des entités d'assistance mesurée en nombre de dossiers est en diminution de 192 772 par rapport à celle de 2019 (-6,2 %).

Ce recul s'explique notamment par :

- L'activité Déplacement, en baisse de -8,5 % par rapport à 2019, avec une forte diminution de l'activité avec le Médical (-30,8 %, ce qui représente une perte de 12 569 dossiers), et également de l'Assistance Générale (-6,0 %) et de l'Assistance Constructeurs (-14,0 %), principalement causé par le contexte de la COVID-19, notamment pour les déplacements à plus de 50 km ainsi que sur les week-ends.
- La baisse de l'activité Domicile de -5,0 %, expliquée essentiellement par l'impact de la COVID-19 générant une baisse d'activité importante au printemps et durant l'hiver 2020.

Malgré cela, nous avons une légère hausse de l'activité d'assistance sur le segment Habitation, principalement portée par l'activité des filiales avec la hausse d'activité en Italie du client Hera SpA, le développement de Cattolica et l'arrivée d'Ethias en Belgique. L'activité d'IMH est aussi en légère hausse.

Activité par nature d'assistance

Nature d'assistance	2020*	2019*	Evolution R20/R19
Déplacement	2 019 230	2 207 219	-8,5 %
<i>dont Général</i>	1 507 869	1 604 491	-6,0 %
<i>dont Médical</i>	28 216	40 785	-30,8 %
<i>dont Constructeurs</i>	483 145	561 943	-14,0 %
Domicile	167 365	176 243	-5,0 %
Habitation*	710 914	706 822	0,6 %
Inter-sites	1 606	1 603	0,2 %
Total Groupe*	2 899 115	3 091 887	-6,2 %
Renseignements	1 027 279	1 108 107	-7,3 %

Paramètre : Hors entité IMA Maroc et hors GIE SNSA

* Y compris réclamations, déclarations de sinistres et renseignements

Activité par site

Site	2020	2019	Evolution R20/R19
Assistance France	2 481 808	2 703 929	-8,2 %
<i>IMA GIE</i>	1 256 374	1 416 846	-11,3 %
<i>Sociétés commerciales</i>	555 187	618 461	-10,2 %
<i>IMH GIE</i>	670 247	668 622	0,2 %
Assistance internationale	417 307	387 958	7,6 %
<i>Italie</i>	272 218	277 160	-1,8 %
<i>Espagne</i>	63 606	61 856	2,8 %
<i>Belgique</i>	72 650	37 623	93,1 %
<i>Allemagne</i>	8 833	11 103	-20,4 %
<i>UK</i>		216	
Total (nombre de dossiers)	2 899 115	3 091 887	-6,2 %

Le résultat consolidé

Résultat d'exploitation

- Activité assurance non vie (IMA Assurances, Assurima, IMA Italia, IMA Iberica)

Les primes acquises s'élèvent à 132,0 M€. Le résultat d'exploitation courante s'établit à 15,6 M€ contre 9,4 M€ en 2019.

Le résultat net consolidé (groupe + minoritaires) de l'activité assurance non vie s'élève à 12,2 M€ contre 7,5 M€ en 2019.

Le résultat net consolidé part du Groupe de l'activité assurance non vie s'élève à 11,6 M€ contre 7,5 M€ en 2019.

- Autres activités

Les autres activités (Télédiagnostic, Relations clients, Télésurveillance) ont dégagé un résultat d'exploitation courant de -5,5 M€ pour un chiffre d'affaires de 641,5 M€.

Le résultat d'exploitation des autres activités est affecté par la structure des opérations d'IMA GIE et d'IMH GIE (activités sans marge).

Le résultat net consolidé (groupe + minoritaires) des autres activités s'établit à -6,3 M€ contre 0,2 M€ en 2019.

Le résultat net consolidé part du Groupe des autres activités s'établit à -6,1 M€ contre 0,2 M€ en 2019.

Résultat net consolidé (groupe + minoritaires)

Le résultat net consolidé ressort à 5,9 M€ contre 7,7 M€ en 2019, soit une baisse de 1,8 M€.

Le résultat net consolidé part du Groupe est de 5,5 M€ contre 7,7 M€ en 2019, soit une baisse de 2,2 M€.

1.5

Activités des principales entités du Groupe

► IMA SA (holding)

En novembre 2020, IMA SA a procédé à une augmentation de capital dans le cadre de la délégation de compétence accordée par l'AGE du 11 octobre 2018 de 1 262 K€ le portant ainsi à 37 410 K€, avec une prime d'émission de 6 376 K€.

IMA SA détient des participations dans les sociétés du Groupe pour une valeur nette de 83 M€. Elle assure le financement de ses filiales.

L'année 2020 a été bouleversée, à compter du mois de mars, par la pandémie de la Covid-19, avec des impacts majeurs sur l'économie, les personnes physiques et morales et les marchés.

Le Groupe a activé sa cellule de crise dès le développement de l'épidémie en Europe et s'est organisé en interne afin d'assurer une continuité de service sur l'ensemble des territoires sur lequel il est implanté et où il exerce ses activités.

La crise sanitaire a eu un effet global à la baisse sur l'activité des filiales d'IMA SA.

IMA SA devra encore en 2021 faire face aux conséquences de la crise sanitaire en cours, en continuant à soutenir ses filiales.

Au cours de l'exercice, IMA SA a procédé à une augmentation de capital pour les filiales suivantes :

- IMA Innovation pour un montant de 5,0 M€,
- IMA Participations pour un montant de 3,0 M€,
- IMA Protect Italia pour un montant de 0,6 M€.

Sa filiale IMA Italia a pris part dans le capital de la société IMACARE en septembre 2020 à hauteur de 60 %.

IMA SA a cédé 8 000 actions d'IMA Benelux à la société Ethias, soit 16 % du capital, au 1^{er} janvier 2020. La part d'IMA SA dans IMA Benelux passe ainsi de 50 % à 34 %.

IMA SA a encaissé les dividendes de filiales pour 4 841 K€, contre 3 444 K€ en 2019.

Le bénéfice de la société est de 302,6 K€.

► Les filiales françaises

	Chiffre d'affaires social en K€			Résultat net social après impôt en K€		
	2020	2019	Variation en % 2020/2019	2020	2019	Variation en valeur 2020/2019
Assistance France	679 278	730 113	-7 %	9 080	6 484	2 596
IMA GIE	499 647	554 495	-10 %	0	0	
IMA Assurances*	58 080	59 443	-2 %	4 693	2 344	2 349
ASSURIMA*	23 844	21 168	13 %	4 619	3 635	984
IMA Services	55 448	58 393	-5 %	-232	505	-737
IMH GIE	42 259	36 614	15 %	0	0	
Autres filiales	84 701	79 798	6 %	-717	1 627	-2 344
Séréna	2 130	4 833	-56 %	-930	-196	-734
IMA Technologies	28 956	27 182	7 %	1 016	1 050	-34
IMA Protect	38 109	38 273	0 %	-188	1 258	-1 446
SCI Bellune	4 584	4 508	-2 %	1 345	483	862
IMA Voyages	415	1 134	-63 %	-209	160	-369
IMA Participations	0	0		-297	-257	-40
IMA Innovation	5 206	1 177	342 %	-1 454	-871	-583
GIE La Chantrerie	5 300	2 691	97 %	0	0	
Total	763 978	809 911	-6 %	8 363	8 111	252

*Primes acquises brutes

Les GIE

En France, le Groupe est organisé autour de deux GIE opérationnels : IMA GIE, pour gérer les opérations liées à la Mobilité sécurisée et à la Santé Bien-Vivre.

IMH GIE, dédié à la gestion de la Maison connectée et sécurisée.

IMA GIE

Par rapport à 2019, l'activité en nombre de dossiers est en baisse de -11,3 % (vision membre) en 2020, principalement au niveau de l'assistance générale.

Baisse du coût moyen du dossier à 348,4 € (hors gestion pour compte) en 2020 contre 350,6 € en 2019, résultant d'une diminution du coût moyen externe de -7,5 % et d'une progression du coût moyen interne à 142,5 € (hors gestion pour compte) en 2020 contre 127,9 € en 2019 soit +11,4 %.

IMH GIE

L'année 2020 a été marquée par un enchaînement d'événements météorologiques et contextuels entraînant des variations importantes du niveau d'activité au cours de l'année. L'activité globale est stable par rapport à 2019 (670 247 missions ouvertes en 2020 vs. 668 622 en 2019).

Le coût moyen de référence est de retour à un niveau similaire à celui de 2018, et en hausse de 6,8% par rapport à 2019 (57,9 € en 2020 vs. 54,2 € en 2019), en lien avec le niveau des stocks du début d'année, et de l'effet report généré par les moyens déployés pour traiter le niveau d'activité et les en cours de l'année précédente.

Les sociétés d'assurance

IMA Assurances

Société Anonyme à Conseil d'Administration, régie par le code des assurances et agréée pour pratiquer des opérations d'assurance dont celle de la branche 18, assistance. Elle est soumise à la taxe sur les conventions d'assurance.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 4 693 K€ contre 2 344 K€ en 2019. Les primes acquises brutes d'un montant de 58 080 K€ (59 443 K€ en 2019) sont en diminution de 2 % par rapport à 2019.

Un versement de 1 000 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

ASSURIMA

Société Anonyme à Conseil d'Administration régie par le code des assurances et agréée pour pratiquer des opérations d'assistance de la branche 18. Elle est soumise à la TVA.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 4 619 K€ contre 3 635 K€ en 2019. Les primes acquises brutes d'un montant de 23 844 K€ (21 168 K€ en 2019) sont en augmentation de 13 % par rapport à 2019.

Cette augmentation est principalement liée à la poursuite du développement de l'activité avec Novelia, PSA et Renault/Dacia/Eurodrive.

Un versement de 1 700 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

Les autres sociétés

IMA Services

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, commercialise des opérations d'assistance à l'acte en prestations de services.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -232 K€ contre 505 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires est en baisse de 5 % par rapport à 2019, passant à 55 448 K€ contre 58 393 K€ en 2019.

Cette diminution provient de la baisse de l'activité constructeur liée au confinement et au ralentissement des activités liées à l'épidémie Covid-19, combinés à la perte de certains contrats.

IMA Technologies

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, immatriculée au registre des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS), exerce les activités de télédiagnostic, de relation clientèle, d'informations juridiques, vie pratique et help desk informatique.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 1 016 K€ contre 1 050 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires s'élève à 28 956 K€ contre 27 182 K€ en 2019, soit une hausse de 6,5 % au titre de 2020.

Cette hausse de chiffre d'affaires 2020 est notamment liée à la progression de l'activité BPCEA et MACIF RS (débutée sur le dernier trimestre 2019), à la hausse des activités sur l'information juridique des professionnels et sur l'assistance informatique et l'arrêt de l'activité FDJ.

Un versement de 800 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

IMA Protect

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle autorisée CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) et certifiée APSAD de Service de Télésurveillance.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -188 K€ contre 1 258 K€ en 2019. Le chiffre d'affaires 2020 s'élève à 38 109 K€ contre 38 273 K€ en 2019, soit -0,4 %.

L'évolution du portefeuille a été impactée par les mesures de confinement prises liées à l'épidémie Covid-19. Il comprend 86 059 abonnés contre 82 080 fin 2019, soit +4,8 %.

Le montant des commissions 2020 versées aux mutuelles partenaires s'élève à 2 925 K€ nettes des opérations commerciales financées sur l'exercice, contre 2 829 K€ en 2019.

Le résultat d'IMA Protect a été impacté par la fermeture de sa filiale IMA Protect Italia.

Un versement de 1 000 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

SCI Bellune

Société Civile Immobilière qui porte en grande partie les locaux d'exploitation du Groupe en France.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 1 345 K€ contre 483 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires, constitué des loyers, s'établit à 4 584 K€. Les bâtiments sont loués principalement aux sociétés du Groupe IMA (IMA GIE).

Les travaux de restructuration sur les bâtiments AG, de réhabilitation extérieure du bâtiment D et C (dont parking) et d'embellissement du bâtiment F sont en cours.

IMA Voyages

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, agence de voyages

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -209 K€ contre 160 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires de 415 K€ est en diminution de 63 % par rapport à 2019, en lien avec les mesures prises liées à l'épidémie Covid-19 (confinement, couvre-feu...).

Un versement de 100 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

Séréna

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, agréée pour toutes activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -930 K€ contre -196 K€ en 2019. Le chiffre d'affaires 2020 s'élève à 2 130 K€ contre 4 833 K€, soit une baisse de 56 %.

L'activité « service à la personne » a été stoppée au cours de l'exercice.

L'activité Téléassistance poursuit sa hausse, +10 % (vs 2019) avec de nouveaux distributeurs. La gestion opérationnelle de cette activité a été transférée vers IMA Protect en novembre 2020.

IMA Innovation

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 25 M€ située à Niort, elle a été créée en juillet 2018.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -1 454 K€, contre -871 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires s'élève à 5 206 K€, contre 1 177 K€ en 2019.

La progression est liée à des redevances sur l'utilisation des outils e-santé et Gibraltar, ainsi que la refacturation des mises à disposition de ressources pour des projets d'IMA GIE.

IMA Participations

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 15 M€ située à Niort, elle a été créée en juillet 2018.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -297 K€ contre -257 K€ en 2019.

La société n'a pas généré de chiffre d'affaires.

► Les filiales internationales

	Chiffre d'affaires social en K€			Résultat net social après impôt en K€		
	2020	2019	Variation en % 2020/2019	2020	2019	Variation en valeur 2020/2019
IMA Deutschland	3 125	4 604	-32 %	-1 578	-35	-1 543
IMA Benelux**	6 437	5 822	11 %	-669	-77	-592
IMA Iberica	11 924	11 251	6 %	487	533	-46
Prestima	8 306	12 229	-32 %	-1 275	120	-1 395
IMA Italia*	38 241	38 082	0 %	1 244	608	636
IMA Servizi*	42 191	36 474	16 %	0	0	0
IMACARE*	40			-88		-88
IMA UK	0	-15	-100 %	0	-442	442
Wafa IMA Assistance**	25 102	25 209	0 %	2 683	2 458	225
IMA Protect Italia*	36	14	157 %	-1 803	-997	-806
Total	135 402	133 670	1 %	-999	2 168	-3 167

*Données non définitives pour 2020 **Quote-part 100 %

Groupe Espagne (IMA Iberica et Prestima)

Le résultat du Groupe en Espagne s'élève à -31 K€ en 2020 contre 653 K€ à fin 2019.

Le chiffre d'affaires est de 20 230 K€ en 2020 contre 23 480 K€ en 2019.

Le Groupe s'appuie sur deux entités pour réaliser son activité :

IMA Iberica

Société Anonyme d'assurance de droit espagnol avec pour objet la réalisation d'opérations d'assurance et de réassurance incluse dans la branche 18.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 487 K€ contre 533 K€ en 2019.

Les primes acquises brutes en 2020 s'élèvent à 11 924 K€ contre 11 251 K€ en 2019, soit une augmentation de 6 %.

Cette progression provient essentiellement de la croissance de nos principaux clients.

Prestima

Société À Responsabilité Limitée.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -1 275 K€ contre 120 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires en 2020 s'élève à 8 306 K€ contre 12 229 K€ en 2019, soit une baisse de 32 %, provenant majoritairement d'une baisse d'activité de certains clients en lien avec l'impact des mesures prises avec l'épidémie Covid-19.

Groupe Italie (IMA Italia, IMA Servizi, IMACARE)

Le résultat du Groupe en Italie s'élève à 1 156 K€ en 2020 contre 608 K€ à fin 2019.

Le chiffre d'affaires est de 80 472 K€ en 2020 pour 74 556 K€ en 2019.

Le Groupe s'appuie sur trois entités pour réaliser son activité :

IMA Italia

Société d'assurance de droit italien.

Le résultat de l'exercice ressort à 1 244 K€ en 2020 contre 608 K€ en 2019 (comptes définitifs).

Le montant des primes brutes acquises 2020 est de 38 241 K€ contre 38 082 K€ en 2019 (comptes définitifs) soit +0,4 %. L'évolution du chiffre d'affaires est liée à la baisse d'activité assurance directe en lien avec l'épidémie Covid-19, corrélative à la hausse d'activité réassurance

entre autre avec Cattolica et à l'augmentation de parc de clients principaux.

Les dossiers d'assistance sont sous traités à IMA Servizi qui possède le plateau technique.

IMA Servizi

Société consortile à responsabilité limitée.

Le résultat net est égal à zéro car la société est un consortium (équivalent GIE).

Le chiffre d'affaires s'élève à 42 191 K€ contre 36 474 K€ en 2019 (comptes définitifs), soit une variation de + 16 %.

IMACARE

Société italienne à responsabilité limitée.

Elle a été créée en juillet 2020.

IMA Italia a pris part dans le capital de la société en septembre 2020 à hauteur de 60 %.

Le chiffre d'affaires s'élève à 40 K€.

Le résultat de l'exercice est de - 88 K€.

IMA Deutschland

Société À Responsabilité Limitée avec pour vocation la mise en œuvre de prestations d'assistance.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -1 578 K€ contre -35 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires de 3 125 K€ est en diminution de 32 % par rapport au chiffre d'affaires 2019, provenant majoritairement d'une baisse d'activité en lien avec l'impact des mesures prises avec l'épidémie Covid-19.

IMA Benelux

Société anonyme de droit belge.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -669 K€ contre -77 K€ en 2019.

Le chiffre d'affaires s'établit à 6 437 K€ contre 5 822 K€ au 31 décembre 2019, soit une hausse de 11 %.

Cette augmentation provient essentiellement du démarrage de l'activité Ethias depuis avril 2020.

IMA UK

Société à responsabilité limitée de droit anglais.

Pas d'activité en 2020.

La liquidation de la structure est en cours.

Les comptes 2020 n'ont pas fait l'objet d'un audit légal conformément aux règles locales (article 479C de la loi anglaise sur les sociétés de 2006).

Wafa IMA Assistance**(société mise en équivalence à 35 %)**

Société d'assurance de droit marocain.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à 2 683 K€ contre 2 458 K€ en 2019, soit 939 K€ de contribution aux résultats consolidés du Groupe en 2020 par mise en équivalence (hors retraitements de consolidation).

Les primes acquises brutes de l'exercice s'élèvent à 25 102 K€ contre 25 209 K€ en 2019 soit une baisse de 0,4 %.

Cette évolution s'explique essentiellement par la baisse des ventes liée entre autre à l'épidémie Covid-19.

Un versement de 241 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2020.

IMA Protect Italia

Le chiffre d'affaires s'élève à 36 K€ contre 14 K€ en 2019.

Le résultat de l'exercice 2020 ressort à -1 803 K€, contre -997 K€ en 2019.

La société est en cours de liquidation.

1.6

Événements postérieurs à la clôture de l'exercice

L'épidémie liée à la Covid-19 se poursuit.

Le Groupe IMA continue de surveiller ses expositions face à l'épidémie, et s'organise pour faire face aux impacts de la crise sanitaire sur ses activités et sur les conséquences économiques et financières.

L'organisation en interne permet d'assurer la continuité de service, tout en s'adaptant à chaque contexte.

1.7

Perspectives

La troisième année du Plan Stratégique 2018 - 2020 a été marquée par la crise sanitaire, ce qui a impacté à la baisse l'atteinte des objectifs fixés.

Notre ambition en 2021 est de poursuivre les initiatives du Plan Stratégique 2018-2020, pour continuer à transformer notre modèle et atteindre les objectifs fixés.

Trois leviers nous permettent d'accélérer notre transformation : l'innovation, la plateforme digitale de services, la data et le SI.

Le plan du Groupe s'articule autour de trois plateformes aux objectifs ambitieux :

- La mobilité sécurisée : faciliter et sécuriser la mobilité quotidienne, les déplacements ponctuels et les voyages des clients.
- La maison connectée et sécurisée : orchestrer l'ensemble des dispositifs de sécurité et de confort au domicile.
- La plateforme santé bien-vivre : aider chacun à vivre mieux, à tous les âges et à faire face aux aléas de la vie.

1.8

Dispositif de maîtrise des risques

► Le dispositif de maîtrise des risques s'appuie sur :

- Le système de Contrôle Interne
- La Gestion des Risques et le Contrôle Permanent
- La Conformité
- L'actuariat
- L'Audit Interne
- Le Plan de Continuité d'Activité
- Le Système de Management de la Qualité

► Le système de Contrôle Interne

Le Groupe a mis en place une organisation visant à la maîtrise des activités.

Cette organisation s'appuie sur l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Chaque collaborateur doit être un contributeur actif du Contrôle Interne.

Le dispositif repose sur 3 lignes de maîtrise :

- 1^{ère} ligne de maîtrise : des activités de contrôles définies et mises en œuvre par les opérationnels
- 2^{ème} ligne de maîtrise : structuration et coordination du dispositif de maîtrise des activités
- 3^{ème} ligne de maîtrise : une évaluation périodique et indépendante du dispositif.

► La Gestion des Risques et le Contrôle Permanent

La Gestion des Risques et le Contrôle Permanent sont deux composantes de la deuxième ligne de maîtrise des activités du Groupe. La Gestion des Risques s'appuie sur une démarche d'identification et d'évaluation des principaux risques, de gestion des incidents, de suivi des plans d'action. En complément, le Contrôle Permanent repose sur l'identification et le suivi des principaux contrôles concourant à la maîtrise de ces risques.

L'identification des risques est mise à jour et affinée par une démarche croisée « top down et bottom up ».

Sur cette base, des cartographies de risques sont établies et des préconisations définies.

Ces éléments nourrissent notamment les travaux menés pour l'ORSA (évaluation interne des risques et de la solvabilité) et la bonne information de la gouvernance.

Les incidents sont tracés dans un outil spécifique de Gestion des Risques. Ces informations viennent enrichir les cartographies et le dispositif de contrôle.

De l'analyse de ces cas et des informations issues des cartographies et du dispositif de Contrôle Permanent, naissent des plans d'action qui font l'objet d'un suivi par la Fonction Risques et Contrôle pour les plus importants d'entre eux.

► La Conformité

La fonction vérification de la Conformité, prévue à l'article L 354-1 du code des assurances, a été mise en place selon une approche par thématique.

Les dossiers traités en priorité sont :

- la protection de la clientèle,
- la protection des données,
- la déontologie,
- la sécurité financière (lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme),
- l'externalisation.

La fonction Conformité agit prioritairement pour le compte des entités d'assurance : IMA Assurances et Assurima.

Par ailleurs, la conformité inclut la lutte anti-fraude interne ou externe.

► L'actuariat

La fonction actuarielle, prévue à l'article 48 de la directive Solvabilité 2, a été mise en place en fin d'année 2015. Les travaux font l'objet d'un rapport annuel qui traite les thématiques suivantes :

- les provisions techniques,
- la politique de souscription,
- la réassurance,
- la contribution de la fonction actuarielle au système de gestion des risques.

Le rapport portant sur l'exercice 2019 a été produit en 2020.

► L'Audit Interne

L'Audit Interne a pour mission d'apporter aux instances de surveillance et aux dirigeants une assurance indépendante et objective sur le degré de maîtrise des opérations du Groupe ainsi que des conseils d'amélioration. Il constitue la troisième ligne de maîtrise des activités du Groupe.

Afin de garantir son indépendance, l'Audit Interne est rattaché hiérarchiquement au Président du Directoire et dépend fonctionnellement du Comité d'Audit et des Risques.

Le suivi du plan d'audit 2020 et la mise en œuvre des recommandations ont fait l'objet d'un examen régulier par le Comité d'Audit et des Risques.

► Le Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Compte tenu de la spécificité du métier d'assistant et de l'importance du risque opérationnel, un Plan de Continuité d'Activité a été mis en place et fait l'objet d'un suivi permanent.

À ce titre, les objectifs prévus pour 2020 au titre de ce plan ont été réalisés, à savoir :

- la convocation de la cellule de crise, et plus spécifiquement la mise en place d'un dispositif de gestion de crise COVID dès février 2020 et qui se poursuit sur 2021,
- les tests opérationnels des Plans de Continuité d'Activité (PCA), toutes les entités disposant d'un dispositif de repli et des accès à des infrastructures IT de secours,
- les mises à jour des PCA par les entités du Groupe,
- les tests sur des procédures critiques des PCA,
- le suivi et l'évaluation du dispositif de sécurité des systèmes d'information.

Ces travaux permettent d'établir une description et une auto-évaluation des principaux risques opérationnels, une information sur les contrôles existants et visent à atteindre, par des plans d'actions si nécessaire, la maîtrise des risques.

► Le Système de Management de la Qualité

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) a pour objectif de s'assurer que tous les moyens sont mis en œuvre dans l'entreprise pour garantir la tenue de ses engagements, de ses orientations stratégiques et la satisfaction de ses clients, dans une démarche d'amélioration continue.

On entend par clients, les actionnaires, clients et bénéficiaires, mais aussi plus largement l'ensemble des parties intéressées, qu'elles soient internes (collaborateurs,

entités, métiers, partenaires sociaux...) ou externes (sous-traitants, fournisseurs, services de l'état, collectivités...).

Le SMQ, dans lequel s'inscrit la démarche qualité, contribue ainsi à la performance et à la compétitivité de l'entreprise et lui apporte des garanties supplémentaires pour se développer et se démarquer dans un environnement concurrentiel et un marché évolutif.

Il s'appuie sur les dispositifs de maîtrise des risques décrits précédemment et se structure autour des principes suivants :

- La maîtrise des activités, qui repose sur une organisation générale définie, connue, et mise en œuvre par chacun des collaborateurs (missions et responsabilités, règles de fonctionnement).
- L'amélioration continue, qui s'appuie sur la mise en place d'outils de mesure (enquêtes de satisfaction, indicateurs d'efficacité et de performance, audits qualité internes...) permettant d'optimiser les prises de décisions, et d'outils de pilotage permettant de structurer la mise en œuvre des actions d'amélioration décidées.

