

RCS : NIORT Code greffe : 7901

Documents comptables

REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES

**Le greffier du tribunal de commerce de NIORT atteste l'exactitude des informations
transmises ci-après**

Nature du document : Documents comptables (B-C)

Numéro de gestion : 1980 B 00107 Numéro SIREN : 320 281 025 Nom ou dénomination : INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA

Ce dépôt a été enregistré le 01/08/2022 sous le numéro de dépôt 3530



MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT FINANCIER

2021.

Certifié conforme, Niort le 18 juillet 2022

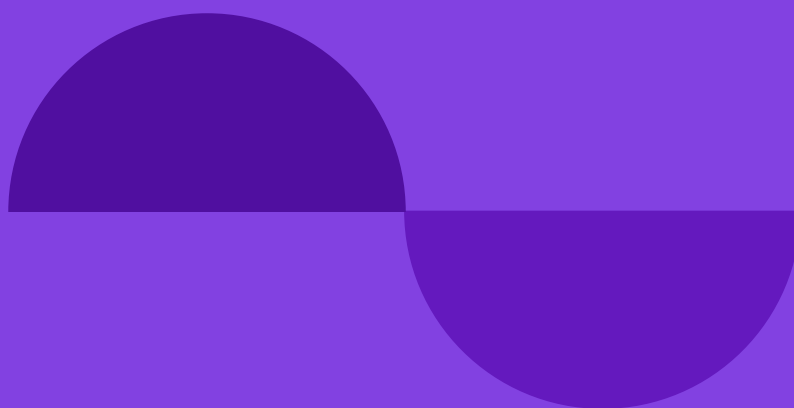


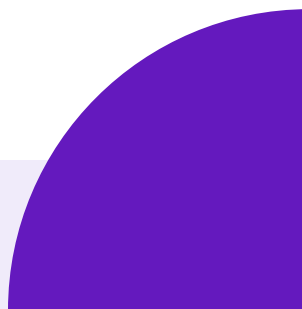
Claude SARCIA
Président du Directoire



02

COMPTES CONSOLIDÉS 2021.





	2.1
46	BILAN
46	BILAN ACTIF
47	BILAN PASSIF
	2.2
48	COMPTE DE RÉSULTAT
	2.3
49	TABLEAU DES ENGAGEMENTS REÇUS ET DONNÉS
	2.4
50	ANNEXE AUX COMPTES CONSOLIDÉS
50	RÉFÉRENTIEL COMPTABLE
50	FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE
50	PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION
52	MODALITÉS DE CONSOLIDATION
53	MÉTHODES ET RÈGLES D'ÉVALUATION
58	CHANGEMENT DE MÉTHODES ET D'ESTIMATIONS
59	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES POSTES DU BILAN
70	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES POSTES DU COMPTE DE RÉSULTAT
76	COMPTES DE RÉSULTATS SECTORIELS
77	ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE
	2.5
78	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS

2.1

BILAN.

BILAN ACTIF

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	NET N TOTAL 31/12/2021	NET N-1 TOTAL 31/12/2020
ACTIFS INCORPORELS	54 517 216	56 518 963
dont écarts d'acquisition	128 888	561 233
PLACEMENTS DES ENTITÉS D'ASSURANCE	91 559 970	73 562 212
Terrains et constructions	2 148 033	2 169 201
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	0	0
Autres placements	89 411 937	71 393 011
PLACEMENTS REPRÉSENTANT LES ENGAGEMENTS EN UC		
PLACEMENTS DES AUTRES ENTITÉS	90 425 453	94 722 087
Terrains et constructions	48 694 356	45 709 550
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	2 484 871	2 134 875
Autres placements	39 246 226	46 877 662
TITRES MIS EN ÉQUIVALENCE	6 532 632	5 674 844
PART DES CESSIONNAIRES ET RÉTROCESSIONNAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES	4 404 814	3 306 524
Provisions pour primes non acquises	3 074 585	2 267 757
Provisions pour sinistres	1 330 229	1 038 767
Autres provisions techniques	0	0
CRÉANCES NÉES DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE	14 304 692	9 461 304
Primes acquises non émises	7 428 901	3 176 133
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 254 929	4 773 844
Créances nées d'opérations de réassurance	2 620 862	1 511 327
CRÉANCES SUR LES ENTITÉS DU SECTEUR BANCAIRE	181 456 436	135 919 337
Compte courant et caisse	181 456 436	135 919 337
AUTRES CRÉANCES	125 632 004	139 360 695
Personnel	321 818	315 620
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 101 914	15 568 063
Débiteurs divers	114 188 448	123 470 889
Capital appelé non versé	0	0
Impôts différés actifs	19 824	6 123
AUTRES ACTIFS	43 337 216	46 611 328
Actifs corporels d'exploitation	34 227 015	37 436 471
Autres	9 110 201	9 174 857
COMPTES DE RÉGULARISATION - ACTIF	6 533 059	6 277 553
Frais d'acquisition reportés	1 739 513	1 700 206
Autres	4 793 546	4 577 347
DIFFÉRENCE DE CONVERSION	3 894	0
Total de l'actif	618 707 386	571 414 847