La norme ISO 9001 est la norme de management de la qualité la plus répandue. Elle propose des lignes directrices et des outils permettant de structurer la démarche et de la faire certifier par un organisme indépendant. L'obtention de cette "Certification" apporte la preuve qu'une démarche de maîtrise des activités et qu'un système d'amélioration continue ont été mis en place. Cette reconnaissance, qui renforce la confiance des clients, notamment lors des réponses aux appels d'offres, peut s'avérer une condition contractuelle indispensable.

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

Les distinctions du Groupe IMA

IMA G.I.E

sites de Niort, Rouen, Angers et Montreuil

ISO 9001 v 2015 NF 399 (MCS, Interopérabilité des services d'urgence)

Périmètre :

Développement et mise en œuvre des prestations d'assistance déplacement, assistance voyage et assistance santé pour les bénéficiaires des actionnaires et clients, 24h/24, 7j/7.

Date de 1^{ère} certification : 2014

NB : Activité de Montreuil certifiée depuis 2008

IMH G.I.E

ISO 9001 v 2015

Périmètre :
Services à l'habitat.

Date de 1^{ère} certification : 2012

IMA TECHNOLOGIES

ISO 9001 v 2015

Périmètre :
Prestations de relations clients pour le compte des tiers.
Date de 1^{ère} certification : 2008

IMA PROTECT

APSAD de Service de Télésurveillance
Référentiel I 31 Type P5

Périmètre :
Télésurveillance
Traitement des images à distance
sites de Nantes (44) et Beaucauzé (49).

Date de 1^{ère} certification : 2001

IMA ITALIA

ISO 9001 v 2015

Périmètre :
Mise en œuvre des services d'assistance médicale et d'assistance technique, pour les personnes, pour les véhicules et pour les habitations, 24h/24, tous les jours de l'année.
Date de 1^{ère} certification : 2011

IMA IBERICA

ISO 9001 v 2015

Périmètre :
Gestion d'appels téléphoniques et des services d'assistance déplacement, routière et médicale.
Date de 1^{ère} certification : 2012

1.9

Instruments financiers

Aucun instrument financier à terme (IFT) n'est souscrit par les entités du Groupe.

1.10

Déclaration de performance extra-financière Groupe IMA – exercice 2020

I - Note méthodologique

1.1 – L'engagement RSE du Groupe IMA

Le Groupe IMA est engagé depuis plus de 10 ans dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) afin de généraliser à l'ensemble du Groupe les bonnes pratiques sociales, sociétales, environnementales et économiques, piliers d'un développement durable.

La RSE est un moyen pour IMA de formaliser des comportements et une éthique déjà fortement ancrée dans l'entreprise, fondés sur les valeurs de l'économie sociale dont le Groupe est issu.

Une démarche structurée et transversale

Afin de structurer la démarche et de couvrir toutes les dimensions de la RSE, le Groupe IMA s'est appuyé sur la norme internationale ISO 26000. Ce référentiel a permis de donner un cadre de référence et une cohérence d'ensemble aux différentes actions menées au sein de l'entreprise.

1.2 - Contexte réglementaire

À compter du 1^{er} septembre 2017, en vertu de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières visant à aligner le cadre législatif avec les exigences de la directive RSE n° 2014/95 du 22 octobre 2014, les sociétés cotées dépassant certains seuils (CA et effectif) et les sociétés non cotées dont le chiffre d'affaires ou le total du bilan est supérieur à 100 M€ et le nombre de salariés supérieur à 500 doivent publier une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) et l'intégrer au rapport annuel de gestion.

A ce titre, la réglementation s'applique au Groupe IMA depuis son exercice ouvert au 1^{er} janvier 2018.

La DPEF présente une description des principaux risques extra-financiers de l'entreprise, les politiques et diligences mises en œuvre pour les prévenir, les identifier et atténuer leur survenance ainsi que leurs résultats, incluant des indicateurs clés de performance.

La DPEF est vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant dont le rapport comprend un avis motivé sur la conformité de la déclaration aux dispositions réglementaires ainsi que sur la sincérité des informations fournies.

1.3 - Périmètre de reporting

Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, correspondant à l'exercice financier du Groupe IMA. Certaines données non disponibles à la date d'élaboration de la DPEF portent sur l'année 2019.

Les exceptions feront l'objet d'une mention explicite au sein du rapport.

Périmètre de consolidation

Pour l'exercice 2020, les informations qualitatives recouvrent les entités françaises du Groupe, qui représentent 90,5 % du chiffre d'affaires consolidé et 85 % des effectifs consolidés.

Lorsque la consolidation de certaines informations n'est pas possible, parce que non pertinente ou que les données ne sont pas disponibles à la date d'élaboration du rapport, nous avons fait le choix de les publier sur le périmètre IMA GIE qui représente à lui seul 58 % du chiffre d'affaires consolidé Groupe et 55 % de ses effectifs.

Effets de la crise sanitaire sur les activités et risques considérés

Les conséquences de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid 19 et les mesures spécifiques mises en place par le Groupe IMA pour y répondre sont synthétisées en fin de chacune des parties sociales, sociétales et environnementales.

1.4 - Méthode et référentiel de reporting

La Déclaration de Performance Extra-financière a été élaborée en capitalisant sur l'approche Risques du Groupe dont la politique et la gestion sont sous la responsabilité de la Direction Risques et Contrôle. Les risques extra-financiers majeurs sont extraits de la cartographie des risques du Groupe et requalifiés de manière à s'inscrire dans les thématiques RSE couvertes par la DPEF et/ou celles imposées par la réglementation, à l'exception des risques cités dans le paragraphe 1.5.

La mise à jour de la cartographie des risques courant 2020 et le travail d'extraction des risques extra-financiers qui a suivi n'ont pas révélé de nouveaux risques extra-financiers prioritaires. L'analyse des risques s'est appuyée sur l'article R.225-105 du Code de Commerce ainsi que sur les travaux menés depuis 2011 en interne sur la norme ISO 26000.

1.5 - Informations exclues de la DPEF

Sur l'ensemble des thématiques exigées au sein de la DPEF, eu égard au secteur d'activité du Groupe IMA et de l'analyse de nos enjeux RSE, il ne nous paraît pas pertinent de reporter des données sur les informations suivantes :

- Lutte contre la précarité alimentaire,
- Respect du bien-être animal.

Les autres thématiques obligatoires sont présentées dans le chapitre III relatif aux risques sociaux, sociétaux et environnementaux.

II - Modèle d'affaires

Pour la description du modèle d'affaires, nous renvoyons au chapitre 01 du présent rapport annuel.

III - Risques sociaux, sociétaux et environnementaux

III.1 - Domaine social

Le Groupe IMA, porté par des valeurs fortes et la conviction que l'humain est au cœur de l'exercice de ses métiers, s'est toujours attaché à conduire une politique sociale humaine, qualifiante et inclusive, allant au-delà des exigences légales, voire des accords de branche.

Conformité à la réglementation du travail

Risque – Ne pas être conformes à la réglementation du travail.

Politique – Afin de s'assurer du respect de la réglementation sociale en vigueur et des dispositifs existants, la Direction des Ressources Humaines a mis en place des dispositifs et des processus de veille, de gestion sociale et de conformité Groupe. Chaque procédure de gestion RH inclut des modes opératoires et des règles.

Ce risque n'est pas considéré comme prioritaire puisque sa bonne gestion permet de veiller à la maîtrise des risques sociaux qui suivent.

Politique de gestion des ressources humaines

Risque – Inadéquation du recrutement par rapport aux besoins en ressources humaines, que ce soit en termes de compétences ou de volumes.

Politique – Le Groupe s'attache à ce que chaque entité bénéficie des compétences nécessaires pour mener à bien les missions qui lui sont dévolues.

Diligences – Pour répondre à cet enjeu, plusieurs processus du Système de Management de la Qualité sont mis en œuvre et suivis notamment au sein d'IMA GIE :

- « Prévoir et planifier les ressources d'assistance »,
- « Recruter et assurer la mobilité des salariés »,
- « Accompagner le développement du parcours salarié ».

Des procédures RH permettent d'anticiper et de pallier les risques liés à la gestion des ressources humaines :

- « Définir et piloter la politique RH »,
- « Elaborer les budgets de la politique RH »,
- « Assurer le contrôle de gestion sociale de l'entreprise »,
- « Gérer les relations sociales »,
- « Accompagner les évolutions de l'entreprise »,
- « Accompagner le développement du parcours salarié »,
- « Recruter et assurer la mobilité des salariés »,
- « Assurer la gestion administrative et contractuelle »,
- « Assurer la paie des salariés ».

Le Groupe IMA s'est également engagé dans un projet de prospective RH qui a pour objectif d'anticiper les évolutions prévisibles de nos activités et leurs impacts métiers à 3 ans. S'adapter aux changements à venir et préparer au mieux les collaborateurs au développement de nouvelles compétences et/ou aux nouveaux métiers sont des conditions clés de la performance, de la compétitivité et de la pérennité de l'entreprise. Dans le cadre de ce projet, le Groupe se fait accompagner par un cabinet RH spécialisé. Les travaux poursuivis en 2020 sur ce sujet ont permis de valider un

référentiel d'emplois et compétences cibles à 2 à 3 ans pour l'ensemble du Groupe.

Pour relever au mieux le défi de ces évolutions à venir, le Groupe IMA est convaincu que ses managers sont un élément clé du dispositif d'accompagnement de l'évolution de ses métiers. Un projet « culture managériale » lancé en 2018 a pour objectif de définir les rôles et les compétences clés attendues des managers en les accompagnant et en les dotant des meilleurs outils pour qu'ils puissent être ambassadeurs de ces évolutions futures.

L'accord Groupe relatif à la « Classification des emplois, rémunération, mobilité professionnelle » du 7 mai 2010 (modifié par avenants du 27 mai 2013 et du 30 mars 2015) a apporté une première réponse structurante à l'enjeu de gestion des compétences.

Afin de faire vivre cet accord et qu'il soit toujours en phase avec la réalité du terrain, IMA GIE a nommé un référent « emploi » qui suit l'évolution des métiers et tient à jour le référentiel d'emplois et des compétences associées. Ces travaux sont partagés et discutés au sein d'une commission paritaire qui associe acteurs RH, acteurs métiers et partenaires sociaux.

Une négociation sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est également engagée au niveau du Groupe afin d'identifier les leviers qui permettront aux collaborateurs de développer leur parcours professionnel et à l'entreprise de se doter des ressources dont elle aura besoin à court et moyen terme. Cet accord mettra notamment en exergue les évolutions envisagées en termes d'emplois et de compétences et en conséquence les axes stratégiques de formation pour les trois années à venir.

Enfin, afin que chaque acteur à son niveau ait la capacité de se mobiliser au regard des attendus à court terme, la DRH déploie depuis un peu plus de deux ans un Système d'Information des Ressources Humaines au niveau du Groupe. Il offre à chacun de la visibilité sur le catalogue formation, les postes à pourvoir au sein du groupe et prochainement sur les emplois et compétences cibles nécessaires à court/moyen terme. Ce système permet également au manager de mener ses entretiens annuels de performance et de progrès ainsi que ses entretiens professionnels selon des campagnes ordonnancées par les DRH.

Tous ces dispositifs concourent à favoriser la mobilité et l'enrichissement des compétences au sein du Groupe.

Indicateurs clés de performance – Plusieurs indicateurs permettent de suivre les résultats des politiques et diligences mises en place.

- Evolution de la masse salariale (brut fiscal) :

IMA GIE	Masse salariale (€)	Ecart N-(N-1)	Evolution N-(N-1) en %
2019	97 161 091	9 646 026	+11,02 %
2020	96 151 922	-1 009 169	- 1,04 %

Une masse salariale en recul en 2020 en raison d'une baisse d'activité liée à la crise sanitaire qui a limité le nombre de saisonniers ou encore de CDD sur la période d'hiver.

- Masse salariale allouées à la formation :

IMA GIE	Montant de la masse salariale allouée à la formation	Pourcentage
2018	3 459 K€	3,9 %
2019	4 210 K€	4,3 %
2020	Données non disponibles à la date d'élaboration de la DPEF	

Santé & sécurité des collaborateurs

Risque – Insuffisance dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Politique – La prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des collaborateurs et la lutte contre toute forme de violence au travail constituent des axes majeurs de la politique sociale de l'entreprise. Dans le respect des obligations qui lui sont faites d'« assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (article L.4121 du Code du Travail), la Direction Générale soutient une démarche de prévention complète et durable au sein de l'entreprise, dans le prolongement des actions déjà initiées.

Diligences – Pour aller plus loin dans cette politique de prévention et de santé, IMA GIE s'est doté au sein de ses locaux d'un service autonome de santé au travail depuis janvier 2019, avec la présence d'un médecin du travail à plein temps, de deux infirmières et d'une assistante médicale. Ce service, qui intervient également pour le compte d'IMH GIE, permet de développer, conduire et coordonner un plus grand nombre d'actions en matière de prévention et de sensibilisation à des risques inhérents au travail.

Le document unique d'évaluation des risques, mis à jour chaque année, compile l'ensemble des risques professionnels liés à nos activités et nos métiers et recense l'ensemble des mesures de prévention mises en place pour pallier ces risques, ainsi que leur niveau d'efficacité.

Au-delà de ce document incontournable, plusieurs actions sont reconduites chaque année :

- Formation à la prévention des TMS proposée à l'ensemble des salariés du Groupe en France, par nos infirmières et sous forme de tutoriels mis à la disposition des salariés,
- Diffusion de messages d'information et de sensibilisation sur la page d'accueil de l'intranet d'IMA GIE et dans l'espace dédié aux ressources humaines : alerte canicule, alerte épidémies, vidéo sur les gestes et postures...
- Organisation de sessions d'information-conseils et de dépistage : maladies cardio-vasculaires, troubles DYS, vaccination contre la grippe, sensibilisation à la DMLA, prises régulières de mesures (hygrométrie et températures), sensibilisation à l'arrêt du tabac,
- Accompagnement psychologique en présentiel en partenariat avec un psychologue basé à Niort. Possibilité également pour les collaborateurs du Groupe IMA de bénéficier d'un accompagnement psychologique, mobilisable en permanence à distance pour tout problème personnel et professionnel via le partenariat avec deux acteurs spécialisés.

L'équipe santé au travail d'IMA a été particulièrement mobilisée lors de la crise sanitaire pour élaborer et mettre à jour le protocole sanitaire de l'entreprise, alimenter la campagne d'information des salariés et organiser avec l'ARS une campagne massive de dépistage PCR (environ 1 000 tests en juillet 2020 sur le site de Niort).

Deux accords collectifs permettant de structurer plus encore cette démarche ont été conclus avec les partenaires sociaux : l'accord sur la qualité de vie au travail en date du 28 février 2018 (IMA GIE) et l'accord sur le droit à la déconnexion en date du 27 Avril 2018 (IMA GIE).

Indicateurs clés de performance –

- Accidents du travail (comprenant les accidents de trajets) :

IMA GIE	2019	2020
Taux de fréquence	8,57	5,64
Taux de gravité	0,097	0,170

Lutte contre les discriminations & promotion de la diversité

Risque – Discrimination lors des étapes de recrutement, d'intégration et pendant toute la carrière du salarié au sein de l'entreprise.

Politique – Pour IMA, la diversité dans l'entreprise constitue une richesse qu'il faut préserver, valoriser et continuer de développer. Lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité depuis l'étape de recrutement et pendant toute la carrière du salarié au sein de l'entreprise est un engagement fort dans lequel l'entreprise s'engage depuis toujours.

Le premier rempart contre les risques de discrimination est la politique de recrutement. Plusieurs dispositifs, tels qu'une charte du recrutement et la formation de nos chargés de recrutement à la non-discrimination, permettent de garantir un traitement équitable et sans aucune forme de discrimination pour les candidats durant cette étape.

L'accord sur la « Classification des emplois, rémunération, mobilité professionnelle » du 7 mai 2010 (IMA GIE) induit également un traitement équitable des salariés indépendamment de la personne concernée, et notamment du sexe, de l'origine, de l'âge et d'un éventuel handicap.

Diligences –

Diversité

Un accord relatif à la Diversité a été signé le 29 novembre 2019 par l'ensemble des organisations syndicales. Cet accord rassemble toutes les décisions et actions mises en œuvre dans l'entreprise et qui constituent un réel levier de lutte contre les discriminations et l'ouverture à la diversité. Il marque l'engagement des signataires à poursuivre cet objectif de façon ambitieuse, en particulier dans les domaines du recrutement, de la formation, de la mobilité, de la gestion de carrière (notamment celle des seniors), de la parentalité et la conciliation des temps de vie.

Un suivi de l'application de cet accord est réalisé chaque année par les organisations syndicales et la Direction Générale dans le cadre de la commission Diversité et Egalité Professionnelle du CSE.

La diversité est recherchée dès les étapes du recrutement. IMA GIE a intégré dans ses processus le recrutement dit par « habileté » qui permet de sélectionner des candidats au regard de ses aptitudes à pouvoir occuper le poste et non

au regard de ses diplômes, le CV n'étant dans ce cadre pas regardé. Ce dispositif est appliqué à tous nos recrutements de chargés d'assistance sur les plateaux de Niort pour la saison.

Le recrutement est ainsi ouvert à la plus grande diversité de profils (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée, candidats en reconversion, en situation de handicap...).

Égalité professionnelle femme/homme

De nouvelles dispositions législatives visant à supprimer les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes dans l'entreprise ont été mises en place avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Les entreprises d'au moins 50 salariés doivent ainsi chaque année calculer et publier un index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes composé de 5 indicateurs, puis corriger, le cas échéant, les écarts.

Bien que le résultat obtenu la première année ait été au-delà du minimum attendu, celui-ci nous a conduit à la mise en œuvre d'un plan d'action interne afin de faire progresser notamment l'indicateur relatif au rattrapage salarial à la suite d'un congé de maternité ou d'adoption.

Comme prévu par la loi contre les agissements sexistes, deux référents ont été désignés et formés en septembre 2019.

En parallèle, le Groupe IMA France soutient le « Printemps des fameuses », événement annuel destiné à sensibiliser les hommes et les femmes en vue de faire progresser l'égalité entre les deux genres. Il réfléchit également à la façon dont il peut intégrer plus de femmes dans ses processus de recrutement sur des emplois sous-représentés par les femmes ou encore accompagner les femmes dans leur capacité à faire preuve d'une plus grande audace pour se positionner sur des opportunités de postes à pourvoir.

Prise en compte du handicap

L'engagement du Groupe IMA et les nombreux dispositifs qu'il déploie le placent parmi les entreprises exemplaires sur la question du handicap, avec des taux d'emploi qui atteignent voire dépassent les obligations légales de 6 %. L'ambition du Groupe allant au-delà du dépassement des taux légaux, IMA poursuit ses actions pour favoriser le recrutement et l'intégration des personnes en situation de handicap, ainsi que le maintien dans l'emploi des salariés confrontés à cette situation par les « accidents de la vie » :

- Aide à la constitution de dossiers de demande de reconnaissance « travailleur handicapé »,
- Aménagement des postes de travail et des horaires de travail,
- Edition des documents de travail et d'information adaptés au choix des salariés non-voyants.

Au-delà des actions déjà menées, et afin de partager les meilleures pratiques et de poursuivre sur une dynamique commune, l'accord de Groupe IMA France relatif au handicap signé en juillet 2017 précise les dispositions propres à assurer aux personnes confrontées au handicap une égalité de traitement et des conditions de travail leur permettant de concilier leur vie professionnelle et les contraintes liées à leur handicap ou à celui de leurs proches.

La mobilité est également une condition essentielle d'intégration et de maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap. IMA GIE a signé en 2019 un partenariat novateur avec la Communauté d'Agglomération du Niortais et la société Transdev Niort Agglomération pour la mise en place d'un service de transport destiné

aux personnes qui ne peuvent pas utiliser les autobus et autocars des lignes régulières en raison de leur handicap. Ce service inédit permet d'offrir aux salariés à mobilité réduite de meilleures conditions d'accès à l'entreprise.

IMA s'investit également dans la formation professionnelle en tant que partenaire du Master IPHD (Inclusion et Participation-Handicap, Difficultés, Dépendance) de l'Université de Poitiers pour former des professionnels polyvalents. L'accueil au cours de la dernière année universitaire d'une étudiante du Master IPHD en alternance a permis de mener une étude sur l'intégration des personnes en situation de handicap afin d'identifier des axes d'amélioration et de formaliser un guide à leur destination.

Chaque année le Groupe mène différentes actions pour aider à faire changer le regard sur le sujet du handicap :

- En 2020, IMA a poursuivi son engagement aux côtés de l'association « We Are » en participant à l'avant-première du film de la première Cordée de la Diversité et à la conférence en faveur de l'inclusion et de la diversité,
- Pendant la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, un document d'informations sur la RQTH a été édité et une campagne de sensibilisation sur le thème du handicap invisible a été lancée,
- Trois ateliers de formation concernant le « Management des situations difficiles » ont été proposés à des managers et des référents RH,
- Un certain nombre d'événements initialement prévus en présentiel ont cependant été annulés à la suite de la crise sanitaire, comme la participation du groupe IMA au Free Hand'se Trophy.

Enfin, l'entreprise fait appel au secteur protégé chaque fois que possible.

Indicateurs clés de performance –

- Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

IMA GIE	Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
2019	79
2020	89

- Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (IMA GIE)

IMA GIE	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap
2019	6,62 %
2020	En raison de la Réforme Pénicaud intervenue en janvier 2020 le taux d'emploi légal est désormais calculé par le biais de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) de l'Entreprise aux organismes en charge du recouvrement des cotisations sociales. Ce chiffre ne sera disponible qu'à compter du mois d'avril 2021. En l'état, seul le taux d'emploi légal de 2019 reste d'actualité.

Qualité du dialogue social et qualité de vie au travail

Risque – Dégradation du climat social et des conditions de travail.

Politique – Le Groupe IMA considère le dialogue social comme un élément indissociable de son développement. La compréhension de sa stratégie par l'ensemble des acteurs de l'entreprise, la prise en compte des aspirations des salariés et de leur qualité de vie au travail sont nécessaires à la cohésion sociale, à la performance du Groupe et à la protection de ses emplois. L'entreprise, qui souhaite favoriser un dialogue social constructif, met à disposition des représentants du personnel des moyens dépassant le seul cadre légal chaque fois que des intérêts communs sont en jeu.

Au même titre que le dialogue social, la prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des collaborateurs, la lutte contre toute forme de violence au travail et la qualité de vie au travail constituent des axes majeurs de la politique sociale de l'entreprise.

Diligences – Le dernier accord Groupe IMA France relatif au droit syndical a été signé le 26 avril 2018. Il traduit la volonté commune de réaffirmer le rôle important que jouent les organisations syndicales, indépendantes et pluralistes, dans le dialogue social de l'entreprise. Pour atteindre leurs objectifs, les parties signataires ont convenu de déterminer un socle commun de mesures qui sont ajustées de façon à les rendre acceptables pour l'ensemble des entités et à faciliter l'exercice de l'action syndicale. C'est dans ce cadre qu'IMA GIE a conclu un accord relatif à l'exercice du droit syndical le 27 juillet 2018.

Autre illustration de la qualité du dialogue social, l'accord collectif sur la qualité de vie au travail (QVT), conclu en février 2018, acte la volonté commune des organisations syndicales et de la Direction Générale d'IMA GIE de poursuivre les actions engagées en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels. Avec l'accompagnement d'un cabinet spécialisé, une ambitieuse démarche de réflexion collective sur la QVT a été engagée dès 2018, pilotée par une commission mixte associant des représentants de la Direction Générale, d'Organisations Syndicales et des Directions Opérationnelles. Après un état des lieux établi suite à la consultation en ligne des collaborateurs, un plan d'action a été présenté en instance en septembre 2019 et communiqué aux salariés.

En 2020, avec le contexte de la pandémie, les réunions plénières de la commission paritaire QVT ont été provisoirement suspendues. Pour autant, de nombreuses actions envisagées par la commission ont été mises en œuvre, complétées par des actions de prévention visant à assurer la sécurité sanitaire des salariés dans la période de pandémie (communication régulière de la Direction Générale, aménagement des locaux, affichages spécifiques, distribution de masques...).

La qualité du dialogue social s'est également illustrée en 2020 par la signature d'un accord permettant à la Direction Générale de maintenir les salaires malgré une forte baisse d'activité en contrepartie d'une flexibilité demandée aux salariés pour la période allant du 27/04/2020 jusqu'au 31/12/2020.

Impliquée dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité de vie au travail, l'entreprise s'engage à travers diverses actions :

- À l'accord relatif au contrat de génération (fin d'application janvier 2020) s'est substitué un ensemble de négociations visant l'amélioration de la qualité de vie au travail : accords sur la diversité, le droit à la déconnexion (du 27 Avril 2018), et le télétravail (du 12 juillet 2019) notamment.
- Une négociation actuellement en cours visant à renforcer les dispositifs au profit des seniors. L'objectif est de doter l'entreprise de nouveaux outils permettant de favoriser leur maintien dans l'emploi, de valoriser leur expérience et mieux accompagner leur fin de carrière en diminuant les éléments relatifs à la pénibilité et en les aidant à se préparer au départ à la retraite.
- La mise en place, depuis octobre 2019 et pour l'ensemble du Groupe, d'un dispositif d'écoute permettant d'offrir une assistance psychologique via un numéro « vert », dans un cadre confidentiel et anonyme, à chaque collaborateur qui en éprouverait le besoin. Ce dispositif est ouvert 24h/24 et 7j/7 à titre professionnel et personnel.
- L'aménagement au sein d'IMA GIE d'une Salle Silence et d'une Salle Détente.
- La possibilité offerte aux collaborateurs d'IMA GIE de découvrir au sein de l'entreprise un certain nombre d'activités collectives sportives ou de relaxation.
- La mise à disposition des salariés d'IMA GIE et de sociétés membres (MAIF, MACIF, DARVA...) d'un complexe sportif unique, Inter Mutuelles Sport (IMS), qui propose un large choix d'activités sportives encadrées et animées par des professionnels. A fin 2019, IMS comptait près de 2 000 adhérents dont 590 salariés d'IMA GIE.
- L'organisation d'événements permettant de sensibiliser à l'importance de la pratique d'une activité physique pour sa bonne santé et à créer du lien entre les collaborateurs, d'autant plus durant cette période COVID, propice à l'isolement des salariés.

Pour la sixième année consécutive, le magazine Capital propose à ses lecteurs, dans son numéro de février, un classement des 500 meilleurs employeurs de France en 2020. A l'issue d'une enquête réalisée auprès d'un panel de 20 000 salariés, le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) s'est illustré parmi les meilleurs employeurs du secteur "Assurance et Assistance" et obtient la 17^{ème} place du palmarès dans le secteur "Assurance et Assistance".

Indicateurs clés de performance –

- Turnover :

IMA GIE	Taux de turnover*
2020	3,32 %

*Nouveau KPI : Taux de turnover = Ensemble des sorties CDI sur l'année/ Effectifs moyen CDI annuel.

Mesures spécifiques mises en place et impacts de la crise sanitaire sur ces activités

Les mesures sanitaires ont eu un impact fort en termes d'organisation avec le déploiement massif du télétravail.

Les impacts ont été de différentes natures :

- Un dialogue social dense renforcé, très ajusté pour le maintenir de bonne qualité,
- Un accompagnement pour être au plus près des préoccupations des managers,

- La mise à disposition d'outils pour suivre et aider au mieux les collaborateurs,
- Une forte mobilisation pour préserver la santé des salariés et la qualité de vie au travail,
- Une opportunité de digitalisation pour le Développement des compétences,
- Un impact fort en charge pour la Gestion administrative du personnel, la paie et le SIRH.

Résultats –

- 85 à 90 % des collaborateurs des Directions Opérationnelles ont pu basculer en télétravail et près de 95 % des services supports,
- 94 % des salariés répondants à une enquête interne se sont déclarés satisfaits des mesures mises en place par IMA pendant cette crise sanitaire (Enquête Greenworking 2020),
- 93 % des salariés répondants considèrent avoir été bien informés pendant la crise (Enquête Greenworking 2020).

III.2 - Domaine sociétal

La loyauté des pratiques, le développement de produits et services répondant aux besoins et aux nouveaux usages des actionnaires, clients et bénéficiaires et l'impact de l'entreprise sur son environnement sont les principaux enjeux sociétaux identifiés.

Conforter son ancrage territorial

Risque – Non-acceptation de l'entreprise et de ses activités par les parties prenantes implantées sur le territoire. Perte d'attractivité et d'accès aux ressources et projets locaux.

Politique – L'ancrage territorial constitue un axe historique de l'engagement RSE du Groupe IMA. Il contribue à renforcer l'image du Groupe et celles de ses mutuelles actionnaires. Pour conforter sa position auprès des salariés, des collectivités et de tous les acteurs économiques, associatifs et institutionnels locaux qui comptent sur des relations durables avec l'entreprise, IMA s'appuie sur trois principaux leviers :

- La contribution au développement économique des territoires et à l'insertion par l'emploi par le soutien aux structures et initiatives entrepreneuriales et aux filières d'avenir (technologiques et digitales notamment),
- Une gestion des partenariats structurée autour des engagements RSE du Groupe en faveur du développement local, dans les domaines sportifs, culturels, sociaux, humanitaires et pédagogiques et le soutien aux projets dont les finalités sont en cohérence avec les enjeux socio-économiques du Groupe,
- Une participation active aux réflexions et travaux menés par les collectivités locales sur la déclinaison des engagements internationaux et nationaux en matière de développement durable (Agenda 2030, Objectifs de Développement Durable notamment),

Diligences – Cet engagement se traduit par un soutien direct à l'emploi et à l'économie locale avec le recours privilégié aux entreprises, fournisseurs et sous-traitants locaux, le maintien des activités du Groupe sur ses divers sites d'implantation (non-délocalisation de ses plateaux d'assistance et de son siège social) ou l'aide à la création, au

développement et à la reprise d'entreprises, en partenariat avec des associations, institutions locales ou au sein de réseaux d'entreprises.

En novembre 2018, face la croissance de ses activités, IMA GIE a ouvert un site opérationnel à Rouen, participant ainsi à la dynamique locale d'emploi et témoignant aussi de sa volonté de travailler en proximité de ses actionnaires.

La formation et les initiatives d'insertion par le travail, telles que l'accueil de stagiaires, de contrats en alternance ou de personnes faisant l'objet d'évaluation en milieu de travail, sont fortement encouragées et rendues possibles dans le cadre de partenariats avec des associations, des établissements d'enseignement supérieur ou Pôle Emploi.

L'entreprise contribue également au rayonnement du territoire en nouant des partenariats durables dans les domaines culturels et sportifs et en apportant son soutien à des associations ou des institutions au travers de dons, financiers ou en nature, ou de mécénats, en fonction des besoins identifiés avec elles.

Les conditions d'attribution des dons, mécénats et parrainages reposent sur :

- La territorialité des partenaires et des projets, notamment sportifs et culturels, conformément à l'engagement RSE d'IMA GIE en faveur du développement local,
- Le soutien à des associations humanitaires et de solidarité qui inscrivent leur action dans la continuité des métiers et des valeurs de l'entreprise.

Depuis la mise en place en 2011 de sa démarche de responsabilité sociétale, IMA GIE est engagé auprès des collectivités pour participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans d'actions Développement Durable locaux. Depuis début 2019, à la suite de l'adoption par l'ONU d'un nouveau programme de développement durable, appelé Agenda 2030, IMA a participé aux travaux de définition de la feuille de route niortaise qui a été adoptée en conseil municipal en novembre 2019. Cette démarche, qui a reçu le Trophée d'or de la performance publique du baromètre AFNOR, a été citée en exemple lors du Salon et Congrès des maires de France, en novembre 2019.

Le Groupe a également poursuivi sa politique de développement de l'alternance. Malgré le contexte lié à la crise sanitaire, particulièrement difficile pour l'insertion des jeunes, tous les alternants ont été maintenus en activité et le recrutement s'est poursuivi. Une journée de l'alternance a été organisée en novembre 2020 afin d'accueillir et favoriser leur intégration. Le Groupe a ainsi accompagné 70 alternants en 2020.

Indicateurs clés de performance –

- Soutien à la formation et à l'emploi des jeunes (IMA GIE) :

	2019	2020
Nombre de contrats en alternance moyen annuel au 31/12	25	32
Taux alternants moyen / effectif moyen annuel CDI	1,2 %	1,5 %

Conformité, éthique et loyauté des pratiques

Risques – Non-conformité à la réglementation qui encadre les activités du Groupe IMA, que cela concerne les salariés ou les relations avec les actionnaires, clients, bénéficiaires, fournisseurs et sous-traitants. Plusieurs sujets sont couverts par ces risques en fonction de l'actualité réglementaire (Loi Sapin II, Règlement Général de Protection des Données-RGPD...).

Politique & diligences – La conformité est un enjeu fort pour le Groupe IMA qui s'est structuré pour identifier, prévenir et atténuer la survenance des risques de non-conformité. L'organisation mise en place au sein du Groupe comprend un Service Conformité et Lutte anti-fraude, rattaché au Secrétariat Général, une Direction Risques et Contrôle, une Direction Audit Interne, une Direction des Affaires Juridiques et un Délégué à la Protection des Données.

La loyauté des pratiques est un principe régi par un code de conduite annexé au règlement intérieur.

Une charte « Offre et acceptation des cadeaux d'affaires » permet également aux collaborateurs de suivre la ligne de conduite décidée par l'entreprise.

Pour lutter contre la corruption, la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, IMA s'est doté de dispositifs d'alerte interne. Le dispositif anti-corruption, accessible à tous, permet aux salariés de signaler les comportements contraires aux lois et aux règlements ainsi que les manquements au code de conduite de l'entreprise. En cas de doute, chaque salarié peut se rapprocher de son manager ou de son responsable pour l'orienter.

Conformément au RGPD, la protection des données personnelles des salariés, bénéficiaires, fournisseurs, sous-traitants et partenaires du Groupe est garantie par une politique, des procédures et la nomination d'un Délégué à la Protection des Données.

Sécurité des systèmes d'information

La sécurisation des systèmes d'information s'appuie sur le Référentiel de Sécurité du Système d'Information du Groupe IMA. Ce référentiel, actualisé tous les ans, contient notamment i) la Politique Générale de Sécurité de l'Information (PGSI) - qui édicte les règles de sécurité devant être suivies par l'ensemble des entités du Groupe (principes de sécurité humains, juridiques, organisationnels et techniques) – ii) la Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI), qui en précise les règles opérationnelles, et iii) les Plans de Continuité d'Activités (PCA) que chaque entité du Groupe a mis en œuvre.

La sécurité des systèmes d'information est pilotée depuis 2012 par un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), cumulant également la fonction de Responsable des Plans de Continuité d'Activité (RPCA) à l'échelle du Groupe.

Achats responsables et relations avec les fournisseurs, sous-traitants et prestataires

Une attention particulière est portée à la maîtrise de la chaîne de valeur.

La politique achats Groupe (hors production) intègre une Charte de Déontologie des Achats qui précise l'ensemble des principes que les acheteurs et les collaborateurs du Groupe IMA sont tenus de respecter dans le cadre de leurs relations avec les fournisseurs et les sous-traitants, en lien avec le Code de déontologie. Des contrats cadres d'achat permettent de garantir une homogénéité dans les pratiques.

Cette préoccupation est également présente dans les relations entre le Groupe IMA et son réseau de prestataires. Les candidats souhaitant rejoindre le réseau de prestataires agréé IMA en utilisant le site internet d'IMA (ima.eu) s'engagent à respecter une Charte Qualité et Responsabilité Sociétale. Les conventions de services passées avec nos prestataires intègrent des clauses déontologiques visant à garantir le respect de la réglementation en vigueur et la qualité des prestations délivrées aux bénéficiaires.

Indicateurs clés de performance –

- Contrôles et sanctions :

	2019	2020
Nombre de contrôles des autorités de contrôle de tutelle	0	0
Nombre de sanctions des autorités de contrôle de tutelle	0	0

Innovation et adaptation de l'offre aux attentes des actionnaires, clients et bénéficiaires

Risque – Proposer des produits et services ne répondant pas aux objectifs et aux enjeux du Plan Stratégique, être dépassé par la concurrence, perdre des parts de marché.

Politique – Notre capacité à développer de nouveaux produits et services répondant aux attentes de nos actionnaires, clients et bénéficiaires est un enjeu majeur en termes de développement et d'attractivité.

Le Plan Stratégique 2018-2020 du Groupe IMA, élaboré avec nos actionnaires et clients grands comptes, s'inscrit dans ce contexte de mutation continue des métiers de l'assurance et de l'assistance. Ce plan a pour objectif de répondre à ces nouveaux enjeux et marque la volonté du Groupe d'accompagner les changements stratégiques de ses actionnaires et de ses partenaires, avec notamment :

- La digitalisation des relations avec le client final, qui renforce le rôle d'orchestrateur de services en combinant digital et humain et en fédérant d'autres acteurs (clients, prestataires, start-up...),
- Le développement de métiers autres que ceux de l'intervention d'urgence pour un accompagnement au quotidien et dans la durée,
- La diversification des partenaires : constructeurs automobile, opérateurs télécom...

Diligences –

Direction Marketing Groupe

Une Direction Groupe Marketing a été créée en avril 2020 pour assurer la cohérence des travaux marketing au sein du Groupe, en cohérence avec son plan stratégique, et pour mieux répondre aux différentes stratégies d'offres de nos actionnaires, grands comptes et prospects et leur permettre de maintenir une position différenciante sur le marché. Elle participe à la construction de la feuille de route pluriannuelle des offres sur tous les segments Mobilité, Habitation, Santé et Juridique, tout en favorisant le partage et l'harmonisation des bonnes pratiques au sein des équipes marketing. Cette

nouvelle organisation est l'interlocutrice naturelle des autres directions du Groupe IMA sur les sujets de création et d'évolution des offres.

La Direction Groupe Marketing concourt ainsi au processus « Innover, concevoir et développer des produits et services » et à l'enrichissement des offres de produits et services :

- Basées sur de nouvelles garanties et/ou de nouveaux processus de traitement (création de nouveaux réseaux de prestataires, de nouveaux paramètres, de nouveaux outils et/ou procédures de travail),
- Issues d'un nouvel assemblage de garanties existantes,
- S'appuyant sur de nouvelles technologies.

Notre Excellence client a été récompensée sur nos segments stratégiques :

- MOBILITÉ SÉCURISÉE : Trophée fournisseur PSA valorisant notre qualité de service.
- MAISON CONNECTÉE & SÉCURISÉE : IMA PROTECT élu Service Client de l'année, meilleure enseigne pour le magazine Capital, et sur le podium de la dernière étude "Que Choisir",
- SANTÉ, BIEN-VIVRE : Argus d'Or dans la catégorie « Santé et prévoyance collective » pour le programme « Branchez-vous santé ».

Innovation

La stratégie Innovation du Groupe IMA est articulée autour de la mise en place de trois structures distinctes :

- Une structure interne, IMA L@b, pour accélérer nos projets d'innovation et acculturer les collaborateurs du Groupe.

Les expérimentations sont centrées sur :

- Des travaux autour de l'intelligence artificielle pour faciliter l'exercice du métier du salarié (compréhension du langage naturel / orientation des flux / prévision d'activité),
- Des travaux autour de l'omnicanalité : intégration de WhatsApp dans le process assistance / intégration de voicebot dans le même process,
- Des tests autour de nouveaux modèles de distribution : ventes de services / intégration dans des offres de startup / monétisation de flux / objets connectés (ex: COORGANIZ),
- Une réflexion autour de l'intégration de modèle responsable ou d'économie circulaire dans nos solutions digitales (Ex : Murfy - My Jugaad),
- La crise sanitaire a amené de nouveaux champs d'exploration comme le sans contact.

L'acculturation doit permettre aux managers d'avoir la capacité de disposer des informations nécessaires à la bonne compréhension des innovations et expérimentations et de les transmettre à leurs équipes. La promotion de l'innovation a été identifiée comme un des « défis du management », la crise sanitaire ayant notamment nécessité un redéploiement massif des dispositifs en mode digital.

- Un fonds d'investissement de 15 millions d'euros sur 3 ans, IMA Participations, pour accélérer les actions d'innovation par la prise directe de participations dans des startups stratégiques pour les activités du Groupe. En 2020, IMA n'a pas investi sur de nouvelles startups mais a procédé à des refinancements. Les investissements réalisés atteignent un montant global d'environ 2,7 M€.
- Un engagement aux côtés d'actionnaires et de partenaires dans la structure « French AssurTech » de captation, de formation et d'accélération de startups.

En 2020, IMA a poursuivi les transformations engagées dans le cadre du plan stratégique 2018-2020 avec comme ambition d'être l'acteur de référence de l'assistance et des services.

Une trentaine d'initiatives a été identifiée pour la mise en œuvre de ce plan stratégique. Ce sont des projets innovants dont la composante majeure est la digitalisation des échanges et des usages, que ce soit dans le domaine de la mobilité sécurisée, de la maison connectée et sécurisée ou de la santé et du bien-vivre : projet Discovery, plateforme digitale de services, Ask Jacques...

Deux dispositifs spécifiques ont été mis en œuvre au sein d'IMA L@b pour recueillir la voix du client :

- Un panel clients externes,
- Un site de test à destination des salariés du Groupe permettant d'acculturer, d'impliquer et de faire connaître les dispositifs.

Éléments clés d'une expérience client réussie, l'utilisation des datas et notre système d'information nous permettent de nous intégrer dans l'univers digital de nos actionnaires et partenaires afin de proposer des parcours clients « sans couture ».

Indicateurs clés de performance -

- Expérience client :

	2019	2020
Taux de satisfaction globale	94,8 %	95,6 %
Net Promoter Score	54,8	58,9
Intention certaine de conserver le contrat auprès de la mutuelle	83,2 %	87,9 %
Taux de réclamations imputables à IMA	0,27 %	0,25 %

Mesures spécifiques mises en place et impacts de la crise sanitaire sur ces activités

Un soutien à l'effort national et un appui des politiques publiques

Face aux difficultés du système de santé et du besoin d'accompagnement de nos concitoyens, IMA a mobilisé ses savoir-faire en termes d'accompagnement des bénéficiaires, de coordination et de pilotage de réseaux d'intervenants.

IMA a notamment déployé, dans l'urgence et à grande échelle, des dispositifs permettant de soulager les professionnels de santé et la population fragilisée :

- Don de matériel médical (ARS Aquitaine, SMUR 95) et de produits dermatologiques pour soulager le personnel du CHU de Nice,
- Mise à disposition de salariés pour assurer des prestations de soutien psychologique ou logistique : dispositif « Croix-Rouge chez vous » en lien avec la profession, appels de convivialité aux abonnés Serena,
- Partenariat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France pour le déploiement d'une plateforme

téléphonique régionale afin d'accélérer la prise de rendez-vous pour des tests de dépistage de personnes fragiles, symptomatiques et contacts,

- Partenariat avec l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (APHP) pour assurer 6j/7 le support technique destiné aux professionnels de santé pour leurs démarches sur le Système d'Information de Dépistage Populationnel (SIDEP) qui centralise les résultats des tests antigéniques.

Une solidarité auprès de nos partenaires, au-delà de nos engagements contractuels

Afin d'assurer la continuité d'activité du Groupe, de ses fournisseurs et des réseaux de prestataires, eux-mêmes fortement impactés par la crise sanitaire, IMA a sécurisé leurs activités en priorisant le paiement de leurs factures dans des délais contraints.

En parallèle, en matière de dons, mécénats et parrainages, par solidarité avec ses partenaires historiques et afin de les aider à traverser cette période, IMA a fait le choix d'aller au-delà de ses engagements contractuels en maintenant ses soutiens financiers.

Des effets marketing ponctuels et des tendances structurantes pour les années à venir

Les effets ponctuels de la crise se sont traduits par le report de certains travaux mais aussi et surtout par le lancement d'activités pour de nouveaux acteurs, en première ligne de la crise, qui ont sollicité le Groupe IMA pour faire face à la situation d'urgence, comme décrit plus haut (ARS, DGS...), ou le renforcement de nouveaux services largement déployés pour répondre à des besoins jusqu'ici émergents : soutien psychologique, juridique, accompagnement médical comme la téléconsultation.

Cette crise a aussi mis en lumière des tendances structurantes qui vont s'inscrire dans la durée et devront faire l'objet d'une prise en compte concrète sur plusieurs années par le Groupe IMA. La pandémie a particulièrement fait resurgir trois sujets de fond majeurs :

- La crise environnementale (la pandémie ayant été vue comme l'une de ses manifestations concrètes),
- Le vieillissement de la population (les personnes âgées ayant été particulièrement affectées),
- Et plus globalement l'ensemble de la politique de cohésion sociale et d'aménagement de la ville, les territoires ayant été valorisés aux dépens des grands centres urbains.

Ces mutations profondes qui se traduisent d'ores et déjà par le développement du télétravail, l'aménagement du domicile (lieu de travail ou de soins), les mobilités douces ou vertes (trottinettes, véhicules électriques...), de la télémédecine (téléconsultation et télé suivi médical) sont au cœur des réflexions du Groupe IMA pour les prochaines années.

III.3 - Domaine environnemental

En tant qu'entreprise de service, la gestion des déchets de bureau et la lutte contre le changement climatique, avec les leviers disponibles, constituent les principaux impacts de l'activité sur l'environnement.

Adaptation aux conséquences du changement climatique et mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre

Risques – Contribuer au changement climatique et ne pas avoir la capacité de répondre aux besoins d'assistance du marché.

Diligences – Comme toute organisation et tout secteur d'activité, le Groupe IMA se doit de participer à la lutte contre le changement climatique mais également de se préparer à ses conséquences sur ses activités et celles de ses actionnaires et clients, en particulier dans le secteur de l'assurance.

Réactivité et anticipation des phénomènes climatiques

L'activité d'assistance déplacement et d'assistance habitation se caractérise par la difficulté de prévoir de façon continue les volumes d'activité à venir, notamment face à l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes climatiques. La planification des collaborateurs se faisant sur la base des prévisions d'activité, des dispositifs permettent d'anticiper ces aléas et d'être réactifs quand ils surviennent, notamment :

- Le processus « Prévoir et planifier les ressources d'assistance », qui comprend des mesures et des indicateurs de réactivité suite à des événements climatiques par exemple, une surveillance quotidienne de l'adéquation entre le personnel planifié et la prévision et des points météo permettant de décider si un ajustement d'effectif est nécessaire.
- Le processus « Assurer la disponibilité des systèmes d'information » qui comprend un dispositif de gestion de crise.

Le service « Planification Coordination RH » de la Direction des Opérations Déplacement (DOP) peut faire appel à des vacations additionnelles pour faire face à de la suractivité liée à la météorologie ou à d'autres facteurs. Une surveillance quotidienne est réalisée pour s'assurer de l'adéquation entre le personnel planifié et la prévision.

Pour les Opérations de la Direction des Opérations Déplacement (DOP), un suivi des prévisions météorologiques est effectué deux fois par semaine, permettant de décider si un ajustement d'effectifs est nécessaire.

Indicateurs clés de performance –

- Prises d'appels :

	2019	2020
DMR (Délai Moyen de Réponse, premier décroché, DOP) (Temps d'attente moyen annuel par les bénéficiaires)	60 secondes	86 secondes
Taux d'efficacité (DOP) (Nombre d'appels décrochés / Nombre d'appels reçus)	93,1 %	92,1 %

Politique d'investissement responsable

Le secteur de l'assurance s'est très largement mobilisé face aux risques de changement climatique, qu'ils soient physiques, c'est-à-dire résultant des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques, ou de transition, comme les politiques et mesures mises en œuvre pour respecter une trajectoire à + 2 °C à l'horizon 2100 par rapport à l'ère préindustrielle. Les dispositions de l'article 173 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (LTE), destinées à stimuler le financement de la transition énergétique, imposent notamment de nouvelles obligations de reporting pour les investisseurs institutionnels en matière de prise en compte de critères extra-financiers dans la gestion de leurs actifs.

En tant que membre d'instances représentatives de ce secteur, IMA s'est jointe aux réflexions, engagements pris et travaux menés pour étudier, sensibiliser et proposer des outils à destination de la profession. Depuis 2015, IMA assure la vice-présidence de la Commission Développement Durable de la Fédération Française de l'Assurance (FFA).

Bien que les activités d'assurance du Groupe IMA ne constituent pas le cœur de son métier, les politiques ISR (Investissement Socialement Responsable) d'ASSURIMA et d'IMA ASSURANCES s'inscrivent dans une démarche globale d'intégration des principes du Développement Durable, dont elles constituent la déclinaison au niveau de la gestion des placements.

L'analyse des émetteurs dans lesquels ASSURIMA et IMA ASSURANCES investissent permet d'appréhender des risques ESG mal pris en compte par l'analyse strictement financière, y compris les risques liés au réchauffement climatique, qu'ils soient physiques ou de transition.

Mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de l'entreprise

Les mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre sur lesquelles le Groupe peut agir directement sont les consommations en énergie liées au fonctionnement de l'entreprise, notamment l'efficacité énergétique des bâtiments. Elles font l'objet d'un suivi attentif et plusieurs dispositifs ont été installés afin de les réduire, que ce soit pour l'éclairage ou pour le chauffage et la climatisation. Les projets de construction de nouveaux bâtiments et de réhabilitation prennent en compte les normes RT 2012 et HQE.

Indicateurs clés de performance -

- Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre :

Conformément au décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 relatif aux Bilans d'Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES-r), le BEGES-r a été actualisé sur l'exercice 2018 et publié sur le site de l'ADEME en novembre 2019 sur les périmètres IMA GIE et IMA GIE + IMH GIE, seules filiales du Groupe dont les résultats peuvent être consolidés. Le total des émissions s'élève respectivement à 1 221 Teq CO₂ et 1 235 Teq CO₂.

Les postes d'émissions les plus significatifs sur le périmètre IMA GIE (périmètre de référence), sont :

- Les émissions directes des sources mobiles à moteur thermique (déplacements professionnels avec les véhicules de fonction et de service) : 340 Teq CO₂. IMA a fait le choix d'agir sur les émissions de CO₂ du parc

automobile de ses services généraux en s'équipant de quatre véhicules électriques, soit près du tiers de sa flotte,

- Les sources fixes de combustion (consommations de gaz et de fioul) : 328 Teq CO₂,
- La consommation d'électricité : 186 Teq CO₂. Le contrat signé avec le fournisseur d'électricité prévoit que pour chaque KWh acheté, un KWh issu d'énergie renouvelable est injecté dans le réseau.

Le site d'IMA GIE à Niort faisant l'objet depuis 2014 d'importants travaux de construction et de réhabilitation répondant aux exigences thermiques de la RT 2012 (isolations thermiques, nouveaux ouvrants et création de brise soleil en cas de réhabilitation notamment), le calcul des émissions de GES sur le périmètre réglementaire (scopes 1 et 2) ne peut être comparé au calcul de référence.

Contribution à l'économie circulaire

Les déchets produits par IMA sont essentiellement des matériels et consommables de bureau. Un dispositif de tri sélectif permet de recycler papiers, cartons, bouteilles plastique, cannettes aluminium, toners d'imprimantes, piles, téléphones mobiles, verre, biodéchets, DEEE... Ils sont pris en charge par des filières agréées pour leur recyclage ou leur revalorisation. Des messages d'information et de prévention sont diffusés à l'ensemble des salariés afin de les sensibiliser et de les inciter à respecter les consignes de tri.

Afin de réduire les flux papier, de sécuriser les processus et les informations échangées aussi bien en interne qu'avec les clients, les fournisseurs et les prestataires, un centre de numérisation a été créé au sein de l'entreprise.

Alimentation responsable, équitable et durable, lutte contre le gaspillage alimentaire

Dès 2015, IMA a mis en place avec son prestataire de restauration un dispositif de collecte des déchets alimentaires organiques au restaurant d'entreprise. Les biodéchets sont valorisés sous forme d'électricité « verte » et de fertilisants pour l'agriculture. La communication déployée autour de ce dispositif permet en outre de limiter les pertes et le gaspillage.

En 2019, IMA s'est engagé dans le dispositif « Mon Restau Responsable », porté entre autres par la fondation Nicolas Hulot, pour valoriser les bonnes pratiques de la restauration. Cette initiative donne une nouvelle dimension à son partenariat avec les acteurs locaux (prestataire de restauration et producteurs de proximité) afin d'offrir, durablement, une alimentation responsable et de qualité au bénéfice du bien-être des collaborateurs.

Les engagements portent sur les quatre piliers du dispositif « Mon Restau Responsable » : le bien-être, les éco-gestes, l'assiette responsable et l'engagement social et territorial, selon deux axes principaux :

- Une diversification systématique de l'offre alimentaire quotidienne en proposant des plats à base de protéines végétales,
- Des actions de sensibilisation des salariés aux enjeux du gaspillage alimentaire (volume de pain jeté non consommé, taux de recyclage des déchets alimentaires, animations...).

IV - SYNTHÈSE DES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs sociaux									
Politique de gestion des ressources humaines									
Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge	2018			2019			2020		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
25 ans et moins	104	38	142	108	53	161	110	49	159
de 26 à 35 ans	321	153	476	343	155	498	316	140	456
de 36 à 45 ans	533	251	786	536	247	783	531	247	778
de 46 à 55 ans	421	236	659	444	258	702	460	287	747
55 ans et plus	188	104	292	201	109	310	214	110	324
Total	1 567	782	2 349	1 632	822	2 454	1 631	833	2 464
Les embauches et les licenciements	2018			2019			2020		
Etat des effectifs									
CDI	1 935			2 095			2 098		
CDD	414			359			366		
Embauches									
CDI	210 (dont 155 recrutements directs)			227 (dont 128 recrutements directs)			43		
CDD	1 099 (dont 508 saisonniers) La saisonnalité fait partie du fonctionnement habituel d'IMA.			878 (dont 448 saisonniers)			831 (dont 452 saisonniers)		
Sorties de CDI	79			63			70		
Fin de contrats CDD	985 (dont 508 saisonniers)			835 (dont 448 saisonniers)			774 (dont 452 saisonniers)		
Masse salariale	2018			2019			2020		
	87 515 065			97 161 091			96 151 922		
Formation	2018			2019			2020		
Montant et % de la masse salariale allouée à la formation	3 459 K€ soit 3,9 % de la masse salariale			4 210 K€ soit 4,3 % de la masse salariale			Données non disponibles à la date de production de la DPEF		
Santé et sécurité des collaborateurs	2018			2019			2020		
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Taux de fréquence : 9,34 Taux de gravité : 0,077			Taux de fréquence : 8,57 Taux de gravité : 0,097			Taux de fréquence : 5,64 Taux de gravité : 0,170		
Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	2018			2019			2020		
Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	79/100			79/100			89/100		
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap	6,40 %			6,62 %			Données non disponibles à la date de production de la DPEF		
Qualité du dialogue social et qualité de vie au travail	2018			2019			2020		
Taux de turnover	Non communiqué			Non communiqué			3,32 %		
Absentéisme	Avec maternité : 4,20 % Sans maternité : 3,60 %			Avec maternité : 5,73 % Sans maternité : 4,60 %			Avec maternité : 4,97 % Sans maternité : 4,20 %		
Bilan des d'accords collectifs notamment en matière de santé et de sécurité	13			5			1		

Indicateurs sociétaux			
Conforter son ancrage territorial	2018	2019	2020
Nombre de contrats en alternance moyen annuel au 31/12	22	25	32
Taux alternants / effectif moyen annuel CDI	0,7 %	1,2 %	1,5 %
Conformité, éthique et loyauté des pratiques	2018	2019	2020
Nombre de contrôles des autorités de contrôle de tutelle	0	0	0
Nombre de sanctions des autorités de contrôle de tutelle	0	0	0
Innovation et adaptation de l'offre aux attentes des actionnaires, clients et bénéficiaires	2018	2019	2020
Taux de satisfaction globale	95,1 %	94,8 %	95,6 %
Net Promoter Score (% de promoteurs - % de détracteurs)	50,5	54,8	58,9
Intention certaine de conserver le contrat auprès de la mutuelle	87,2 %	83,2 %	87,9 %
Taux de réclamations imputables à IMA	0,27 %	0,27 %	0,25 %
Indicateurs environnementaux			
Adaptation aux conséquences du changement climatique et mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre			
Réactivité et anticipation des phénomènes climatiques	2018	2019	2020
DMR (Délai Moyen de Réponse) premier décroché moyen (Durée de distribution totale des appels / Nombre d'appels présentés)	73 secondes	60 secondes	86 secondes
Taux d'efficacité (Nombre d'appels décrochés / Nombre d'appels reçus)	90,3 %	93,1 %	92,1 %
Bilans des Emissions de Gaz à Effet de Serre réglementaires	2018	2019	2020
Total des émissions	1 122 Teq CO ₂	969 Teq CO ₂	1 221 Teq CO ₂

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes d'Inter Mutuelles Assistance, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

► Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

► Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

► Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

► Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les

plus importantes présentées en Annexe. Pour l'ensemble des risques extra-financiers présentés, nos travaux ont été réalisés en central ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau du GIE IMA et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

► Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2020 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction Groupe RSE et Relations Presse, le Département Qualité, la Direction des Affaires Juridiques, la Direction des Risques et Contrôle, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Contrôle de Gestion Opérationnel et Tarification, ainsi que le Secrétariat Général.

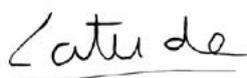
► Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Fait à Paris La Défense, le 19 mai 2021

L'organisme tiers indépendant



Pierre De LATUDE
Associé



Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

MAZARS SAS

Siège social : 61 rue Henri Regnault - 92075 Paris La Défense Cedex - Tel : +33 (0) 1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0) 1 49 97 60 01
Société par Actions Simplifiée - Capital de 37 000 Euros - RCS Nanterre 377 505 565

Annexe :

Informations considérées comme les plus importantes

► Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Gestion des ressources humaines ;
- Santé et sécurité des collaborateurs ;
- Lutte contre les discriminations & promotion de la diversité ;
- Qualité du dialogue social et qualité de vie au travail ;
- Conforter son ancrage territorial ;
- Innovation et adaptation de l'offre aux attentes des actionnaires, clients et bénéficiaires ;
- Adaptation aux conséquences du changement climatique et mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre ;
- Diligences mises en œuvre en matière de conformité, éthique et loyauté des pratiques ;
- Politique de formation.

► Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Evolution de la masse salariale non chargée
- Montant et pourcentage de la masse salariale alloué à la formation FY2019
- Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail
- Taux d'emploi des personnes en situation de handicap
- Index Egalité Hommes/Femmes
- Taux de turnover
- Taux d'alternants / effectifs moyen annuel CDI
- Taux de satisfaction globale
- Taux de réclamations justifiées
- Intention certaine de conserver le contrat auprès de la mutuelle
- NPS
- Délai Moyen de Réponse (DMR) et Taux d'efficacité (DOP)



02

COMPTES CONSOLIDÉS 2020

2.1	Bilan	42	2.5	Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	74
	Bilan actif	42			
	Bilan passif	43			
2.2	Compte de résultat	44			
2.3	Tableau des engagements reçus et donnés	45			
2.4	Annexe aux comptes consolidés	46			
	Référentiel comptable	46			
	Faits marquants de l'exercice	46			
	Périmètre de consolidation	46			
	Modalités de consolidation	48			
	Changement de méthodes et d'estimations	54			
	Informations complémentaires sur les postes du bilan	55			
	Informations complémentaires sur les postes du compte de résultat	66			
	Comptes de résultats sectoriels	72			
	Événements postérieurs à la clôture de l'exercice	73			

2.1 Bilan

Bilan actif

IMA consolidé (en Euros)

	NET N TOTAL 31/12/2020	NET N-1 TOTAL 31/12/2019
Ecarts d'acquisition	561 233	
Actifs incorporels	55 957 730	58 841 655
Placements des entreprises d'assurance	73 562 212	66 510 843
Terrains et constructions	2 169 201	2 190 369
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	0	0
Autres placements	71 393 011	64 320 474
Placements représentant les engagements en UC		
Placements des autres entreprises	94 722 087	84 430 994
Terrains et constructions	45 709 550	42 553 652
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	2 134 875	2 134 877
Autres placements	46 877 662	39 742 465
Titres mis en équivalence	5 674 844	5 147 233
Part des cessionnaires et récessionnaires dans les provisions techniques	3 306 524	2 717 093
Provisions pour primes non acquises	2 267 757	2 111 741
Provisions pour sinistres	1 038 767	605 352
Autres provisions techniques	0	0
Créances nées des opérations d'assurance et de réassurance	9 461 304	8 605 066
Primes acquises non émises	3 176 133	3 583 619
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 773 844	4 218 320
Créances nées d'opérations de réassurance	1 511 327	803 127
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	135 919 337	90 958 124
Compte courant et caisse	135 919 337	90 958 124
Autres créances	139 354 572	136 183 306
Personnel	315 620	174 693
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	15 568 063	14 222 504
Débiteurs divers	123 470 889	121 786 109
Capital appelé non versé	0	0
Autres actifs	46 611 328	46 955 137
Actifs corporels d'exploitation	37 436 471	39 261 486
Autres	9 174 857	7 693 651
Comptes de régularisation - Actif	6 283 676	5 164 475
Frais d'acquisition reportés	1 700 206	1 479 054
Autres	4 583 470	3 685 421
Différence de conversion	0	0
Total de l'actif	571 414 847	505 513 926

Bilan passif

IMA consolidé (en Euros)

	NET N TOTAL 31/12/2020	NET N-1 TOTAL 31/12/2019
Capitaux propres du Groupe	215 434 094	202 378 723
Capital social	37 410 481	36 147 924
Primes d'émission	54 950 333	48 574 581
Résultat de l'exercice	5 515 975	7 718 398
Réserves	117 563 323	109 945 284
Autres	-6 018	-7 464
Intérêts minoritaires	9 838 983	9 016 509
Passifs subordonnés		
Provisions techniques brutes	58 760 382	41 849 456
Provisions techniques Vie		
Provisions techniques non-Vie	58 760 382	41 849 456
Provisions techniques en UC		
Provisions pour risques et charges	3 746 696	2 773 821
Dettes nées des opérations d'assurance et de réassurance	6 420 574	16 243 924
Dettes représentées par des titres		
Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	28 449 659	28 054 696
Autres dettes	244 841 988	203 638 104
Comptes de régularisation - Passif	3 922 471	1 558 693
Différence de conversion	0	0
Total du passif	571 414 847	505 513 926

2.2

Compte de résultat

IMA consolidé (en Euros)

	ACTIVITES ASSURANCE NON-VIE	AUTRES ACTIVITES	TOTAL 31/12/2020	TOTAL 31/12/2019
Primes émises	132 204 499		132 204 499	132 864 728
Variation des primes non acquises	-116 435		-116 435	-4 105 934
Primes acquises	132 088 064	0	132 088 064	128 758 794
Produits d'exploitation bancaire			0	0
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités		641 491 781	641 491 781	700 597 956
Autres produits d'exploitation	562 368	1 213 426	1 775 794	6 290 416
Produits financiers nets de charges	492 404	-317 118	175 286	440 460
Produits d'exploitation courants	133 142 836	642 388 089	775 530 925	836 087 626
Charges des prestations d'assurance	-89 907 025		-89 907 025	-92 314 955
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-1 381 723		-1 381 723	-1 168 785
Charges des autres activités		-307 351 404	-307 351 404	-365 427 481
Charges de gestion	-26 250 082	-340 524 963	-366 775 045	-369 208 733
Charges d'exploitation courantes	-117 538 830	-647 876 367	-765 415 197	-828 119 954
Résultat de l'exploitation courante	15 604 006	-5 488 278	10 115 728	7 967 672
Autres produits nets			125 606	118 240
Résultat exceptionnel			-1 147 749	1 438 667
Impôts sur les résultats			-3 978 091	-2 745 399
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES			5 115 494	6 779 180
Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence			857 722	1 008 960
Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition			-34 767	0
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ			5 938 449	7 788 140
Intérêts minoritaires			422 474	69 742
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)			5 515 975	7 718 398

2.3

Tableau des engagements reçus et donnés

IMA consolidé (en K Euros)

	31/12/2020	31/12/2019
Engagements reçus	22 221	20 052
Entreprises d'assurance	1 143	507
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	21 078	19 545
Engagements donnés	51 049	49 956
Entreprises d'assurance	365	0
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	50 684	49 956

2.4

Annexe aux comptes consolidés

► Référentiel comptable

Les comptes consolidés du Groupe sont établis en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France, pour les groupes d'assurance, notamment :

- la loi n° 94-679 du 8 août 1994 et son décret d'application n° 95-883 du 31 juillet 1995 ;
- l'ordonnance n° 2015-900 du 23 juillet 2015 et son décret d'application n° 2015-903 du 23 juillet 2015 ;
- le Code des assurances ;
- la version consolidée du règlement du Comité de la réglementation comptable (CRC) n° 2000-05 au 1er janvier 2017, intégrant notamment les modifications introduites par les règlements ANC n° 2015-09 du 23 novembre 2015 et n° 2016-11 du 12 décembre 2016.

► Faits marquants de l'exercice

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 774 M€ par rapport à 830 M€ en 2019, soit -6,7 % et le chiffre d'activité est de 1 090,1 M€ contre 1 126,2 M€ en 2019, soit -3,2 %.

Le chiffre d'affaires du Groupe a baissé de -56 M€ sur l'exercice.

Les entités françaises ont contribué à hauteur de - 58,3 M€ à cette évolution.

Les primes d'assurance représentent 132,0 M€ (128,7 M€ en 2019).

L'épidémie du Covid 19, entraînant un contexte particulier de risque sanitaire et de confinement, a impacté l'activité du Groupe IMA.

Cela s'est traduit principalement par la baisse d'activité des actionnaires.

Le résultat consolidé Groupe + minoritaires est de 5,9 M€ contre 7,7 M€ en 2019.

► Périmètre de consolidation

Toutes les entreprises contrôlées par IMA SA ou sur lesquelles elle exerce une influence notable sont incluses dans le périmètre de consolidation.

Toutes les entreprises incluses dans le périmètre de consolidation sont sous contrôle exclusif à l'exception de WAFA IMA Assistance et d'IMA Benelux.

WAFA IMA Assistance est consolidée selon la méthode de mise en équivalence depuis 2011. IMA Benelux est consolidée selon la méthode de l'intégration proportionnelle à partir de 2012.

Les entreprises dont la contribution est non significative sont exclues du périmètre de consolidation même si le Groupe IMA dispose d'un contrôle exclusif, conjoint ou d'une influence notable sur ces structures. Ces exclusions sont sans impact sur les comptes consolidés, la contribution des participations concernées restant non significative à l'échelle des comptes consolidés du Groupe.

Evolution du périmètre de consolidation en 2020

IMA SA a cédé 8 000 actions d'IMA Benelux à la société Ethias, soit 16 % du capital, au 01/01/2020. La part d'IMA SA dans IMA Benelux passe ainsi de 50 % à 34 %. Le Groupe IMA continue de consolider cette société selon la méthode de l'intégration proportionnelle.

IMA Italia a acquis 60 % du capital d'IMACARE en 2020. Cette société est consolidée selon la méthode de l'intégration globale à partir de 2020.

L'entrée d'IMACARE dans le périmètre consolidé a entraîné une augmentation des intérêts minoritaires de 400 K€.

Périmètre et méthode

Nom commercial et siège social	Pays	% contrôle	% intérêt	Méthode
1 - Activité Holding				
<u>IMA SA</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Consolidante
2 - Activité Assurance				
<u>IMA Iberica</u> Julián Camarillo n°29 – MADRID	Espagne	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Italia Assistance</u> Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	65,00	65,00	Globale
<u>IMA Assurances</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>Assurima</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>Wafa IMA Assistance</u> Casablanca Business Center, lot°2 lotiss. Mandarouna Sidi Maârouf, CASABLANCA	Maroc	35,00	35,00	Equivalence
3 - Activité hors assurance				
Assistance				
<u>IMA GIE</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	84,57	84,57	Globale
<u>IMA Services</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>Séréna</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Deutschland</u> 250 B Leopoldstrasse – MUNICH	Allemagne	100,00	100,00	Globale
<u>Prestima</u> Julián Camarillo n°29 – MADRID	Espagne	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Servizi</u> Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	90,00	60,95	Globale
<u>IMA Benelux</u> Parc d'Affaires Zénobe Gramme – Bât 11/12 Square des Conduites d'Eau – LIEGE	Belgique	34,00	34,00	Proportionnelle
<u>IMA UK Assistance Limited</u> Cottingley Business Park – BD 16 – 1PY WEST YORKSHIRE	Angleterre	100,00	100,00	Globale
<u>Inter Mutuelles Habitat GIE</u> 471 B rue Puits Japie, ZA Le Luc – ÉCHIRÉ	France	80,00	80,00	Globale
<u>IMACARE</u> Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	60,00	39,00	Globale
Autres activités				
<u>IMA Technologies</u> 31 route de Gachet - NANTES	France	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Protect</u> 31 route de Gachet - NANTES	France	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Voyages</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Participations</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>IMA Innovation</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
<u>GIE La Chantrerie</u> 31 route de Gachet - NANTES	France	100,00	81,80	Globale
<u>IMA Protect Italia</u> Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	100,00	100,00	Globale
Immobilier				
<u>SCI Bellune</u> 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale

► Modalités de consolidation

■ Méthode de consolidation

Les vingt filiales ainsi que le GIE La Chantrerie, sous contrôle exclusif, ont été consolidées par intégration globale. Wafa IMA Assistance est mise en équivalence et IMA Benelux est consolidée selon la méthode de l'intégration proportionnelle.

■ Harmonisation et retraitements de consolidation

Les comptes sociaux des sociétés françaises et étrangères du Groupe IMA sont établis, pour leur activité respective, selon les règles comptables en vigueur dans les pays considérés.

Les retraitements nécessaires à l'harmonisation des méthodes d'évaluation retenues par les sociétés consolidées sont effectués lorsqu'ils présentent un caractère significatif.

Ainsi, aucun retraitement d'homogénéisation n'a été jugé nécessaire pour ce qui concerne les provisions techniques, les placements ; les cadences d'amortissements sont harmonisées conformément aux dispositions du règlement CRC 2014-03.

Les retraitements de consolidation ont porté notamment sur les opérations de location financement et les impôts différés.

■ Date de clôture

La consolidation est réalisée à partir des comptes annuels de chaque société arrêtés au 31 décembre.

■ Conversion des comptes d'entreprises établissant leurs comptes en monnaies étrangères

Les comptes des filiales IMA UK et Wafa IMA Assistance, hors zone euro, sont convertis selon la méthode du cours de clôture :

- les éléments bilanciaux sont convertis au cours de clôture, les produits et charges au cours moyen de la période,
- les écarts de conversion constatés sur le bilan d'ouverture et le résultat sont inscrits au poste "écarts de conversion".

■ Elimination des opérations internes au Groupe

Toutes les opérations internes au Groupe sont éliminées.

Lorsque ces opérations affectent le résultat consolidé, l'incidence de leur élimination est répartie entre les intérêts du Groupe et les intérêts minoritaires dans l'entreprise ayant réalisé le résultat.

L'élimination des incidences des opérations internes portant sur des actifs a pour conséquence de les ramener au coût historique consolidé.

Les opérations internes éliminées portent notamment sur :

- les créances et dettes réciproques, ainsi que les produits et charges réciproques,
- les dividendes intra-groupes,
- les dépréciations des titres de sociétés consolidées ou de créances détenues sur celles-ci.

■ Imposition différée

Des impôts différés ont été calculés sur toutes les différences significatives liées à des décalages temporaires entre la base imposable et le résultat comptable selon la méthode du report variable.

En application de la loi de finances 2018 qui a prévu une diminution du taux d'impôts sur les sociétés de 33,33 % à 25 % d'ici 2022, les impôts différés actifs et passifs ont été comptabilisés en prenant en compte les taux d'impôts qui seront applicables lorsque les différences temporaires se résorberont.

Ce traitement se traduit par un impôt différé actif comptabilisé pour 6 K€ et un impôt différé passif de 431 K€.

Les impôts différés actifs et passifs sont présentés respectivement en comptes de régularisation actifs et passifs.

Les actifs et passifs d'impôts différés concernant une même entité fiscale ont été compensés. Ils concernent les sociétés faisant partie de l'intégration fiscale d'IMA SA : IMA GIE (84,57 %), IMA Services, SCI Bellune, IMA Technologies, IMA Protect, IMA Assurances, Assurima, IMA Participations, IMA Innovation, Inter Mutuelles Habitat (80 %) et Séréna.

L'actif d'impôts différés, estimé à 1 006 K€ et relatif à la filiale IMA Deutschland, n'a pas été comptabilisé car sa récupération n'est pas jugée probable, dans un avenir proche, du fait de la situation déficitaire actuelle de cette société.

L'actif d'impôts différés, estimé à 781 K€ et relatif à la filiale IMA Protect Italia, n'a pas été comptabilisé car sa récupération n'est pas jugée probable, dans un avenir proche, du fait de la situation déficitaire actuelle de cette société.

L'actif d'impôts différés, estimé à 318 K€ et relatif à la filiale Prestima, n'a pas été comptabilisé car sa récupération n'est pas jugée probable, dans un avenir proche, du fait de la situation déficitaire actuelle de cette société.

L'actif d'impôts différés, estimé à 45 K€ et relatif à la filiale IMA Benelux, n'a pas été comptabilisé car sa récupération n'est pas jugée probable, dans un avenir proche, du fait de la situation déficitaire actuelle de cette société.

L'actif d'impôts différés, estimé à 24 K€ et relatif à la filiale IMACARE, n'a pas été comptabilisé car sa récupération n'est pas jugée probable, dans un avenir proche, du fait de la situation déficitaire actuelle de cette société.

Celui de la filiale IMA UK, estimé à 283 K€, n'a pas été comptabilisé du fait de la liquidation en cours de cette société.

Les sociétés IMA Participations et IMA Innovation font partie du groupe d'intégration fiscale d'IMA depuis le 1^{er} janvier 2019. Leurs déficits fiscaux de 2018 pourront être imputés sur leurs bénéfices fiscaux futurs ; il n'a pas été comptabilisé d'impôt différé actif en 2020. L'actif d'impôts différés non comptabilisé d'IMA Participations s'élève à 45 K€ ; celui d'IMA Innovation est de 224 K€.

■ Ecart de première consolidation

Lors de l'entrée dans le périmètre de consolidation d'une entreprise, la différence entre le coût d'acquisition des titres et l'évaluation de l'ensemble des actifs et passifs identifiés constitue l'écart d'acquisition.

Les écarts d'évaluation constatés sur des actifs et passifs identifiables sont imputés sur l'écart d'acquisition.

Les écarts d'acquisition résiduels sont, lorsqu'ils sont positifs, inscrits à l'actif immobilisé et amortis sur une durée fonction du contexte de l'acquisition. Lorsqu'ils sont négatifs, ils représentent une provision pour risques qui est inscrite au passif du bilan.

■ Comptes sociaux des entités italiennes et marocaine

Les comptes sociaux d'IMA Italia et d'IMA Servizi, intégrés en consolidation, sont réalisés selon des données provisoires au 31 décembre 2020. Leurs comptes sociaux définitifs sont arrêtés postérieurement aux comptes consolidés du Groupe IMA.

La différence entre les résultats sociaux provisoires et définitifs de ces sociétés est constatée dans les résultats consolidés de l'exercice suivant.

L'impact sur les comptes consolidés 2020 est un produit de 240 K€ correspondant à un écart sur le résultat 2019.

Les comptes sociaux de la société IMA Protect Italia intégrés en consolidation 2019 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2019 de cette entité est une charge de 11 K€ qui a été comptabilisée dans les comptes consolidés 2020.

Les comptes sociaux de la société Wafa IMA Assistance intégrés en consolidation 2019 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2019 de cette entité est une charge de 40 K€ qui a été comptabilisée dans les comptes consolidés 2020.

► Méthodes et règles d'évaluation

■ Ecart d'acquisition

En septembre 2020, IMA Italia a acquis 60% du capital de la société italienne IMACARE. Cet achat a donné lieu à un écart d'acquisition positif de 596 K€. Il est amorti sur 5 ans.

■ Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition.

L'option d'activation des projets développés par IMA GIE (Livraisons A Soi Même : LASM) a été prise en 2006 pour l'ensemble du Groupe IMA de manière irréversible, engageant l'ensemble des sociétés du Groupe IMA sur l'ensemble de leurs projets.

Chaque projet est analysé chaque année en 4 étapes :

Etape 1

- identification des parties autonomes acquises sur le marché,
- identification des projets développés par des salariés d'IMA GIE et/ou des prestataires informatiques externes,
- lotissement des projets chaque fois que :
 - . des lots se distinguent du fait de dates de recettes ou de durées d'utilisation distinctes,
 - . des lots sont destinés à une ou plusieurs entités du Groupe IMA.

Etape 2

Pour les projets développés en interne, vérification de la validité de tous les critères d'immobilisation.

Critères	Immobilisation	Charges
1- Faisabilité technique	oui	Un "non" suffit. Les 6 critères doivent être simultanément réunis pour chaque projet passé au crible des critères au moment de la préparation budgétaire de l'année N où ils débutent, ceci étant validé par le dernier Directoire de l'année N-1
2- Intention d'achever	oui	
3- Capacité à utiliser	oui	
4- Avantages futurs	oui	
5- Disponibilité des ressources	oui	
6- Evaluation possible	oui	

Etape 3 : évaluation des composantes immobilisables des projets

• Phases

Pour chaque projet, seuls les coûts encourus sur certaines phases sont activables :

Phase PsNext	Phase DAF	Charge / Immo
Pré-étude	Etude préalable	Charge
Mise en œuvre	Analyse fonctionnelle	Immo
Mise en œuvre	Analyse organique (conception détaillée de l'application)	Immo
Mise en œuvre	Programmation (appelée parfois codification)	Immo
Mise en œuvre	Tests et jeux d'essais	Immo
Mise en œuvre	Documentation destinée à une utilisation interne et externe	Immo
Production et Post-production	Formation de l'utilisateur	Charge
Production et Post-production	Suivi de logiciel (maintenance)	Charge

• Centres de coûts

Seules les dépenses contribuant à la construction de la solution du projet sont prises en compte (essentiellement dépenses identifiées dédiées au projet et les charges relatives aux équipes de développement informatique).

Etape 4 : paramètres d'immobilisation

Montant	. Salaires (salariés fonctionnels dédiés au projet) = Nombre jours x coût budget . Salaires (salariés développeurs informatiques) = Nombre jours x coût budget . Frais externes AMOE = Réel TTC (y compris factures non parvenues).
Durée d'amortissement	Durée d'utilisation techniquement prévue pour le matériel/licences. La durée d'amortissement est la durée d'utilisation prévue par la direction sur la base de données techniques ou commerciales.
Date de début	Date du procès-verbal de réception (recette du lot du projet)

Logiciels acquis

Ils comprennent des logiciels informatiques acquis et amortis sur une durée de 3 ans en linéaire.

Logiciels développés en interne

Conformément à la réglementation, les dépenses de recherches sont enregistrées en charges sur l'exercice au cours duquel elles sont encourues et les frais de développement et de création de logiciels en interne sont immobilisés dès lors qu'ils remplissent les critères énoncés par les textes.

Au sein du Groupe IMA, les projets suivants sont en mesure de satisfaire aux conditions décrites ci-dessus.

◆ IMA GIE

Dans le cadre du schéma directeur informatique, la refonte de la partie front-office (projet Nouma domicile) a démarré en 2015. Certains projets ont été livrés et mis en service depuis 2015. D'autres parties du front-office sont toujours en cours à fin 2020.

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des projets LASM entre 2020 et 2019 :

	31.12. 20			31.12.19		
	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Projets en service	24 286	5 345	18 940	6 432	586	5 846
Projets encore en cours en fin d'exercice	4 574	-	4 574	20 607	-	20 607
Total des projets LASM inventoriés en fin d'exercice	28 859	5 345	23 514	27 039	586	26 453
dont projet NOUMA	4 510	0	4 510	17 554	0	17 554

◆ Inter Mutuelles Habitat GIE

Au titre de l'exercice aucun applicatif n'a été mis en production.

■ Placements financiers

Les placements financiers et les titres de participation non consolidés sont évalués à leur valeur historique d'acquisition, nette de frais d'acquisition, sous réserve des dispositions prévues aux articles R 343-9 et R 343-10 du code des assurances pour les entités d'assurance.

Titres de participation non consolidés

La valeur de référence des placements dans les entreprises avec lesquelles existe un lien de participation correspond à leur valeur d'usage, laquelle est fonction de l'utilité que représente la participation pour le Groupe.

Une dépréciation est constituée ligne à ligne dans le cas où cette valeur est inférieure au coût historique.

Au 31 décembre 2020, les titres de participation présents au bilan concernent essentiellement :

- DOMISSIMA dont IMA SA détient 100 % du capital (25 K€ : société créée en 2008 dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 9). Elle n'est pas consolidée car ce n'est pas un investissement stratégique.
- HEALTHCASE, société de services américaine basée à Miami, dont IMA SA détient 25 % du capital, soit 11 K€.
- ALLO JOE, startup française, plateforme digitale de mise en relation de mécaniciens professionnels indépendants avec des particuliers, dont IMA Participations détient 9,5 % du capital, soit 200 K€. Ces titres sont dépréciés à 100% soit une valeur nette de 0 K€.
- LIBERTY RIDER, startup française dans le domaine de la mobilité sécurisée, dont IMA Participations détient 10,9 % du capital, soit 399 K€.

- MOBILITY 24, société portugaise dont IMA Participations détient 30 % du capital soit 300 K€.
- POP VALET, startup française spécialisée dans le déplacement de véhicules pour le compte des acteurs du secteur automobile, dont IMA Participations détient 9,5 % du capital, soit 700 K€.
- COORGANIZ, startup française, plateforme d'organisation de la famille et de la dépendance, dont IMA Participations détient 15,0 % du capital, soit 700 K€.

DOMISSIMA, HEALTHCASE et MOBILITY 24 n'ont pas été intégrées en consolidation du fait de leur caractère non significatif.

Valeurs mobilières amortissables à taux fixe (article R 343-9 du code des assurances)

Les valeurs mobilières amortissables (obligations, titres de créances négociables,...) sont inscrites pour leur prix d'achat (hors intérêts courus).

La différence entre le prix d'acquisition et la valeur de remboursement de chaque ligne de titres est rapportée au résultat sur la durée résiduelle des titres.

Cet amortissement figure en compte de régularisation actif ou passif et est intégré dans le résultat financier.

Une provision est constituée s'il existe un risque de crédit avéré au sens de l'article R123-2, ce qui n'est pas le cas à la date de clôture.

Au 31 décembre 2020, IMA Assurances et Assurima détiennent des certificats de dépôt qui sont éligibles au régime de l'article R 343-9 mais ne font pas l'objet d'un traitement particulier.

Titres et autres placements financiers affectés ou non à la représentation des engagements techniques (article R 343-10 du code des assurances)

Ces titres, essentiellement des SICAV obligataires et monétaires, figurent au bilan à leur coût d'acquisition.

L'évaluation des titres est effectuée conformément à l'article R 343-11 :

- titres cotés : sur la base du dernier cours coté au jour de l'inventaire,
- titres non cotés : valeur d'utilité pour l'entreprise.

Le règlement n°2015-11 du 26 novembre 2015 de l'Autorité des Normes Comptables précise dans ses articles 123-6 à 123-19 les règles de comptabilisation des valeurs amortissables visées à l'article R 343-10 du Code des assurances.

Lorsque l'entreprise a l'intention et la capacité de détenir les valeurs amortissables relevant de l'article R.343-10 du code des assurances jusqu'à leur maturité, les valeurs recouvrables s'analysent au regard du seul risque de crédit.

Provision pour dépréciation durable

La provision pour dépréciation durable (PDD) est constituée si la valeur de marché d'un actif est inférieure à sa valeur au bilan, et si cette situation de moins-value latente est considérée comme durable.

La PDD doit être calculée à l'unité pour chaque titre du portefeuille détenu par le Groupe IMA.

En pratique, la règle est de constituer une PDD si un actif baisse de plus de 20 % (30 % en période de forte volatilité des marchés, identifiée comme telle par l'Autorité des Marchés Financiers) pendant au moins 6 mois.

Lorsque les titres concernés voient leur valeur augmenter à nouveau, il est possible de procéder à une reprise de PDD.

Au 31 décembre 2020, le Groupe IMA n'a pas à constater de provision pour dépréciation durable.

Provision pour risque d'exigibilité

La provision pour risque d'exigibilité est constituée lorsque les placements mentionnés à l'article R 343-10 se trouvent en situation de moins-value latente globale (VNC > valeur globale).

La valeur globale se détermine de la manière suivante :

- pour les valeurs mobilières cotées et les titres cotés, la valeur retenue est le cours moyen des trente derniers jours précédant le jour de l'inventaire ou à défaut, le dernier cours coté avant cette date,
- pour les actions de sociétés d'investissement à capital variable et les parts de fonds communs de placements, la valeur retenue est la moyenne des prix de rachat publiés au cours des trente derniers jours précédant le jour de l'inventaire ou, à défaut, le dernier prix de rachat publié avant cette date,
- pour les autres actifs, leur valeur est évaluée selon les règles prévues à l'article R 343-11.

Il n'y a pas lieu de constituer une telle provision au 31 décembre 2020.

Allocation des produits financiers au compte technique

Le résultat des placements (produits moins charges de placement) est ventilé dans les entités d'assurance concernées en affectant au résultat technique, la part issue des provisions techniques et au résultat non technique, la part revenant aux capitaux propres.

Placements financiers des entreprises non assurance

Ils sont principalement constitués de valeurs mobilières de placement. Elles représentent des parts d'OPCM, des certificats de dépôt négociables et des comptes à terme. Elles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition. La valeur d'inventaire est égale au dernier cours connu.

Une dépréciation est constatée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure au coût d'entrée.

■ Patrimoine immobilier et autres actifs corporels d'exploitation

Les éléments constituant le patrimoine immobilier et les autres actifs corporels d'exploitation sont enregistrés à leur coût d'acquisition (prix d'achat majoré des frais accessoires).

Les amortissements sont calculés en fonction des règles de la société consolidante et des retraitements sont opérés sur les comptes des filiales étrangères.

Les taux couramment pratiqués sont les suivants :

- agencements installations	10 ans linéaire
- installations et matériels techniques	3 à 10 ans linéaire
- matériel de bureau	5 à 8 ans linéaire
- mobilier	5 à 8 ans linéaire
- matériel informatique et téléphonique	1 à 8 ans linéaire
- matériel de transport	3 à 5 ans linéaire

L'application du règlement CRC 2014-03 a conduit à la détermination de composants et de nouvelles durées d'amortissements suivantes pour les bâtiments :

Composants	Mode d'amortissement comptable	Durées d'amortissement comptable
Terrains	Non amortis	
VRD et gros œuvre	Linéaire	30 ou 50 ans
Façades	Linéaire	10 ou 20 ans
Terrasses	Linéaire	10 ou 20 ans
Aménagements extérieurs	Linéaire	15 ou 30 ans
Aménagements intérieurs	Linéaire	10 ans

■ Stocks et encours

A la clôture de l'exercice, un certain nombre de services d'Inter Mutuelles Habitat ne sont pas totalement terminés, l'entité a valorisé ces services en fonction du temps passé en 2020 pour un montant de 5 496 K€ dans ses comptes sociaux.

■ Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

■ Frais d'acquisition reportés

Conformément aux dispositions comptables prévues par l'article 151-1 du Règlement ANC 2015-11, la société a inscrit à l'actif du bilan la partie non imputable à l'exercice des frais d'acquisition des contrats constatés en charges de l'exercice. Soit l'information disponible pour certains contrats permet le calcul du montant reporté contrat par contrat, dans les mêmes conditions et selon les mêmes méthodes que la provision pour primes non acquises.

Soit, pour les autres contrats les frais d'acquisitions non directement affectables contrats par contrat sont reportés selon le prorata des items (a) et (b) définis ci-dessous :

(a) partie de la provision pour primes non acquises correspondant aux contrats non affectés,

(b) partie des primes émises correspondant aux contrats non affectés.

Au 31 décembre 2020, les frais d'acquisition reportés s'élevaient à 1 700 K€ et concernent les sociétés Assurima, IMA Iberica et IMA Assurances.

■ Provisions techniques

Les provisions constituées sont destinées à couvrir des charges échues de l'exercice ou à garantir un risque dont l'entreprise a connaissance à la clôture de l'exercice.

Les provisions techniques sont élaborées en conformité avec les règles du code des assurances.

Provisions pour primes non acquises et risques en cours

La provision pour primes non acquises est destinée à constater la part des primes se rapportant à la période comprise entre la date de l'inventaire et la date de la prochaine échéance de la prime.

Elle est calculée en fonction des paramètres des contrats, contrat par contrat, au prorata temporis.

La provision pour risques en cours est destinée à couvrir, pour chacun des contrats payables d'avance, la charge de sinistres et de frais pour la période qui s'écoule entre la date d'inventaire et la première échéance de prime ou de terme du contrat pour la part de ce coût non couverte par la provision pour primes non acquises.

Le calcul est effectué en fonction d'un taux moyen de sinistralité observé sur chacun des contrats concernés sur les exercices N et N-1.

Sur les contrats pluriannuels pour lesquels les prévisions de coûts de sinistres dépassent, sur la période comprise entre la date de l'inventaire et la date d'échéance du contrat, la part des primes se rapportant à cette période post clôture, le différentiel a été provisionné en "provision pour risque en cours".

Provisions pour sinistres

Les provisions pour sinistres représentent la valeur estimée des dépenses en principal et en frais tant internes qu'externes, relatives au règlement des dossiers d'assistance ouverts à la clôture de l'exercice.

Ces provisions sont calculées selon des méthodes statistiques et récapitulées par exercice de survenance. Les dépenses sont estimées à leur coût futur non actualisé.

Les provisions pour sinistres comprennent notamment les provisions pour "sinistres inconnus" ou "tardifs", y compris déclarés tardivement (après la date d'inventaire).

Elles sont augmentées d'une provision pour frais de gestion de sinistres.

Provisions pour risques croissants

Chez IMA Assurances, la provision pour risque croissant dont le solde au 31.12.15 était de 560 K€ sur la base du business plan actualisé, suite à la mise en place en 2013 d'un contrat lié à la dépendance, a été recalculée au 31.12.20 au vu de l'évolution de l'activité dépendance de l'exercice.

Cette provision a donc été intégralement reprise et dotée à nouveau pour le même montant.

Cette provision reste évaluée sur la base d'une projection d'un résultat technique sur un horizon de 5 ans et correspond par conséquent, au déséquilibre des primes sur les sinistres et frais des contrats concernés.

Provisions pour risques et charges

Ces provisions sont destinées à couvrir les risques et les charges que les événements survenus ou en cours rendent probables, nettement précisés quant à leur objet, mais dont la réalisation, l'échéance ou le montant sont incertains.

Les provisions pour risques et charges incluent :

- des provisions pour litiges, pour risques prud'homaux,
- les provisions pour indemnités de fin de carrière.

Provisions pour indemnités de fin de carrière

Les engagements de retraite vis-à-vis du personnel des sociétés consolidées sont couverts soit par un contrat d'assurance volontaire, soit par un contrat d'assurance obligatoire, ou encore font l'objet d'un engagement hors bilan en comptabilité sociale.

◆ IMA GIE

Le contrat d'assurance souscrit auprès de MAIF Vie couvre les indemnités de fin de carrière des salariés prévu par la convention collective (cadres et techniciens).

L'engagement total est estimé pour les techniciens et les cadres d'IMA GIE sur la base des droits acquis par les salariés à partir d'hypothèses relatives à l'âge de départ à la retraite et au "turn over". Il est de 18 251 K€ au 31 décembre 2020. Il inclut les charges sociales correspondantes.

Le fonds constitué auprès de l'assureur en 2013 couvre le montant total de cet engagement. Il n'y a donc plus de provision en consolidation depuis 2013.

◆ Autres entités françaises

Le montant des IFC des salariés d'IMA Technologies, d'IMA Protect et de Séréna prévu par la convention collective et non couvert par un contrat d'assurance figure au passif. Il est de 1 634 K€ au 31 décembre 2020.

Le taux d'actualisation retenu est de 0,11 %. L'âge de départ à la retraite pris en compte est de 65 ans.

Au 31 décembre 2020, le montant de la provision pour indemnités de fin de carrière, comptabilisé en consolidation, s'élève à 1 634 K€. Il inclut les charges sociales correspondantes.

La variation de la provision pour IFC entre l'année 2019 et 2020 a généré une charge qui a diminué le résultat consolidé de 564 K€, soit 406 K€ nets d'impôts différés.

Conformément à la CNCC, le taux de rotation du personnel utilisé depuis 2018 par IMA Technologies et IMA Protect pour le calcul de la provision pour indemnités de fin de carrière tient compte uniquement des démissions ; les licenciements et ruptures conventionnelles en sont exclus.

Chez Inter Mutuelles Habitat, les IFC des cadres et des employés sont couvertes par un contrat d'assurance souscrit auprès de Maif Vie.

■ Règles retenues pour l'imputation des charges par destination

La comptabilisation des charges par destination est réalisée selon les dispositions du Plan Comptable particulier à l'assurance et à la capitalisation.

Une comptabilisation des charges est effectuée dans un premier temps dans des comptes par nature auxquels sont affectées des sections analytiques (services). Ces comptes par nature sont soldés et répartis dans les comptes par destination mensuellement.

L'affectation dans les différentes destinations est effectuée en fonction du couple charge par nature/section analytique. Les spécificités inhérentes à l'activité d'assistance ont été intégrées. Les charges des plateaux d'assistance sont, par exemple, comptabilisées sur la ligne prestations et frais payés.

■ Ecart de change sur créances et dettes commerciales

Conformément au règlement ANC n° 2015-05, les écarts de change sur créances et dettes commerciales sont reclassés en résultat d'exploitation à compter de 2018.

■ Charges et produits exceptionnels

Pour l'ensemble des activités, les charges et produits qui ont un caractère non récurrent et étranger à l'exploitation figurent en résultat exceptionnel.

Il avait été procédé en 2019 à des régularisations d'écritures de consolidation relatives aux exercices précédents. Elles avaient augmenté le résultat exceptionnel de + 679 K€. L'impact sur les comptes consolidés était un produit net d'impôts différés de + 489 K€.

► Changement de méthode et d'estimations**■ Changement d'estimations**

Aucun changement notable d'estimation n'est intervenu au cours de l'exercice.

■ Changement de méthode

Aucun changement notable de méthode n'est intervenu au cours de l'exercice.

■ Changement de présentation

Aucun changement notable de présentation n'est intervenu au cours de l'exercice.

Les éléments ci-après sont présentés en milliers d'euros.

► Informations complémentaires sur les postes du bilan

■ *Ecart d'acquisition*

Un écart d'acquisition de 596 K€ brut a été constaté à l'actif en 2020.
Une dotation aux amortissements de 35 K€ a été comptabilisée en 2020.
La valeur nette de l'écart d'acquisition est de 561 K€.

■ *Actifs incorporels*

	Valeur brute			
	Montant au début de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Montant à la fin de l'exercice
Frais d'établissement	3	5	-3	5
Fonds de commerce et droit au bail	50	507		557
Autres actifs incorporels	136 149	15 847	-5 150	146 846
Total	136 202	16 359	-5 153	147 408

	Amortissements et dépréciations				Valeur nette à la fin de l'exercice
	Montant au début de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Montant à la fin de l'exercice	
Frais d'établissement	1		-1	0	5
Fonds de commerce et droit au bail	50	32		82	475
Autres actifs incorporels	77 309	18 543	-4 484	91 368	55 478
Total	77 360	18 575	-4 485	91 450	55 958

■ **Placements des entreprises d'assurance**

	31.12.20			31.12.19	
	Valeur brute	Valeur nette	Valeur de réalisation (1)	Plus ou moins values latentes	Plus ou moins values latentes
1. Placements immobiliers	2 352	2 169	3 300	1 131	910
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	9	9	9		
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4.)	9 828	9 828	9 928	100	107
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe					
5. Obligations et autres titres à revenu fixe	54 759	54 759	58 424	3 665	1 772
6. Prêts hypothécaires					
7. Autres prêts et effets assimilés					
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes	3 284	3 284	3 284		
9. Autres dépôts	3 513	3 513	3 532	19	4
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte					
11. Autres instruments financiers à terme					
Total	73 745	73 562	78 477	4 915	2 793
Total des placements cotés	39 755	39 755	43 539	3 784	1 883
Total des placements non cotés	33 990	33 807	34 938	1 131	910
Part des placements d'assurance Non Vie	73 745	73 562	78 477	2 793	2 793
Part des placements d'assurance Vie					

(1) La réalisation de plus-values latentes donnerait naissance à des droits en faveur des bénéficiaires de contrats et des actionnaires minoritaires ainsi qu'à des impositions.

■ **Placements des autres entreprises**

	31.12.20			31.12.19
	Valeur brute	Amortissements/ Dépréciations	Valeur nette	Valeur nette
Terrains et constructions	68 528	22 818	45 710	42 554
Immobilisations financières	3 133	250	2 883	2 746
Participations	2 486	250	2 236	2 236
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés	454		454	303
Prêts	193		193	207
Autres immobilisations financières				
Valeurs mobilières de placements	46 135	6	46 129	39 131
Autres				
Total	117 796	23 074	94 722	84 431

■ **Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques**

Ventilation entre activités Non Vie, Vie et nature des provisions techniques

Nature	31.12.20			31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises et risques en cours	2 268		2 268	2 112
Provisions pour sinistres	1 039		1 039	605
Provisions pour participation aux bénéfices				
Autres provisions techniques				
Total	3 307		3 307	2 717

■ Créances nées d'opérations d'assurance et de réassurance

Ventilation par échéance

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Primes acquises non émises	3 176			3 176
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 767	7		4 774
Créances nées d'opérations de réassurance	1 511			1 511
Total	9 454	7		9 461

Ventilation par nature

Nature	31.12.20			31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Montant net total	
Primes acquises non émises	3 176		3 176	3 584
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 774		4 774	4 218
Créances nées d'opérations de réassurance	1 511		1 511	803
Total	9 461		9 461	8 605

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

Nature	31.12.20			31.12.19
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Primes acquises non émises	3 444	268	3 176	3 584
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 774		4 774	4 218
Créances nées d'opérations de réassurance	1 511		1 511	803
Total	9 729	268	9 461	8 605

■ Créances sur les entreprises du secteur bancaire

Ventilation par échéance

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Comptes courants et caisses	135 919			135 919
Total	135 919			135 919

Ventilation par nature

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Comptes courants et caisses	52 117		83 802	135 919	90 958
Total	52 117		83 802	135 919	90 958

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

Nature	31.12.20			31.12.19
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Comptes courants et caisses	135 919		135 919	90 958
Total	135 919		135 919	90 958

■ **Autres créances***Ventilation par échéance*

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Personnel	280		36	316
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	15 503	65		15 568
Débiteurs divers	123 227	244		123 471
Capital appelé non versé				
Total	139 010	309	36	139 355

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Personnel	10		306	316	175
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	3 334		12 234	15 568	14 222
Débiteurs divers	8 959		114 512	123 471	121 786
Capital appelé non versé					
Total	12 303		127 053	139 355	136 183

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

Nature	31.12.20			31.12.19
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Personnel	316		316	175
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	15 568		15 568	14 222
Débiteurs divers	123 927	456	123 471	121 786
Capital appelé non versé				
Total	139 811	456	139 355	136 183

■ Autres actifs

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

	31.12.20			31.12.19		
	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total
Actifs corporels d'exploitation						
Activité Non Vie	119	104	15	144	116	28
Activité Vie						
Autres activités	125 213	87 792	37 421	126 153	86 920	39 233
Stocks et en-cours						
Autres activités	9 175		9 175	7 694		7 694
Total	134 507	87 896	46 611	133 991	87 036	46 955

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Actifs corporels d'exploitation	15		37 421	37 436	39 261
Stocks et en-cours			9 175	9 175	7 694
Total	15		46 596	46 611	46 955

■ Comptes de régularisation – actif

Frais d'acquisition reportés : ventilation entre les activités Non Vie, Vie et autres activités

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Frais d'acquisition reportés	1 700			1 700	1 479
Total	1 700			1 700	1 479

Autres comptes de régularisation actif : ventilation entre les activités Non Vie, Vie et autres activités

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Intérêts courus à recevoir	326		265	591	446
Impôts différés actifs			6	6	5
Charges constatées d'avance diverses et autres comptes de régularisation actif	121		3 865	3 986	3 234
Total	447		4 136	4 583	3 685

■ **Tableau de variation des capitaux propres**

	Capital social	Primes	Réserves consolidées	Résultat de l'exercice	Ecart de conversion	Autres postes	Total	Total des capitaux propres du Groupe	Intérêts minoritaires	Total des CP du Groupe + Intérêts minoritaires
Montant au 31.12.18	34 719	38 209	102 388	10 394		-5	-5	185 705	802	186 507
Affectation du résultat 31.12.18			10 394	-10 394						
Résultat 31.12.19				7 718				7 718	70	7 788
Variation des écarts de conversion			129					129		129
Entrée de Cattolica en Italie			-661					-661	8 145	7 484
Augmentations de capital IMA SA	2 671	13 486						16 157		16 157
Réduction de capital IMA SA	-1 242	-3 121	-2 307					-6 670		-6 670
Montant au 31.12.19	36 148	48 574	109 943	7 718		-5	-5	202 378	9 017	211 395
Affectation du résultat 31.12.19			7 718	-7 718						
Résultat 31.12.20				5 516				5 516	422	5 938
Variation des écarts de conversion			-98					-98		-98
Entrée de périmètre IMACARE								0	400	400
Augmentations de capital IMA SA	1 262	6 376						7 638		7 638
Montant au 31.12.20	37 410	54 950	117 563	5 516		-5	-5	215 434	9 839	225 273

■ Provisions techniques

Ventilation entre activités Non Vie, Vie et nature des provisions techniques

Nature	31.12.20			31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises	35 818		35 818	22 285
Provisions pour sinistres	15 372		15 372	13 709
Provisions pour participation aux bénéficiaires et ristournes	5 659		5 659	4 149
Autres provisions techniques	1 911		1 911	1 706
Total	58 760		58 760	41 849

■ Provisions

Décomposition de la variation des provisions pour risques et charges

Nature	Valeur brute début d'exercice	Augmentation	Diminution	Valeur brute fin d'exercice
Provisions pour risque prud'homal	349	304	-27	626
Provisions pour litiges	4	30	-4	30
Provisions indemnités fin de carrière et primes liées à l'ancienneté	1 070	566	-2	1 634
Titres mis en équivalence				
Ecart d'acquisition				
Autres provisions pour risques et charges	1 351	500	-393	1 457
Total	2 774	1 400	-426	3 747

■ Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance

Ventilation par échéance

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	3 615			3 615
Dettes nées d'opérations de réassurance	1 766			1 766
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	1 039			1 039
Total	6 420			6 420

Ventilation par nature et entre activités Non Vie et Vie

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	3 615			3 615	4 719
Dettes nées d'opérations de réassurance	1 766			1 766	10 920
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	1 039			1 039	605
Total	6 420			6 420	16 244

■ **Dettes envers les entreprises du secteur bancaire**

Ventilation par échéance

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Dettes envers les établissements de crédit	7 508	14 813	6 129	28 450
Total	7 508	14 813	6 129	28 450

Ventilation par nature et par activité Non Vie et Vie

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes envers les établissements de crédit	113		28 337	28 450	28 055
Total	113		28 337	28 450	28 055

■ **Autres dettes**

Ventilation par échéance

Nature	31.12.20			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus				
Personnel	38 324			38 324
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	45 419			45 419
Créanciers divers	159 877	411	811	161 099
Total	243 620	411	811	244 842

Ventilation par nature et par activité

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus					
Personnel	617		37 707	38 324	34 931
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	1 704		43 715	45 419	42 066
Créanciers divers	6 900		154 199	161 099	126 641
Total	9 221		235 621	244 842	203 638

■ Comptes de régularisation – passif

Ventilation par nature et par activité

Nature	31.12.20				31.12.19
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Impôts différés passif			431	431	598
Produits perçus d'avance et autres comptes de régularisation	149		3 342	3 491	961
Total	149		3 773	3 922	1 559

■ Tableau des engagements reçus et donnés

	31.12.20			31.12.19
	Assurance	Autres	Total	Total
Engagements reçus	1 143	21 078	22 221	20 052
Engagements donnés	365	50 684	51 049	49 956
- avals, cautions et garanties de crédit		39 500	39 500	40 648
- titres et actifs acquis avec engagements de revente				
- autres engagements sur titres, actifs ou revenus	365	11 184	11 549	9 308
- autres engagements donnés				
Valeurs reçues en nantissement des cessionnaires et rétrocessionnaires				
Valeurs remises par des organismes réassurés avec caution solidaire ou avec substitution				
Valeurs appartenant à des institutions de prévoyance				

Les engagements hors bilan donnés concernent essentiellement des cautions bancaires. A l'occasion de diverses opérations sur des participations stratégiques (IMA Benelux, WIA, Italie), IMA SA a été conduite à prendre et à recevoir des garanties de ventes ou de rachats sur titres. Cela a été aussi le cas pour IMA Participations (Mobility 24) et IMA Italia (IMACARE).

► Informations complémentaires sur les postes du compte de résultat

■ Ventilation des primes brutes émises

Libellés	31.12.20	31.12.19
France	77 196	78 153
UE	55 008	54 712
Total	132 204	132 865

■ Ventilation des primes acquises et des provisions techniques brutes par catégorie

Catégories	31.12.20		31.12.19	
	Primes acquises	Provisions techniques	Primes acquises	Provisions techniques
Affaires directes	90 597	40 088	94 244	34 312
Acceptations en réassurance (Non Vie)	41 491	18 672	34 515	7 537
Total	132 088	58 760	128 759	41 849

■ Chiffre d'affaires des autres activités

	31.12.20	31.12.19
Prestations d'assistance	562 581	618 749
Abonnés télésurveillance	37 366	35 984
Télédiagnostic et autres activités	41 545	45 865
Total	641 492	700 598

■ Autres produits d'exploitation

	31.12.20	31.12.19
Reprises sur provisions pour dépréciation des immobilisations et pour risques et charges	496	2 413
Autres	1 280	3 877
Total	1 776	6 290

■ **Produits financiers nets de charges**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.20	Total 31.12.19
Revenus des placements	748			748	440
Autres produits de placements	22			22	156
Produits provenant de la réalisation des placements	120			120	121
Ajustements ACAV (plus-values)					
Total produits financiers	890			890	717
Frais int. et ext. de gestion des placements	-331			-331	-334
Autres charges des placements	-47			-47	-31
Pertes provenant de la réalisation des placements	-20			-20	-1
Ajustements ACAV (moins values)					
Total charges financières	-398			-398	-366
Produits financiers nets de charges Assurances	492			492	351
Sociétés non assurance (autres activités)					
Produits financiers			309	309	577
Charges financières			-626	-626	-488
Résultat financier des autres activités			-317	-317	89
Produits financiers nets de charges				175	440

■ **Charges des prestations d'assurance**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.20	Total 31.12.19
Prestations et frais payés	85 907		85 907	89 916
Charges des provisions pour sinistres (variations)	773		773	797
Charges des autres provisions techniques	205		205	-309
Participation aux résultats	3 022		3 022	1 911
Total	89 907		89 907	92 315

■ Charges ou produits nets des cessions en réassurance

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.20	Total 31.12.19
Primes cédées	5 699		5 699	5 749
Variation des primes non acquises et risques en cours cédées	-156		-156	-112
Charges de sinistres cédées	-2 055		-2 055	-2 466
Participation aux résultats				-23
Commissions cédées	-1 627		-1 627	-1 659
Cession des autres produits techniques	-479		-479	-320
Total	1 382		1 382	1 169

■ Détail des charges des autres activités

	31.12.20	31.12.19
Frais de sinistres prestations	307 703	365 868
Rabais, remises, ristournes obtenues assistance	-561	-772
Autres	209	331
Total	307 351	365 427

■ Charges de gestion

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.20	Total 31.12.19
Sociétés d'assurance					
Frais d'acquisition	15 852			15 852	17 495
Frais d'administration	6 055			6 055	4 922
Autres charges techniques	4 343			4 343	4 384
Participation des salariés					
Sociétés non assurance (autres activités)					
Charges de personnel (y compris participation des salariés)			208 853	208 853	209 626
Autres charges d'exploitation			75 769	75 769	85 993
Impôts et taxes			22 093	22 093	22 307
Dotations aux amortissements et aux provisions			33 810	33 810	24 481
Total	26 250		340 525	366 775	369 208

■ **Autres produits nets**

	31.12.20	31.12.19
Rabais, remises, ristournes accordées assistance	0	0
Autres produits	126	118
Total	126	118

■ **Résultat exceptionnel**

	31.12.20	31.12.19
Produits exceptionnels		
Produits sur exercices antérieurs	153	63
Produits des cessions d'éléments actifs	113	27
Quote-part de subvention d'investissement virée au compte de résultat		
Reprises sur dépréciations et provisions		
Autres produits exceptionnels	477	1 946
Total produits exceptionnels	743	2 036
Charges exceptionnelles		
Charges sur exercices antérieurs	110	117
Pertes sur avances de fonds		
Pertes sur créances		
Charges sur cessions d'éléments d'actifs	889	57
Autres charges exceptionnelles	892	424
Total charges exceptionnelles	1 891	598
Résultat exceptionnel	-1 148	1 438

■ Impôts sur les résultats

La charge d'impôt du Groupe est constituée par la somme de la charge d'impôt exigible et de la charge d'impôt différé. Au 31 décembre 2020, cette somme conduit à constater une charge d'impôt de 3 978 K€.

	31.12.20	31.12.19
Charge d'impôt exigible	4 145	2 495
Charge d'impôt différé	-167	250
Total	3 978	2 745

La charge d'impôt théorique s'élève à :

	31.12.20	31.12.19
Résultat net consolidé	5 938	7 788
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition	35	
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	-858	-1 008
Charge nette d'impôt	3 978	2 745
Résultat avant impôt	9 094	9 525
Taux d'impôt théorique	28,92 %	32,02 %
Charge théorique d'impôt	2 630	3 050

L'écart entre la charge d'impôt théorique et la charge nette d'impôt s'analyse de la manière suivante :

	31.12.20	31.12.19
Charge théorique d'impôt	2 630	3 050
Différences permanentes	-11	-271
Différences de taux liées aux pays	-181	-134
Retraitements de consolidation n'ayant pas donné lieu à calcul d'impôt différé	25	-330
Impact des déficits	1 515	430
Autres impôts exigibles		
Charge nette d'impôt	3 978	2 745

■ Dotations aux amortissements, dépréciations et aux provisions

Libellés	31.12.20	31.12.19
Dotations aux amortissements	30 913	23 578
Dotations aux dépréciations et aux provisions	3 132	1 095
Total	34 045	24 673

■ Personnel

Effectif moyen du personnel	31.12.20			31.12.19
	Assurance	Autres activités	Total	
Cadres	30	774*	804	776
Techniciens	33	3 484**	3 517	3 502
Total	63	4 258	4 321	4 278
Charges de personnel	4 459	208 288	212 747	212 595

L'effectif moyen ci-dessus inclut la quote-part contrôlée des effectifs employés par les entreprises consolidées par intégration proportionnelle en 2020 (* cadres : 3, ** techniciens : 24) et exclut le Maroc.

L'effectif des personnels sous contrat à durée indéterminée au 31.12.20 représente 3 673 personnes (hors Maroc et incluant la quote-part des effectifs employés par les entreprises consolidées par intégration proportionnelle).

■ Honoraires des Commissaires aux comptes

- Honoraires comptabilisés au titre du contrôle légal des comptes : 569 K€.
 - dont Mazars : 343 K€
 - Groupe Y : 213 K€
 - Marca Cardinal : 13 K€
- Honoraires comptabilisés au titre des autres services réalisés par les commissaires aux comptes : 66 K€.
 - dont Mazars : 66 K€

Comptes de résultats sectoriels

Compte technique de l'assurance Non Vie

	Opérations brutes	Cessions et rétrocessions	Opérations nettes 31.12.20	Opérations nettes 31.12.19
Primes acquises	132 088	-5 543	126 545	123 122
- Primes	132 204	-5 699	126 505	127 116
- Variation des primes non acquises	-116	156	40	-3 994
Part du compte technique dans les produits nets de placements	225		225	101
Autres produits techniques	562	479	1 041	949
Charges de sinistres	-86 680	2 055	-84 625	-88 247
- Prestations et frais payés	-85 907	1 622	-84 285	-87 249
- Charges des provisions pour sinistres	-773	433	-340	-998
Charges des autres provisions techniques	-205		-205	309
Participation aux résultats	-3 022		-3 022	-1 888
Frais d'acquisition et d'administration	-21 907	1 627	-20 280	-20 758
- Frais d'acquisition	-15 852		-15 852	-17 495
- Frais d'administration	-6 055		-6 055	-4 922
- Commissions reçues des réassureurs		1 627	1 627	1 659
Autres charges techniques	-4 343		-4 343	-4 384
Variation de la provision pour égalisation				
Résultat technique de l'assurance Non Vie	16 718	-1 382	15 336	9 204
Participation des salariés				
Produits nets des placements hors part du compte technique	268		268	250
Résultat de l'exploitation courante	16 986	-1 382	15 604	9 454

■ Comptes d'exploitation des autres activités

	31.12.20	31.12.19
Chiffre d'affaires	641 492	700 598
Autres produits d'exploitation	1 213	5 661
Achats consommés	-307 351	-365 427
Charges de personnel (y compris la participation des salariés)	-208 853	-209 626
Autres charges d'exploitation	-75 769	-85 993
Impôts et taxes	-22 093	-22 307
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-33 810	-24 481
Résultat d'exploitation	-5 171	-1 575
Produits financiers	309	577
Charges financières	-626	-488
Résultat de l'exploitation courante	-5 488	-1 486

► Événements postérieurs à la clôture de l'exercice

Aucun fait significatif n'est intervenu entre le 31 décembre et la date de rédaction du présent document.

2.5

Rapport des Commissaires aux Comptes sur les Comptes Consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'Assemblée Générale de la société Inter Mutuelles Assistance SA,

1 ► Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la société Inter Mutuelles Assistance SA relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

2 ► Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie

« Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er} janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport.

3 ► Justification des appréciations

La crise mondiale liée à la pandémie de COVID-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance

les appréciations suivantes qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice.

- Certains postes techniques propres à l'assurance, à l'actif et au passif des comptes consolidés de votre Groupe, sont estimés en utilisant des données statistiques et des techniques actuarielles. Il en est ainsi notamment des provisions techniques. Les modalités de détermination de ces éléments ainsi que les montants concernés sont relatées dans la note « Provisions techniques » de l'annexe.

Nous nous sommes assurés de la cohérence d'ensemble des hypothèses et des modèles de calcul retenus par votre Groupe ainsi que de la conformité des évaluations obtenues avec les exigences de son environnement réglementaire et économique.

- Votre Groupe détaille les modalités de valorisation et de dépréciation retenues pour les placements dans la note « Placements financiers » de l'annexe aux comptes.

Nous avons vérifié que les valorisations et les dépréciations retenues étaient cohérentes avec l'intention de détention de ces titres par le Groupe et examiné, en tant que de besoin, les données, les hypothèses retenues et la documentation préparée dans ce cadre.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

4 ► Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires des informations données dans le rapport sur la gestion du Groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Nous attestons que la déclaration consolidée de performance extra-financière prévue par l'article L.225-102-1 du Code de commerce figure dans le rapport sur la gestion du Groupe, étant précisé que, conformément aux dispositions de l'article L.823-10 de ce Code, les informations contenues dans cette déclaration n'ont pas fait l'objet de notre part de vérifications de sincérité ou de concordance avec les comptes consolidés et doivent faire l'objet d'un rapport par un organisme tiers indépendant.

5 ► Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes consolidés

Il appartient à la direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Directoire.

6 ► Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes consolidés. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du Code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

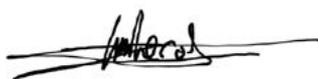
Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes consolidés ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes consolidés et évalue si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle ;
- concernant l'information financière des personnes ou entités comprises dans le périmètre de consolidation, il collecte des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Il est responsable de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit des comptes consolidés ainsi que de l'opinion exprimée sur ces comptes.

Fait à Niort et à Paris La Défense, le 17 mai 2021

Les Commissaires aux Comptes

GROUPE Y AUDIT



Christophe MALÉCOT

MAZARS



Pierre de LATUDE

GROUPE Y AUDIT

Siège social : 53 rue des Marais - CS 18421 - 79 024 Niort Cedex
Tel : +33 (0) 5 49 32 49 01 - Fax : +33 (0) 5 49 32 49 07
Société par Actions Simplifiée d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Capital de 37 000 Euros - RCS Niort B 377 530 563

MAZARS

Siège social : 61 rue Henri Regnault - 92075 Paris La Défense Cedex
Tel : +33 (0) 1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0) 1 49 97 60 01
Société Anonyme d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes à Directoire et Conseil de Surveillance
Capital de 8 320 000 Euros - RCS Nanterre B 784 824 15



03

COMPTES IMA SA

3.1 Bilan	78	3.4 Rapports des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels	95
Bilan actif	78	Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels	95
Bilan passif	79	Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions réglementées	98
3.2 Compte de résultat	80		
3.3 Annexe aux comptes	82		
Faits caractéristiques de l'exercice	82		
Principes comptables et modes d'évaluation retenus	82		
Changement de méthode et d'estimations	83		
Événements marquants depuis la clôture de l'exercice	83		
Informations complémentaires sur le bilan	84		
États des placements et de la trésorerie	86		
Informations complémentaires sur les autres postes du passif	90		
Autres informations sur les postes du bilan	90		
Engagements hors bilan	91		
Informations sur le compte de résultat	92		
Autres informations	94		

3.1 Bilan

Bilan actif

(En Euros)

Rubriques	Montant Brut	Amortissements	31/12/2020	31/12/2019
Capital souscrit non appelé				
Immobilisations incorporelles				
Frais d'établissement				
Frais de recherche et développement				
Concessions, brevets et droits similaires				
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles				
Avances, acomptes sur immo. incorporelles				
Immobilisations corporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel, outillage				
Autres immobilisations corporelles	300		300	300
Immobilisations en cours				
Avances et acomptes				
Immobilisations financières				
Participations par mise en équivalence				
Autres participations	97 429 265	6 091 167	91 338 098	84 593 515
Créances rattachées à des participations	7 130 093		7 130 093	5 061 506
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières				
Actif immobilisé	104 559 658	6 091 167	98 468 491	89 655 321
Stocks et en-cours				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés/commandes				
Créances				
Créances clients et comptes rattachés	269		269	
Autres créances	24 715 715		24 715 715	23 110 619
Capital souscrit et appelé, non versé				
Divers				
Valeurs mobilières de placement (dont actions propres)	30 377 473	6 279	30 371 194	30 279 112
Disponibilités	27 616 258		27 616 258	34 928 557
Comptes de régularisation				
Charges constatées d'avance	22 470		22 470	
Actif circulant	82 732 185	6 279	82 725 906	88 318 287
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Primes de remboursement des obligations				
Ecarts de conversion actif	17 129		17 129	
TOTAL GENERAL	187 308 972	6 097 446	181 211 526	177 973 608

Bilan passif

(En Euros)

Rubriques	31/12/2020	31/12/2019
Capital social ou individuel (dont versé : 37 410 481)	37 410 481	36 147 924
Primes d'émission, de fusion, d'apport	54 950 333	48 574 581
Ecarts de réévaluation (dont écart d'équivalence)		
Réserve légale	3 124 817	3 090 189
Réserves statutaires ou contractuelles	9 833	9 833
Réserves réglementées (dont rés. Prov. fluctuation cours)	7 353	7 353
Autres réserves (dont achat d'oeuvres originales artistes)		
Report à nouveau	30 217 268	29 559 327
Résultat de l'exercice (bénéfice ou perte)	302 602	692 569
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées		
Capitaux propres	126 022 687	118 081 776
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
Autres fonds propres		
Provisions pour risques	617 129	
Provisions pour charges		
Provisions pour risques et charges	617 129	
Dettes financières		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	3 910 314	5 517 902
Emprunts et dettes financières divers (dont empr. participatifs)		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes d'exploitation		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	280 407	215 933
Dettes fiscales et sociales	1 281 096	2 933
Dettes diverses		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	49 099 893	54 150 566
Comptes de régularisation		
Produits constatés d'avance		
Dettes	54 571 710	59 887 334
Ecarts de conversion passif		4 498
TOTAL GENERAL	181 211 526	177 973 608

3.2

Compte de résultat

(En Euros)

Rubriques	France	Exportation	31/12/2020	31/12/2019
Ventes de marchandises				
Production vendue de biens				
Production vendue de services				16 429
Chiffres d'affaires nets				16 429
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation				
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges				329
Autres produits			856	9 326
Produits d'exploitation			856	26 085
Achats de marchandises (y compris droits de douane)				
Variation de stock (marchandises)				
Achats matières premières, autres approvisionnements (et droits de douane)				
Variations de stock (matières premières et approvisionnements)				
Autres achats et charges externes			3 386 220	3 906 146
Impôts, taxes et versements assimilés			573	1 062
Salaires et traitements				
Charges sociales			6 000	
Dotations d'exploitation				
Sur immobilisations : dotations aux amortissements				
Sur immobilisations : dotations aux provisions				
Sur actif circulant : dotations aux provisions				
Pour risques et charges : dotations aux provisions			17 129	
Autres charges			30 532	6 541
Charges d'exploitation			3 440 454	3 913 748
Résultat d'exploitation			(3 439 598)	(3 887 663)
Opérations en commun				
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers				
Produits financiers de participations			4 840 708	3 444 389
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé				
Autres intérêts et produits assimilés			108 966	147 797
Reprises sur provisions et transferts de charges			14 639	326 538
Différences positives de change				
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			139 056	57 935
Produits financiers			5 103 369	3 976 659
Dotations financières aux amortissements et provisions			2 399 588	439 715
Intérêts et charges assimilés			(339)	2 591
Différences négatives de change				
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			51 396	72 033
Charges financières			2 450 645	514 339
Résultat financier			2 652 724	3 462 320
Résultat courant avant impôts			(786 874)	(425 343)

(En Euros)

Rubriques	31/12/2020	31/12/2019
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		0
Produits exceptionnels sur opérations en capital	501 760	468 205
Reprises sur provisions et transferts de charges		
Produits exceptionnels	501 760	468 206
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion		
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	80 000	463 906
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions		
Charges exceptionnelles	80 000	463 906
Résultat exceptionnel	421 760	4 299
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise		
Impôts sur les bénéfices	(667 716)	(1 113 613)
Total des produits	5 605 985	4 470 950
Total des charges	5 303 383	3 778 380
Bénéfice ou perte	302 602	692 569

3.3

Annexe aux comptes

► Faits caractéristiques de l'exercice

En tant que société holding, IMA SA détient des participations dans les sociétés du Groupe pour une valeur nette de 83 M€. Elle assure le financement de ses filiales.

En novembre 2020, IMA SA a procédé à une augmentation de capital dans le cadre de la délégation de compétence accordée par l'AGE du 11 octobre 2018 de 1 263 K€ le portant ainsi à 37 410 K€, avec une prime d'émission de 6 376 K€.

Au cours de l'exercice, IMA SA a augmenté le capital de ses filiales IMA Participations pour 3 000 K€, d'IMA Innovation pour 5 000 K€ et d'IMA Protect Italia pour 618 K€. Ces augmentations de capital réservées ne modifient pas les pourcentages de détention de ces filiales.

Sa filiale IMA Italia a pris part dans le capital de la société IMACARE en septembre 2020 à hauteur de 60 %.

IMA SA a cédé 8 000 actions d'IMA Benelux à la société Ethias, soit 16 % du capital, au 01/01/2020. La part d'IMA SA dans IMA Benelux passe ainsi de 50 % à 34 %.

La fermeture de la filiale IMA Protect Italia, décidée en novembre 2020, est en cours de réalisation.

IMA SA a procédé à des avances en compte-courant au profit d'IMA Benelux pour 800 K€, d'IMA Deutschland pour 940 K€ et de Prestima pour 650 K€.

IMA SA a perçu 4 841 K€ de dividendes (1 700 K€ d'Assurima, 1 000 K€ d'IMA Protect, 1 000 K€ d'IMA Assurances, 800 K€ d'IMA Technologies, 241 K€ de WAF-IMA et 100 K€ d'IMA Voyages).

Le résultat financier, incluant les dotations/reprises aux dépréciations des titres de participation et des valeurs mobilières de placement, ressort à 2 653 K€ contre 3 462 K€ en 2019.

L'année 2020 a été bouleversée à compter du mois de mars par la pandémie de la Covid-19, avec des impacts majeurs sur l'économie, les personnes physiques et morales et les marchés.

Le Groupe a activé sa cellule de crise dès le développement de l'épidémie en Europe et s'est organisé en interne afin d'assurer une continuité de service sur l'ensemble des territoires sur lequel il est implanté et où il exerce ses activités.

Il convient par ailleurs de noter que les placements financiers n'ont pas été sensiblement impactés par cette crise et que les modalités de provisionnement de ces actifs sont restées inchangées.

Il convient de souligner la très bonne résistance des fondamentaux de l'entité dans ce contexte sanitaire adverse. L'hypothèse de continuité d'exploitation qui sous-tend l'élaboration de ses comptes reste donc parfaitement pertinente.

► Principes comptables et modes d'évaluation retenus

Les présents comptes ont été établis conformément :

- Aux dispositions des articles L 123-12 à L 123-28 du Code de commerce ;
- Aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France ;
- Aux dispositions du règlement ANC 2014-03 du 5 juin 2014 relatif au plan comptable général (version consolidée).

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- continuité d'exploitation,
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- indépendance des exercices,

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Bilan actif

■ Actif immobilisé

Immobilisations incorporelles

La société ne possède aucune immobilisation incorporelle.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition (prix d'achat majoré des frais accessoires).

Les amortissements sont calculés en fonction de la durée réelle d'utilisation selon le mode linéaire.

Immobilisations financières

Placements dans des entreprises liées et dans des entreprises avec un lien de participation

Les titres de participation sont représentés essentiellement par les actions détenues par notre société dans ses filiales.

Ils sont enregistrés au bilan à leur coût d'acquisition.

L'évaluation des titres est effectuée sur la base de l'actif net comptable et d'éléments prévisionnels.

Des dépréciations ont été réalisées en 2020, à hauteur des situations nettes des filiales :

- de 651 K€ des titres d'IMA Deutschland ;
- de 578 K€ des titres IMA Protect Italia ;
- de 555K€ complémentaire des titres Serena ;
- de 10 K€ complémentaire des titres IMA UK.

Autres titres immobilisés

Il s'agit des titres, autres que les titres de participation, que notre société a l'intention de conserver durablement. Ils sont représentatifs de parts de capital ou de placements à long terme.

Leur détention n'est pas directement liée à l'activité de la société. Ils sont comptabilisés à leur coût d'acquisition.

Créances

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée pour les créances lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

Valeurs mobilières de placement

Ces valeurs représentent des parts d'OPCVM, des certificats de dépôt négociables et des comptes à terme. Elles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition.

La valeur d'inventaire de ces titres est calculée sur la base du dernier cours coté au jour de l'inventaire.

Une dépréciation est constatée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure au coût d'entrée.

Le montant brut total du poste « valeurs mobilières de placement » au 31 décembre 2020 est de 30 377 474 euros.

Ces placements représentent pour une partie la contrepartie de la centralisation de trésorerie (sommes prêtées par les autres sociétés du Groupe pour 23 585 K€) et, pour le solde des fonds propres d'IMA SA (6 792 K€).

Au 31 décembre 2020, la valeur du poste est la suivante (montants en K€)

	Valeur d'achat	Valeur nette	Dépréciations titres
Parts d'OPCVM	9 041	9 035	6
Certificats de dépôt, comptes à terme*	21 336	21 336	
TOTAL	30 377	30 371	6

*Certificats de dépôt et comptes à terme sont présentés hors intérêts courus et non échus au 31/12/2020 (218 K€)

Comptes de régularisation actif

Les charges payées au cours de l'exercice mais non imputables à ce dernier sont portées en charges constatées d'avance.

Bilan passif**Capitaux propres**

Le capital social est composé de 2 454 756 actions de 15,24 euros, entièrement libérées.

Provisions

Une provision pour pertes de change a été constatée au 31 décembre 2020 pour 17 K€.

Une provision pour risques filiale sur la valeur des titres IMA Deutschland a été constatée pour 600K€.

Dettes financières

Les dettes sont enregistrées pour leur valeur nominale de remboursement.

Dans le cas de notre société, les dettes financières sont essentiellement constituées d'un nouvel emprunt souscrit en 2018 à échéance en 2023.

Hors bilan

La société a donné des engagements financiers pour un montant de 138 841 K€.

Ces engagements sont essentiellement des passifs externes des GIE et SCI dans lesquels elle a des participations, ainsi que des garanties de rachats d'actions qu'elle a données.

Elle a reçu des engagements pour 20 703 K€. Ces opérations sont détaillées dans le chapitre "Engagements hors bilan".

Changement de méthode et d'estimations**Changement d'estimations**

Aucun changement notable d'estimations n'est intervenu au cours de l'exercice.

Changement de méthode

Aucun changement notable de méthode n'est intervenu au cours de l'exercice.

Changement de présentation

Aucun changement notable de présentation n'est intervenu au cours de l'exercice.

Événements marquants depuis la clôture de l'exercice

Aucun fait significatif n'est intervenu entre le 31 décembre et la date de rédaction du présent document.

Informations complémentaires sur le bilan

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Actif immobilisé et créances rattachées

Analyse des variations de certains postes d'actif immobilisé

Nature	Valeur brute début d'exercice	Augmentation	Diminution	Valeur brute fin d'exercice
Immobilisations incorporelles				
Immobilisations corporelles				
Immobilisations financières				
. Participations par mise en équilibre				
. Autres participations	80 256	8 618	80	88 794
. Autres titres immobilisés	102			102
. Prêts et autres immobilisations financières	8 534			8 534
. Autres créances rattachées à des participations	5 062	2 402	333	7 130
Total	93 954	11 019	413	104 559

Actif avec clause de réserve de propriété

Aucune acquisition d'immobilisation non réglée au 31 décembre 2020.

Décomposition de la variation des dépréciations liées à l'actif immobilisé

Nature	Dépréciations cumulées début d'exercice	Dotations aux dépréciations de l'exercice	Reprises sur dépréciations de l'exercice	Dépréciations cumulées fin d'exercice
Immobilisations financières				
. Autres participations	4 298	1 793	0	6 091 (*)
. Autres titres immobilisés				
. Prêts et autres immobilisations financières				
Créances				
. Autres créances rattachées à des participations				
Total	4 298	1 793	0	6 091

(*) dépréciations de titres de participation : 3 008K€ serena, 1 854K€ IMA UK, 651K€ IMA Deutschland, 578K€ IMA Protect Italia

Nature	Valeur brute fin d'exercice	Dépréciations	Valeur nette fin d'exercice
Immobilisations financières			
. Autres participations	88 794	6 091	82 703
. Autres titres immobilisés	101		101
. Prêts et autres immobilisations financières	8 534		8 534
Créances			
. Autres créances rattachées à des participations			
Total	97 429	6 091	91 338

■ État des échéances des créances

Etat des créances	Montant	1 an au plus	Plus d'1 an
Créances clients			
Etat, autres collectivités : taxe sur la valeur ajoutée			
Etat impôt sur les sociétés			
Groupe et Associés	24 716	24 716	
Débiteurs divers et produits à recevoir			
Total	24 716	24 716	

■ Autres créances

Débiteurs actifs nets de dépréciations

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Comptes courants des entreprises liées	24 716	22 333
Débiteurs divers		5
Produits à recevoir		
Charges constatées d'avance	22	
Total	24 738	22 338

Etat, Sécurité Sociale et collectivités publiques

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Impôt sur les sociétés		773
Total		773

■ Etat des échéances des dettes

Le total des dettes à la clôture de l'exercice s'élève à 54 571 K€.

Etat des dettes	Montant brut	1 an au plus	Plus d'1 an Moins de 5 ans	Plus de 5 ans
Emprunts et dettes auprès d'établissement de crédit	3 910	1 614	2 296	
Fournisseurs et comptes rattachés	280	280		
Etat : Taxe sur la valeur ajoutée				
Autres impôts, taxes et assimilés	1 281	1 281		
Dettes : sur immobilisations				
Groupe et associés*	49 100	49 100		
Charges à payer				
Total	54 571	52 275	2 296	

(*) Dettes de cash pooling : 47 843 K€

■ **Autres dettes**

Etat, organismes Sécurité Sociale et collectivités publiques

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Impôt sur les sociétés	1 281	
Charges à payer		
Taxes sur la valeur ajoutée		3
Total	1 281	3

Créditeurs divers nets

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Comptes courants des entreprises liées	49 100	53 143
Dette d'intégration fiscale des filiales		1 008
Fournisseurs frais généraux	22	34
Charges à payer	258	182
Total	49 380	54 367

► **Etats des placements et de la trésorerie**

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

■ **Centralisation de trésorerie**

La centralisation de la trésorerie est une procédure qui consiste à faire remonter sur une même société, les encaissements et les décaissements affectant les comptes bancaires d'entités formant un groupe d'entreprises afin d'optimiser la gestion de la trésorerie.

Dans le Groupe IMA, c'est dans la société IMA SA que le compte centralisateur (ou compte pivot) est ouvert. IMA SA est chargée de collecter, de distribuer ou de placer les fonds disponibles.

La centralisation de trésorerie a été mise en place à compter du 1^{er} mars 2006 sur les sociétés françaises du Groupe.

La position des soldes bancaires du 31 décembre 2020, apportée à la centralisation de la trésorerie, s'établit ainsi :

Libellés	Solde bancaire reçu de la centralisation de trésorerie
Société Générale	23 585
Total	23 585

Cette somme est comptabilisée au bilan pour les montants suivants :

ACTIF	Autres créances	-24 258 K€
PASSIF	Autres dettes	47 843 K€
		<u>23 585 K€</u>

La position globale de la trésorerie du compte centralisateur au 31 décembre 2020 s'établit ainsi

	Société Générale
IMA GIE	20 203
IMA Assurances	7 548
IMA Services	-8 634
IMA Voyages	209
ASSURIMA	9 024
IMA Technologies	2 885
IMA Protect	1 861
SCI Bellune	-7 482
Inter Mutuelles Habitat GIE	-8 142
IMA Participations	6 068
IMA Innovation	30
Domissima	15
Séréna	-1
Total	23 585

La centralisation de trésorerie repose sur des mouvements effectifs de fonds entre le compte centralisateur et les comptes participants et génère, par conséquent, une relation de prêt/emprunt intragroupe nécessitant la mise en place d'une rémunération calculée de la façon suivante :

Les avances consenties portent intérêt au taux Eonia -0,20 (avec un taux minimum de 0 %) sur les positions créditrices (emprunts) et Eonia +0,20 sur les positions débitrices (prêts).

Ces rémunérations ressortent comme suit pour l'exercice :

	Intérêts versés	Intérêts perçus
Exercice 2020	0	0

■ Entreprises liées ou avec lesquelles il existe un lien de participation

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Tableau des filiales et participations au 31 décembre 2020

Toutes les filiales clôturent leurs comptes au 31 décembre.

Les données d'IMA UK, WAFA IMA Assistance et Healthcase sont converties au taux de clôture.

Sociétés	Capital	Autres capitaux propres	% du capital détenu	Valeur brute	Valeur nette	Prêts avances consentis par IMA SA	Cautions avals donnés par IMA SA	CA HT ou primes brutes acquises de l'exercice	Résultat net comptable de l'exercice	Dividendes encaissés par IMA SA en 2020
Filiales détenues à plus de 50 %										
Sociétés d'assurance françaises										
. IMA Assurances (SA)	7 000	32 107	99,99	7 000	7 000	-	-	58 080	4 693	1 000
. ASSURIMA (SA)	6 200	14 115	99,99	6 200	6 200	-	-	23 844	4 619	1 700
Sociétés d'assurance étrangères										
. IMA Italia (SPA)	3 857	19 515	65,00	2 320	2 320	-	-	38 241*	1 244*	
. IMA Iberica (SA)	5 430	6 119	99,99	4 202	4 202	-	-	11 924	487	
* Données non définitives										
Sociétés d'assistance										
. Prestima (SRL)	2 623	663	99,99	4 001	4 001	650	-	8 306	-1 275	
. IMA Deutschland (GMBH)	652	-829	100,00	651	0	1 315	-	3 125	1 578	
. IMA UK Assistance (Ltd)	904	-736	100,00	2 022	167	-	-	0	0	
GIE										
. IMA GIE	3 547	338	84,57	3 000	3 000	-	-	499 647	0	
. IMH GIE	100	0	80,00	80	80	-	-	42 259	0	
Sociétés de services										
. IMA Voyages (SASU)	50	715	100,00	96	96	-	-	415	-209	100
. IMA Technologies (SASU)	500	6 092	100,00	643	643	4 296	-	28 956	1 016	800
. IMA Protect (SASU)	1 300	12 061	100,00	4 317	4 317	-	-	38 109	-188	1 000
. IMA Services (SASU)	3 553	1 746	100,00	6 547	6 547	-	-	55 448	-232	
. Séréna (SA)	2 008	-1 742	100,00	3 008				2 130	-930	
. Domissima (SARL)	25	-9	100,00	25	25			0	0	
. IMA Participations (SASU)	15 000	-713	100,00	15 000	15 000	-	-	0	-297	
. IMA Innovation (SASU)	25 000	-3 127	100,00	25 000	25 000	-	-	5 206	-1 454	
SCI										
. SCI Bellune	2 020	9 477	99,99	2 020	2 020	8 534	-	4 584	1 345	

■ **Entreprises liées ou avec lesquelles il existe un lien de participation (suite)**

Sociétés	Capital	Autres capitaux propres	% du capital détenu	Valeur brute	Valeur nette	Prêts avances consentis par IMA SA	Cautions avals donnés par IMA SA	CA HT ou primes brutes acquises de l'exercice	Résultat net comptable de l'exercice	Dividendes encaissés par IMA SA en 2020
Participations détenues entre 10 % et 50 %										
Sociétés d'assurance										
. WAFA IMA Assistance*	4 633	10 901	35,00	1 641	1 641	17	-	25 102	2 683	241
Sociétés d'assistance										
. IMA Benelux	500	1 891	34,00	170	170	600	-	6 437	-669	
Autres										
. Healthcase LLC**	44	258	25,00	11	11	251	-	7 900	279	
. IMA Protect Italia*	500	197	20,00	718	139	-	-	36	-1 803	
Autres participations										
Participations françaises non comprises en A2										
. SCI IMIS	700	433	14,29	122	122	-	-	115	32	
Participations étrangères non comprises en A2										
. IMA Servizi (SPA)	100	1 558	4,50	1	1	-	-	42 191*	0	

* Données non définitives pour 2020

** Données au 31/12/2019

Renseignements globaux sur toutes les filiales et participations

	Filiales		Participations	
	Françaises	Etrangères	Françaises	Etrangères
Valeur comptable des titres détenus				
Brute	72 936	13 196	224	2 540
Nette	69 928	10 691	224	1 962
Montant des prêts et avances accordés (valeurs brutes)	12 830	1 965	-	868

► Informations complémentaires sur les autres postes du passif

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Composition de l'actionariat

Le capital social à la clôture de l'exercice est constitué de 2 454 756 actions simples d'une valeur nominale de 15,24 euros. Chaque action confère un et un seul droit de vote à son détenteur.

Mouvements des fonds propres et réserves

Nature	31.12.19	Affectation du résultat N-1	Mouvements N résultat N	31.12.20
Capital	36 148		1 262	37 410
Primes liées au capital	48 575		6 375	54 950
Réserve légale	3 090	35		3 125
Réserve statutaire (1)	10			10
Autre réserve	7			7
Report à nouveau	29 559	658		30 217
Résultat de l'exercice	693	-693	303	303
Total	118 082	0	7 940	126 022

(1) Réserve statutaire créée dans le cadre de statuts antérieurs

Réévaluation au cours de l'exercice

Aucun élément du bilan n'a fait l'objet d'une réévaluation au cours de l'exercice.

Provisions pour risques et charges

Une provision pour pertes de change a été constatée au 31 décembre 2020 pour 17 K€.

Une provision pour risques filiale sur la valeur des titres IMA Deutschland a été constatée pour 600 K€.

► Autres informations sur les postes du bilan

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Détail des charges à payer

Charges à payer	31.12.20	31.12.19
Dettes fournisseurs comptes rattachés		
Factures à recevoir	241	182
Dettes fiscales		
Impôt sur les sociétés	1 281	
Total des charges à payer	1 522	182

Détail des charges constatées d'avance

Charges constatées d'avance	31.12.20	31.12.19
Charges d'exploitation		
Charges constatées d'avance	22	0
Total des charges constatées d'avance	22	0

Détail des produits à recevoir

Produits à recevoir	31.12.20	31.12.19
Disponibilités		
Intérêts courus à recevoir	227	164
Total des produits à recevoir	227	164

Engagements hors bilan

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Libellé	Total 31/12/2020	dont engagement à l'égard des			Total 31/12/2019
		Dirigeants	Entreprises liées	Participation	
Engagements reçus (1)	20 703		15 266	5 437	19 170
Engagements donnés	138 841		138 373	468	135 447
Avals, cautions et garanties de crédit donnés (2)	8 950		8 950	0	9 617
Titres et actifs acquis avec engagement de revente	0		0	0	0
Autres engagements sur titres, actifs ou revenus (3)	10 884	0	10 416	468	9 008
Autres engagements donnés (4)	119 007		119 007	0	116 822
(1) Engagements reçus	20 703		15 266	5 437	19 170
Garantie de ventes d'actions	20 703		15 266	5 437	19 170
(2) Avals, cautions et garanties de crédit donnés	8 950		8 950		9 617
Caution solidaire d'IMA SA en faveur d'AMEX pour l'utilisation de la carte IMA Voyages	50		50		50
Caution d'IMA SA en faveur de la Société Générale pour l'utilisation de la carte bleue VISA IMA Voyages	120		120		120
Caution solidaire en faveur du prêteur avec la société SCI Bellune pour le remboursement d'un emprunt de 8 200 000 euros contracté en mars 2006 pour la construction d'un nouveau bâtiment au 30 rue de Bellune à Niort (79000)	348		348		447
Caution solidaire en faveur du prêteur avec la société SCI Bellune pour le remboursement d'un emprunt de 9 000 000 euros contracté	8 432		8 432		9 000
(3) Autres engagements sur titres, actifs ou revenus	10 884	0	10 416	468	9 008
Garantie de rachats d'actions	10 884		10 416	468	9 008
(4) Autres engagements donnés	119 007		119 007		116 822
Engagements liés à la responsabilité d'associés ou de membres de certaines entités					
Passifs externes	119 007		119 007		116 822
SCI Bellune : quote-part du passif externe de la filiale à la clôture de l'exercice	23 923		23 923		21 112
IMA GIE : passif externe de la filiale à la clôture de l'exercice	76 864		76 864		79 592
IMH GIE : passif externe de la filiale à la clôture de l'exercice	18 220		18 220		16 118

A l'occasion de diverses opérations sur des participations stratégiques (IMA Benelux, WIA), IMA SA a été conduite à prendre et à recevoir des garanties de ventes ou de rachats sur titres à dire d'expert.

A l'occasion de deux contrats de prêt souscrits par la SCI Bellune auprès de la Société Générale pour la construction d'un nouveau bâtiment, IMA SA a pris l'engagement de conserver les parts qu'elle détient dans la SCI Bellune et dans IMA GIE jusqu'au remboursement complet des emprunts.

Informations sur le compte de résultat

Les montants ci-après sont présentés en milliers d'euros.

Commissions

La société n'a perçu aucune commission sur l'exercice 2020.

Ventilation du chiffre d'affaires

La société n'a comptabilisé aucun chiffre d'affaires en 2020.

Production immobilisée

La société n'a réalisé aucune production immobilisée en 2020.

Ventilation des produits et des charges de placement

Ventilation des produits et des charges de placement de l'exercice

Nature des revenus	Entreprises liées	Autres revenus	Total
Revenus des participations			
dont dividendes reçus des filiales (Assurima : 1 700 K€, IMA Assurances : 1 000 K€, IMA Protect : 1 000 K€, WAFA IMA Assistance : 241 K€, IMA Voyages : 100 K€, IMA Technologies : 800 K€)	4 841		4 841
dont autres revenus des titres de participations			
dont intérêts sur comptes courants des filiales			
dont intérêts cash pooling			
Revenus des placements immobiliers			
Revenus des autres placements		248	248
Autres revenus financiers (commissions, honoraires,...)			
Reprise sur dépréciation des éléments financiers		14	14
Total produits financiers	4 841	262	5 103
Frais financiers (commission, honoraires, intérêts et agios,...)			
Dotation provision pour dépréciation des placements financiers		606	606
Dotation provision pour dépréciation des titres de participation	1 793		1 793
Pertes sur créances			
Total des autres charges de placements (moins values, dotations aux amortissements et provisions, charges internes,...)		51	51
Total charges financières	1 793	657	2 451

Ventilation des charges de personnel

IMA SA n'a aucun salarié depuis le transfert de l'ensemble de son personnel à IMA GIE au 1^{er} janvier 2001.

Proportion dans laquelle le résultat de l'exercice a été affecté par des dérogations aux principes généraux d'évaluation

Aucune dérogation aux principes généraux d'évaluation en application de la réglementation fiscale n'a été pratiquée au cours de l'exercice.

Impôt sur les sociétés

Ventilation de l'impôt sur les sociétés (montants en euros)

	Résultat avant impôt	Impôt	Résultat après impôt
Opérations ordinaires	- 365 114	- 667 717	302 603
Opérations exceptionnelles			
Total	- 365 114	- 667 717	302 603

Situation fiscale différée ou latente (montants en milliers d'euros)

	Déductions - réintégrations fiscales			Impôt
	Début d'exercice	Variation	Fin d'exercice	
1. Décalage certains ou éventuels				
Provisions pour dépréciations non déductibles temporairement	4 312	2 402	6 715	1 880
Charges non déductibles temporairement	0	0	0	0
Plus-values latentes imposées	90	163	253	71
Moins-values latentes déduites				
Ecart de conversion passif				
Ecart de conversion actif				
Plus values en instance d'imposition				
Moins values en instance d'imposition				
Total	4 402	2 565	6 968	1 951
2. Eléments à imputer				
Amortissements différés				
Moins values à long terme				
3. Eléments de taxation éventuelle				

Intégration fiscale (montants en milliers d'euros)

L'application de la convention d'intégration fiscale emporte pour l'exercice 2020, les conséquences suivantes :

	Résultat avant IS	Impôt (-) ou subvention IS (+)	Résultat net
IMA SA*	-365	668	303
IMA Technologies	1 466	-451	1 016
IMA Voyages	-290	81	-209
IMA Protect	711	-899	-188
IMA Services	-317	86	-232
Assurima	6 383	-1 764	4 619
IMA Assurances	6 649	-1 956	4 693
Domissima	0	0	0
SERENA	-1 288	358	-930
IMA Participations	-334	38	-297
IMA Innovation	-2 001	547	-1 454
Groupe fiscal	10 614	-3 292	7 321

* Dont 208 K€ de régularisation sur l'impôt 2019 comptabilisé en 2020 (crédit impôt recherche).

La répartition de l'impôt au sein du Groupe est la suivante :

- Chaque société filiale verse à IMA SA, la société mère, au titre de sa contribution au paiement de l'impôt sur les sociétés du Groupe, une somme égale à l'impôt qui aurait grevé son résultat ou sa plus-value à long terme de l'exercice si elle était imposable distinctement.
- En cas de déficit ou de moins-value nette à long terme, chaque société filiale recevra à titre définitif de la société mère, une subvention égale à l'économie d'impôt sur les sociétés procurée à cette dernière par la prise en compte de ce déficit ou de cette moins-value nette.

L'incidence de l'intégration fiscale pour IMA SA est la suivante :

Charge d'impôt 2020 : -54 K€ (sans intégration fiscale)	Impôt comptabilisé 2020 : -460 K€ (avec intégration fiscale) (hors régularisations au titre des exercices antérieurs)
--	---

La différence provient de l'intégration fiscale : comptabilisation des réallocations des économies d'IS liées aux déficits, retraitements des opérations intragroupe et supplément de contribution sociale sur l'impôt.

■ Ventilation des produits et charges exceptionnels

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Profits sur exercices antérieurs		
Produits cession immobilisations financières	502	468
Reprises sur dépréciations exceptionnelles	0	0
Total	502	468

Libellés	31/12/2020	31/12/2019
Valeurs nettes des immobilisations financières cédées	80	464
Dotations aux provisions exceptionnelles	0	0
Total	80	464

► Autres informations

■ Identité de la société consolidante

Les comptes du Groupe IMA sont consolidés par mise en équivalence dans les groupes :

- MACIF
- MAIF
- MATMUT

IMA SA et ses filiales forment un sous-groupe de consolidation qui comprend les sociétés suivantes :

- Inter Mutuelles Assistance SA
- IMA Assurances
- ASSURIMA
- IMA GIE
- IMA Services
- IMA Voyages
- IMA Iberica
- IMA Italia
- IMA Deutschland
- IMA Servizi
- Prestima
- IMA Benelux
- IMA Technologies
- IMA Protect
- SCI Bellune
- IMA UK Assistance Limited
- Inter Mutuelles Habitat GIE
- Wafa IMA Assistance
- Serena
- IMA Participations
- IMA Innovation
- IMA Protect Italia
- GIE La Chantrierie
- IMACARE

IMA SA consolide :

- En intégration globale les filiales dans lesquelles elle exerce un contrôle exclusif soit toutes sauf Wafa IMA Assistance et IMA Benelux.
- En intégration proportionnelle, les filiales dans lesquelles elle exerce un contrôle conjoint, seule IMA Benelux est concernée.
- En mise en équivalence, les filiales dans lesquelles elle exerce une influence notable, c'est le cas de Wafa IMA Assistance.
- En intégration globale, le GIE La Chantrierie, GIE sans capital, conformément à la convention de consolidation signée en 2018 avec IMA SA.

■ Personnel et dirigeants

Conformément à l'article 24-18 du décret du 29 novembre 1983, notre société ne fournit pas cette information car elle permet d'identifier la situation d'un membre déterminé des organes de direction.

■ Effectifs

IMA SA n'a aucun salarié depuis le transfert de l'ensemble de son personnel à IMA GIE au 1^{er} janvier 2001.

■ Informations diverses

Dénomination sociale	Inter Mutuelles Assistance S. A.
Forme	Société Anonyme à Directoire et conseil de surveillance
Siège social	118 avenue de Paris – 79000 NIORT
Capital social	37 410 481 euros
Identifiant	RCS NIORT N°320 281 025

3.4

Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'Assemblée Générale de la société Inter Mutuelles Assistance SA,

1 ► Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Inter Mutuelles Assistance SA relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

2 ► Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er} janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport.

3 ► Justification des appréciations

La crise mondiale liée à la pandémie de COVID-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en oeuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les appréciations suivantes qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes pour l'audit des comptes annuels de l'exercice.

- Les titres de participation sont évalués à leur coût d'acquisition et dépréciés sur la base de leur valeur d'utilité selon les modalités décrites dans la note de l'annexe « Immobilisations financières ».

Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont notamment consisté à apprécier les données sur lesquelles se fondent ces valeurs d'utilité, notamment à revoir l'actualisation des perspectives de résultats des sociétés concernées et de réalisation des objectifs, et à contrôler la cohérence des hypothèses retenues avec les données prévisionnelles issues des business plans établis pour chacune des entités sous le contrôle de la Direction Générale.

Dans le cadre de nos appréciations, nous avons vérifié le caractère raisonnable de ces estimations.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

4 ► Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Directoire et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires.

Nous attestons de la sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-6 du Code de commerce.

Rapport sur le Gouvernement d'Entreprise

Nous attestons de l'existence, dans le rapport du Conseil de Surveillance sur le gouvernement d'entreprise, des informations requises par l'article L.225-37-4 du Code de commerce.

5 ► Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Directoire.

6 ► Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative.

Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L823-10-1 du Code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

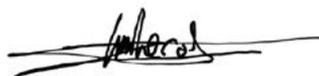
Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en oeuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Fait à Niort et à Paris La Défense, le 17 mai 2021

Les Commissaires aux Comptes

GROUPE Y AUDIT

Christophe MALÉCOT

MAZARS

Pierre de LATUDE

GROUPE Y AUDIT

Siège social : 53 rue des Marais - CS 18421 - 79 024 Niort Cedex
Tel : +33 (0) 5 49 32 49 01 - Fax : +33 (0) 5 49 32 49 07
Société par Actions Simplifiée d'Expertise Comptable et de
Commissariat aux Comptes
Capital de 37 000 Euros - RCS Niort B 377 530 563

MAZARS

Siège social : 61 rue Henri Regnault - 92075 Paris La Défense
Cedex
Tel : +33 (0) 1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0) 1 49 97 60 01
Société Anonyme d'Expertise Comptable et de Commissariat
aux Comptes à Directoire et Conseil de Surveillance
Capital de 8 320 000 Euros - RCS Nanterre B 784 824 15

Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions réglementées

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020

A l'Assemblée Générale de la société Inter Mutuelles Assistance SA,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-58 du Code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-58 du Code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions déjà approuvées par l'Assemblée Générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.

► Conventions soumises à l'approbation de l'Assemblée Générale

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention autorisée et conclue au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale en application des dispositions de l'article L. 225-86 du Code de commerce.

► Conventions déjà approuvées par l'Assemblée Générale

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention déjà approuvée par l'Assemblée Générale dont l'exécution se serait poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Fait à Niort et à Paris La Défense, le 17 mai 2021

Les Commissaires aux Comptes

GROUPE Y AUDIT



Christophe MALÉCOT

MAZARS



Pierre de LATUDE

GROUPE Y AUDIT

Siège social : 53 rue des Marais - CS 18421 - 79 024 Niort Cedex
Tel : +33 (0) 5 49 32 49 01 - Fax : +33 (0) 5 49 32 49 07
Société par actions simplifiée d'Expertise Comptable et de
Commissariat aux Comptes
Capital de 37 000 Euros - RCS Niort B 377 530 563

MAZARS

Siège social : 61 rue Henri Regnault - 92075 Paris La Défense
Cedex
Tel : +33 (0) 1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0) 1 49 97 60 01
Société Anonyme d'Expertise Comptable et de Commissariat aux
Comptes à Directoire et Conseil de Surveillance
Capital de 8 320 000 Euros - RCS Nanterre B 784 824 15



04

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 16 JUIN 2021

4.1 Texte des projets de résolutions 102

4.1

Texte des projets de résolutions

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE D'IMA SA DU 16 JUIN 2021

► PREMIERE RESOLUTION

(Approbation des comptes sociaux)

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport de gestion, du rapport sur le gouvernement d'entreprise et du rapport des commissaires aux comptes sur l'exercice clos le 31 décembre 2020, approuve les rapports et les comptes annuels (à savoir le bilan, le compte de résultat et son annexe) tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations retracées dans ces comptes et rapports.

En conséquence, l'Assemblée Générale donne quitus de leur gestion, pour l'exercice écoulé, aux membres du Directoire et du Conseil de Surveillance.

► DEUXIEME RESOLUTION

(Approbation des comptes consolidés)

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du Groupe, du rapport sur le gouvernement d'entreprise et du rapport des commissaires aux comptes, approuve les comptes consolidés arrêtés au 31 décembre 2020 tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations retracées dans ces comptes et rapports.

En conséquence, l'Assemblée Générale donne quitus de leur gestion, pour l'exercice écoulé, aux membres du Directoire et du Conseil de Surveillance.

► TROISIEME RESOLUTION

(Affectation du résultat)

L'Assemblée Générale décide d'affecter le bénéfice net comptable s'élevant à 302 602,64 euros de la façon suivante :

Réserve légale :	15 130,13 €
Report à nouveau :	287 472,51 €
	<u>302 602,64 €</u>

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code Général des Impôts, il est précisé qu'il n'a pas été distribué de dividendes au titre des trois précédents exercices.

► QUATRIEME RESOLUTION

(Conventions réglementées : absence de conventions réglementées)

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport spécial des commissaires aux comptes mentionnant l'absence de convention soumise aux dispositions de l'article L 225-86 du Code de commerce conclue au cours de l'exercice, en prend acte purement et simplement.

► CINQUIEME RESOLUTION

(Pouvoirs en vue des formalités)

L'Assemblée Générale délègue tous pouvoirs au porteur d'une copie ou d'un extrait des présentes à l'effet d'accomplir toutes les formalités légales.



05

RAPPORT SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

5.1 Information en matière de gouvernance	106	5.3 Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoirs accordées par l'Assemblée Générale au directoire de la SA dans le domaine des augmentations de capital	116
La gouvernance	106		
Le Conseil de Surveillance	107		
La Composition et le Rôle des Comités Spécialisés	107		
Le Comité d'Audit et des Risques	107		
Le Comité de Suivi du Plan Stratégique	107		
Le Comité des Sélections et des Rémunérations	107		
5.2 Mandats et fonctions des mandataires sociaux	108	5.4 Observations du Conseil de Surveillance sur le rapport du Directoire et les comptes de l'exercice 2020	117
Liste des mandats et/ou fonction exercés par les Mandataires Sociaux d'Inter Mutuelles Assistance SA en 2020	108		
Autorisation du conseil de surveillance de caution, conventions, avals et autres garanties	115		

Le Conseil de Surveillance de la Société IMA SA a établi le présent rapport sur le gouvernement d'entreprise de l'exercice écoulé, conformément aux dispositions de l'article L 225-68 du Code de Commerce.

5.1

Information en matière de gouvernance

► La gouvernance

IMA SA	
<i>Conseil de Surveillance</i>	
Président	Daniel Havis
Vice-Présidents	Patrick Jacquot
	Dominique Mahé
	Adrien Couret
Membres d'honneur	Roger Belot
Membres	MACIF - Représentée par Jean-Philippe Dogneton
	MACIFILIA - Représentée par Philippe Perrault
	MAIF - Représentée par Jean-Philippe Mariette
	ALTIMA Assurances - Représentée par Pascal Demurger
	MATMUT - Représentée par Nicolas Gomart
	MATMUT Protection Juridique - Représentée par Isabelle Le Bot
	BPCE Assurances - Représentée par Marion Aubert
	MAPA Mutuelle d'Assurance - Représentée par Vincent Loizeil
	AGPM Assurances - Représentée par Véronique Florin-Humann
	MAE - Représentée par Philippe Bénet
	P&V Assurances - Représentée par Hilde Vernailen
	Wafa Assurance - Représentée par Ramsès Arroub
	MATMUT - Représentée par Thierry Masson
	CARDIF IARD – Représentée par Eric Marchandise
Censeurs	AMF - Représentée par Jean-Luc Nodenot
	SMACL Assurances - Représentée par Frédéric Costard
<i>Directoire</i>	
Président	Claude Sarcia
Vice-Président	Pierre Dufour *
Membres	Frédéric Chevalier
	Virginie Genieys
	David Pino

* Départ le 01/01/2021

IMA GIE	
Directeur Général	Claude Sarcia
Directeur Général Adjoint	Nicolas Bouffard *
	Rodolphe Boutin
Membres de la Direction Générale	Frédéric Chevalier
	Pierre Dufour *
	Virginie Genieys
	David Pino

* Départ le 01/01/2021

► Le Conseil de Surveillance

Des changements sont intervenus au sein du Conseil de Surveillance au cours de l'année 2020 :

- Marion AUBERT a remplacé Nathalie BROUTELE en tant que représentant de BPCE Assurances à compter du 19 octobre 2020.
- Nomination provisoire par cooptation d'ALTIMA Assurances au 31 décembre 2020 résultant de l'opération de fusion-absorption de FILIA-MAIF par MAIF. Elle sera représentée par Pascal DEMURGER.

► La Composition et le Rôle des Comités Spécialisés

Les comités spécialisés du Conseil de Surveillance ont vocation à instruire et préparer les dossiers en amont des prises de décision.

Le Conseil de Surveillance a constitué les comités suivants :

- Le Comité d'Audit et de Risques,
- le Comité de Suivi du Plan Stratégique,
- le Comité de Sélection et des Rémunérations.

► Le Comité d'Audit et des Risques

Le Comité d'Audit et des Risques a pour objet de produire des avis ou recommandations au Conseil de Surveillance dans les domaines du contrôle des comptes (fiabilité des états financiers, efficacité des procédures internes d'établissement des comptes, sélection et fonctionnement du collège des commissaires aux comptes), de l'audit et du contrôle interne.

Il se compose de :

- MACIF représentée par Jean-Marie GUILLEVIC, président,
- MATMUT représentée par Philippe VORIN,
- MAIF représentée par Jean-Philippe MARIETTE,
- Wafa Assurance représentée par Salma TAHRI représentant les actionnaires minoritaires détenant au moins 2 % du capital,
- AMF représentée par Jean-Luc NODENOT représentant les autres actionnaires minoritaires.

Ce comité s'est réuni à 4 reprises en 2020.

► Le Comité de Suivi du Plan Stratégique

Ce comité a pour mission d'assurer le suivi de l'exécution du plan stratégique et du plan de développement d'IMA, de vérifier la bonne atteinte des objectifs fixés par les actionnaires et de préparer les éléments d'information aux actionnaires et au Conseil de Surveillance.

Il se compose de :

- MACIF représentée par Jean-Philippe DOGNETON et Fred VIANAS,
- MAIF représentée par Nicolas BOUDINET et Christine MATHE CATHALA,
- MATMUT représentée par Thierry MASSON et Stéphane MULLER

- d'invités permanents :

- Le Président du Directoire d'IMA SA, Claude SARCIA,
- Frédéric CHEVALIER, membre du Directoire et de la Direction Générale,
- David PINO, membre du Directoire et de la Direction Générale,
- Nicolas BOUFFARD, Directeur Général Adjoint IMA GIE en charge du Pôle Finance Groupe.

Ce comité s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2020.

► Le Comité de Sélection et des Rémunérations

Le Comité de Sélection et des Rémunérations a pour vocation d'assister le Conseil de Surveillance. Il peut proposer ou préconiser toute orientation dans la politique sociale et de rémunération des mandataires sociaux.

Il se compose de :

- Daniel HAVIS, Président du Conseil de Surveillance d'IMA SA,
- Nicolas GOMART (MATMUT),
- Dominique MAHE (MAIF),
- Adrien COURET (MACIF),
- Hilde VERNAILLEN (P&V, représentant les actionnaires minoritaires détenant au moins 2 % du capital),
- Patrick JACQUOT (Assurance Mutuelle des Motards, représentant les autres actionnaires minoritaires).

Ce comité tient au moins une réunion par an sur convocation de son président. En 2020, il s'est réuni à 2 reprises.

5.2

Mandats et fonctions des mandataires sociaux

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-37-4 du code de commerce, nous vous communiquons ci-joint la liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans d'autres sociétés par chacun des mandataires sociaux de la société.

► Liste des mandats et/ou fonctions exercés par les Mandataires Sociaux d'Inter Mutuelles Assistance SA en 2020

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Ramsès ARROUB	Wafa Assurance	SA	Président Directeur Général
	LA COMPAGNIE NOUVELLE D'ASSURANCE (ATTIJARI ASS. TUNISIE)		Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	PANORAMA	SA	Président Directeur Général
	Wafa IMA Assistance	SA	Président du Conseil d'Administration
	Wafa Assurance Vie SENEGAL	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	Wafa Assurance Vie CAMEROUN	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	PRO ASSUR Non-Vie CAMEROUN	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	Wafa Assurance Vie CÔTE D'IVOIRE	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	Wafa Assurance CÔTE D'IVOIRE	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	EL Wafaa For Life Insurance Misr	SA	Administrateur intuitu personae et représentant permanent Wafa Assurance (Administrateur)
	A6 Immobilier	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	ACAMSA	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant permanent Wafa Assurance au Conseil de Surveillance
	Atlas Hospitality Maroc		Administrateur Intuitu personae
	SUTA	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	SUCRUNION	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	MOROCCAN INFRASTRUCTURE FUND (MIF)	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	AKWA AFRICA	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	COSUMAR	SA	Représentant permanent Wafa Assurance en qualité d'Administrateur
	CIMR		Administrateur intuitu personae
LESIEUR		Administrateur Intuitu personae	
MARSA Maroc		Représentant Wafa Assurance au Conseil de Surveillance	

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Marion AUBERT	BPCE Assurances	SA	Directeur Général Délégué
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant permanent de BPCE Assurances au Conseil de Surveillance
	MURACEF	SAM	Représentant de BPCE Assurances, Administrateur
	SURASSUR	SA	Représentant de BPCE Assurances, Administrateur
	REACOMEX	SA	Administrateur
Philippe BENET	Inter Mutuelles Assistance	SA à directoire et CS	Représentant MAE au Conseil de Surveillance
	MAE	SAM	Président Directeur Général
	Mutuelle MAE	SA	Président
	MAE VIE	SA	Président Directeur Général
	MAE	SGAM	Président Directeur Général
	GIE DES MAE	GIE	Président Directeur Général
	Ofivalmo Partenaires	SA	Censeur
Frédéric CHEVALIER	IMA Protect	SASU	Représentant IMA SA, Président
	Inter Mutuelles Habitat	GIE	Représentant IMA SA, Président
	IMA Benelux	SA	Administrateur, représentant IMA Assurances
	Assurima	SA	Membre du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du Directoire
	IMA Protect Italia	SRL	Président
Adrien COURET	Inter Mutuelles Assistance	SA	Vice-président, Membre du Conseil de Surveillance
	MACIFIMO	SAS	Membre du Conseil d'Orientation
	MACIF	SGAM	Directeur Général
	OFI ASSET Management	SA	Président Membre du Conseil d'Administration
	OFI Holding	SA	Président Membre du Conseil d'Administration
	Ofivalmo Partenaires	SA	Censeur au Conseil d'Administration
	SIEM	SASU	Membre du Comité de Direction
	DOMPLUS	SAS	Membre du Conseil de Direction
	SCOR SE	SE	Administrateur indépendant
Pascal DEMURGER	ALTIMA	SA	Président du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant ALTIMA au Conseil de Surveillance
	MAIF	SAM	Directeur Général
	MAIF VIE	SA	Administrateur

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Jean-Philippe DOGNETON	MACIF Finance Epargne	GIE	Directeur Général
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant MACIF SAM au Conseil de Surveillance Membre du Comité Stratégique
	Inter Mutuelles Entreprises	SA	Membre du Directoire
	MACIF	SAM	Directeur Général
	MACIF	SGAM	Directeur Général Délégué
	MUTAVIE	SE	Membre et Président du Directoire
	Prévoyance Aesio Macif	SA	Membre du Conseil d'Administration
	SIEM	SASU	Membre du Comité de Direction
	MACIF Santé Prévoyance	UMG	Directeur Général
Pierre DUFOUR *	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du directoire
	IMA Assurances	SA	Directeur Général Délégué Dirigeant Effectif
	Assurima	SA	Directeur Général Délégué Dirigeant Effectif
* Départ le 01/01/2021			
Véronique FLORIN- HUMANN	AGPM Assurances	SAM	Directeur Général Délégué
	AGPM Groupe	SGAM	Directeur Général Délégué
	AGPM Vie	SAM	Directeur Général Délégué
	AGPM Conseil	SARL de courtage	Gérant
	Tégo Services	Société coopérative à forme anonyme à capital variable	Directeur Général Délégué
	Epargne Crédit des Militaires	UES	Administrateur, Directeur Général
	Société Particulière AGPM	Société civile	Gérant
	Inter Mutuelle Assistance	SA	Représentant permanent AGPM Assurances au Conseil de Surveillance
	AGPM Gestion	GIE	Directeur Général Adjoint
Virginie GENIEYS	SCI Bellune	SCI	Gérante
	IMA Assurances	SA	Membre du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du Directoire
	IMA Iberica	SA	Administrateur, représentant IMA Services
	IMIS	SCI	Associée Gérante
Nicolas GOMART	CARDIF IARD	SA	Vice-Président du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant permanent MATMUT Membre du Conseil de Surveillance
	Inter Mutuelles Entreprises	SA	Président du Conseil de Surveillance
	INFRAVIA Capital Partner	SAS	Membre du Collège de Surveillance
	MATMUT	SAM	Directeur Général, Administrateur et Vice-Président
	Groupe MATMUT	SGAM	Directeur Général, Administrateur et Vice-Président
	MATMUT & Co	SA	Président du Conseil d'Administration Administrateur

Prénom/ Nom	Société	Administrateur	Mandats au 31 décembre 2020
Nicolas GOMART	MATMUT Innovation	SAS	Président
	MATMUT Protection Juridique	SA	Président du Conseil d'Administration
	MATMUT VIE	SA	Président du Conseil d'Administration
	MATMUT Mutualité	Mutuelle livre II	Administrateur / Président
	MATMUT Mutualité Livre III	Mutuelle livre III	Administrateur / Président
	MUTEX	SA	Représentant permanent MM2 au Conseil d'Administration
	OFI ASSET Management	SA	Vice-Président
	OFI Holding	SA	Président du Conseil d'Administration
	OFIVALMO Partenaires	SA	Représentant permanent MATMUT au Conseil d'Administration
	SOCRAM	SA	Censeur
	FNMF	Fédération	Administrateur au titre de Matmut Mutualité
Daniel HAVIS	Inter Mutuelles Assistance	SA	Président du Conseil de Surveillance
	MATMUT	SAM	Administrateur et Président d'honneur
	Groupe MATMUT	SGAM	Administrateur
	Mutuelle OCIANE Matmut	Mutuelle Livre II	Président
	QUAERO CAPITAL France	SAS	Membre du Conseil de Surveillance
	Phénix Aviation	SA	Président du Conseil d'Administration
	CARDIF IARD	SA	Administrateur
	GL EVENTS	SA	Administrateur
	MATMUT Mutualité	Mutuelle livre II	Administrateur
	MATMUT Mutualité Livre III	Mutuelle livre III	Administrateur
Patrick JACQUOT	Assurance Mutuelle Des Motards	SAM	Président Directeur Général
	EES France	SA	Administrateur et membre du bureau au titre de l'AAM
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Vice-Président du Conseil de Surveillance
	MATMUT - Protection Juridique	SA	Représentant permanent de l'AMDM, Administrateur
	OFI HOLDING	SA	Représentant permanent d'OFIVALMO PARTENAIRES, Administrateur
	MUTAC	SA	Administrateur
	OFIVALMO Partenaires	SA	Représentant permanent de l'AMDM, Administrateur
	SOCRAM	SA	Représentant permanent de l'AMDM, Administrateur
	SOLUCIA PJ	SA	Administrateur

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Isabelle LE BOT	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant MATMUT Protection Juridique au Conseil de Surveillance
	Groupe MATMUT	SGAM	Directeur Général Adjoint Dirigeant Effectif
Vincent LOIZEIL	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant Permanent MAPA - Membre du Conseil de Surveillance
	MAPA	SAM	Directeur Général
	MATMUT Protection Juridique	SA	Représentant Permanent MAPA, Administrateur
	MUTAVIE	SA	Représentant MAPA, Membre du Conseil de Surveillance
	OFIVALMO Partenaires	SA	Représentant Permanent MAPA, Administrateur
	SOCRAM	SA	Représentant Permanent MAPA, Administrateur
	Mutuelle d'Assurance de la Boulangerie (ex RCBF)	SAM	Directeur Général
	MAPA-MAB (ex MAPA RCBF)	SGAM	Directeur Général
	MAPA-MAB VIE (ex MAPA-RCBF VIE)	SA	Directeur Général Délégué
Dominique MAHE	Inter Mutuelles Assistance	SA	Vice-Président du Conseil de Surveillance
	MAIF	SAM	Président du Conseil d'Administration
	MAIF VIE	SA	Président du Conseil d'Administration
	SOCRAM Banque	SA	Censeur
Jean-Philippe MARIETTE	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant MAIF au Conseil de Surveillance
	MAIF	SAM	Administrateur, Vice-Président
Eric MARCHANDISE	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant CARDIF IARD au Conseil de Surveillance
	CARDIF IARD	SA	Directeur Général
	Natio Assurance	SA	Directeur Général, Administrateur
	CARGEAS	S.p.A.	Administrateur

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Thierry MASSON	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du Conseil de Surveillance
	Inter Mutuelles Entreprises	SA	Président du Directoire
	Inter Mutuelles Solutions	SAS	Président du Comité Stratégique
	EQUASANTE	SAS	Administrateur
	CARDIF IARD	SA	Administrateur et Membre du Comité d'Audit
	Palais du Congrès de Rouen	SCI	Gérant
	MATMUT Mutualité	Mutuelle livre III	Administrateur
	MATMUT Immobilier	SAS	Président
	MATMUT Location Véhicule	SAS	Président
	MATMUT Protection Juridique	SA	Administrateur
	MATMUT	SAM	Directeur Général Délégué Dirigeant Effectif
	Groupe MATMUT	SGAM	Directeur Général Adjoint Dirigeant Effectif
Philippe PERRAULT	MACIF	SAM	Membre et Vice-président du Conseil d'Administration
	MACIFILIA	SA	Membre et Président du Conseil d'Administration
	MACIF	SGAM	Membre et Vice-président du Conseil d'Administration
	FINORPA Financement	SAS	Membre du Conseil d'Administration
	FINORPA SCR	SAS	Membre du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Entreprises	SA	Membre du Conseil de Surveillance
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Représentant permanent MACIFILIA, Membre du Conseil de Surveillance
	MACIF Participations	SAS	Membre du Conseil d'Administration
	MACIF Innovation	SAS	Membre du Comité d'Investissement
	THEMIS	SA	Membre et Président du Conseil d'Administration
	UGM AESIO MACIF	UGM	Membre du Conseil d'Administration
	MACIF Impact ESS	SA	Président et Membre de droit du Comité de gestion Membre du Conseil d'Administration

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
David PINO	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du Directoire
	IMA Iberica	SA	Administrateur
	IMA Technologies	SASU	Président, Représentant IMA SA
Claude SARCIA	ASSURIMA	SA	Président Directeur Général
	IMA Assurances	SA	Président Directeur Général
	IMA Benelux	SA	Administrateur, représentant IMA SA Président du Conseil d'Administration
	IMA Italia	SA	Président du Conseil d'Administration Administrateur Délégué
	IMA Servizi	SCARL	Président du Conseil d'Administration Administrateur Délégué
	DOMISSIMA	SARL	Gérant
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Président du Directoire
	WAFA IMA Assistance	SA	Représentant IMA SA au Conseil d'Administration Vice-Président du Conseil d'Administration Président du Comité d'Audit
	IMA Services	SASU	Représentant IMA SA, Président
	IMA Participations	SASU	Représentant IMA SA, Président
	IMA Innovation	SASU	Représentant IMA SA, Président

Prénom/ Nom	Société	Forme juridique	Mandats au 31 décembre 2020
Hilde VERNAILEN	CLU Invest	SA	Administrateur
	Financière Botanique	SA	Président du Conseil d'Administration
	Inter Mutuelles Assistance Benelux	SA	Administrateur et Président du Comité d'Audit
	Inter Mutuelles Assistance	SA	Membre du Conseil de Surveillance
	Multipharma	SCRL	Président du Conseil d'Administration
	Multipharma Group	SCRL	Administrateur et Président du Conseil d'Administration
	P&V Assurances	SCRL	Administrateur et Président du Comité de Direction
	Partena Business Services	SCRL	Administrateur
	Partena Business Solutions	SA	Administrateur
	PSH	SCRL	Administrateur et Président du Comité de Direction
	PORTIMA	SCRL	Membre du Comité Exécutif
	PROCOOP	SCRL	Administrateur Délégué
	PRIVATE INSURER	SA	Administrateur et Président du Comité de Direction

► Autorisation du conseil de surveillance de cautions, conventions, avals et autres garanties

IMA SA s'est portée caution de sa filiale, IMA Voyages, pour :

- l'utilisation de la carte bleue VISA servant au paiement de la mise en place de moyens logistiques à hauteur de 120 000 euros,
- l'utilisation de la carte bleue AMEX servant au paiement de la mise en place de moyens logistiques à hauteur de 50 000 euros.

IMA SA s'est portée caution de sa filiale, la SCI BELLUNE pour :

- un premier prêt de 9 000 000 euros souscrit pour financer le projet immobilier « Niort 118 »
- un deuxième prêt de 9 000 000 euros souscrit pour financer le projet immobilier « Niort 118 ».

Conventions conclues entre un mandataire social ou un actionnaire significatif de la Société avec une filiale :

Aucune convention entrant dans le cadre de l'article L 225-37-4, 2° du Code de commerce n'a été conclue au cours de l'exercice.

5.3

Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoirs accordées par l'Assemblée Générale au Directoire de la SA dans le domaine des augmentations de capital

1) L'Assemblée Générale Extraordinaire du 11 octobre 2018, a délégué au Directoire sa compétence pour décider d'augmenter en 2019 et 2020 le capital social, dans la limite d'un montant nominal maximum de 4 millions d'euros, par émission d'actions, avec maintien du droit préférentiel de souscription, à souscrire et à libérer en espèces et de modifier corrélativement les statuts. Cette délégation est donnée pour une durée de 26 mois.

2) Le Directoire a utilisé la délégation de compétence lui permettant de décider d'augmenter en 2020 le capital social après autorisation préalable du Conseil de Surveillance du 6 octobre 2020.

Il a procédé, par décision du 7 octobre 2020, à une augmentation de capital en numéraire d'un montant de 1 289 304,00 euros, par création et émission de 84 600 actions nouvelles.

Toutes les souscriptions ont été libérées en numéraire. Le Directoire a constaté par décision du 26 novembre 2020 la réalisation définitive de l'augmentation de capital après avoir limité son montant à celui des souscriptions recueillies qui ont atteint plus des ¾ de l'augmentation de capital proposée.

5.4

Observations du Conseil de Surveillance sur le rapport du Directoire et les comptes de l'exercice 2020

Messieurs,

Nous vous rappelons qu'en application de l'article L. 225-68 du Code de commerce, le Conseil de Surveillance doit présenter à l'Assemblée Générale annuelle des actionnaires ses observations sur les comptes annuels arrêtés par le Directoire, ainsi que sur le rapport de gestion soumis à l'assemblée.

Nous vous précisons que les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2020 et le rapport de gestion ont été communiqués au Conseil de Surveillance dans les délais prévus par les dispositions légales et réglementaires.

Les comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2020 font apparaître :

- Total du bilan : 181 211 526 euros
- Résultat : 302 602 euros

L'exercice 2020 a été marqué par :

- Un encaissement de dividendes des filiales du Groupe pour 4 841 K€
 - 1 700 K€ d'Assurima
 - 1 000 K€ d'IMA Assurances
 - 1 000 K€ d'IMA Protect
 - 800 K€ d'IMA Technologies
 - 241 K€ de Wafa IMA Assistance
 - 100 K€ d'IMA Voyages
- Les activités du Groupe IMA ont été impactées à la baisse par l'épidémie liée au Covid-19. L'organisation en interne a permis de poursuivre l'activité.
- Une augmentation de capital dans le cadre de la délégation de compétence accordée par l'AGE du 11 octobre 2018 de 1 262 K€ le portant ainsi à 37 410 K€, avec une prime d'émission de 6 376 K€.
- Des avances en compte-courant au profit d'IMA Benelux pour 800 K€, d'IMA Deutschland pour 940 K€ et de Prestima pour 650 K€.
- Augmentation du capital de ses filiales IMA Participations pour 3 000 K€, d'IMA Innovation pour 5 000 K€ et d'IMA Protect Italia pour 618 K€.
- Cession de 8 000 actions d'IMA Benelux à la société Ethias (16% du capital) au 01/01/2020. La part d'IMA SA dans IMA Benelux passe ainsi de 50% à 34%.
- Prise de participation de la filiale IMA Italia dans le capital de la société IMACARE en juillet 2020 à hauteur de 60%.
- Fermeture de la filiale IMA Protect Italia, décidée en novembre 2020.

Par ailleurs, le Conseil de Surveillance reconnaît avoir eu connaissance des comptes consolidés.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil de Surveillance n'a aucune observation particulière à formuler, tant en ce qui concerne le rapport de gestion du Directoire que les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020.

Le Conseil de Surveillance



INTER MUTUELLES ASSISTANCE S.A.
118 avenue de Paris - CS 40 000
79 033 NIORT Cedex 9
Tél. : +33 (0)5 49 347 347



WWW.IMA.EU