BILAN PASSIF

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	NET N TOTAL 31/12/2021	NET N-1 TOTAL 31/12/2020
CAPITAUX PROPRES DU GROUPE	223 624 155	215 434 094
Capital social	36 754 232	37 410 481
Primes d'émission	51 636 358	54 950 333
Résultat de l'exercice	11 941 838	5 515 975
Réserves	123 278 539	117 563 323
Autres	13 188	-6 018
INTÉRÊTS MINORITAIRES	10 529 657	9 838 983
PASSIFS SUBORDONNÉS		
PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES	65 937 558	58 760 382
Provisions techniques Vie		
Provisions techniques non-Vie	65 937 558	58 760 382
PROVISIONS TECHNIQUES EN UC		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 666 793	3 746 696
DETTES NÉES DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE	7 755 653	6 420 574
DETTES REPRÉSENTÉES PAR DES TITRES		
DETTES ENVERS LES ENTITÉS DU SECTEUR BANCAIRE	26 820 804	28 449 659
AUTRES DETTES	278 642 261	245 273 247
COMPTES DE RÉGULARISATION - PASSIF	2 721 866	3 491 212
DIFFÉRENCE DE CONVERSION	8 639	0
TOTAL DU PASSIF	618 707 386	571 414 847

2.2

COMPTE DE RÉSULTAT.

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	ACTIVITES ASSURANCE NON-VIE	AUTRES ACTIVITES	TOTAL 31/12/2021	TOTAL 31/12/2020
Primes émises	145 993 908		145 993 908	132 204 499
Variation des primes non acquises	-3 556 850		-3 556 850	-116 435
PRIMES ACQUISES	142 437 058	0	142 437 058	132 088 064
Produits d'exploitation bancaire			0	0
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités		729 178 503	729 178 503	641 491 781
Autres produits d'exploitation	683 925	4 672 737	5 356 662	1 775 794
Produits financiers nets de charges	86 959	67 848	154 807	175 286
PRODUITS D'EXPLOITATION	143 207 942	733 919 088	877 127 030	775 530 925
Charges des prestations d'assurance	-97 409 844		-97 409 844	-89 907 025
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-1 848 346		-1 848 346	-1 381 723
Charges des autres activités		-365 114 043	-365 114 043	-307 351 404
Charges de gestion	-27 451 816	-368 051 063	-395 502 879	-366 775 045
CHARGES D'EXPLOITATION	-126 710 006	-733 165 106	859 875 112	-765 415 197
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	16 497 936	753 982	17 251 918	10 115 728
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition		-432 345	-432 345	-34 767
Autres produits nets non techniques	146 198		146 198	125 606
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	16 644 134	321 637	16 965 771	10 206 567
Résultat exceptionnel			-526 123	-1 147 749
Impôts sur les résultats			-5 071 327	-3 978 091
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES			11 368 321	5 080 727
Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence			1 122 143	857 722
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ			12 490 464	5 938 449
Intérêts minoritaires			548 626	422 474
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)			11 941 838	5 515 975

2.3

TABLEAU DES ENGAGEMENTS REÇUS ET DONNÉS.

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
ENGAGEMENTS REÇUS	24 461	22 221
Entreprises d'assurance	1 193	1 143
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	23 268	21 078
ENGAGEMENTS DONNÉS	54 259	51 049
Entreprises d'assurance	398	365
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	53 861	50 684

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 ;
- le règlement de l'Autorité des normes comptables ANC n° 2020-01 publié le 9 octobre 2020 et homologué le 29 décembre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2021..

// FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 872 M€ par rapport à 774 M€ en 2020, soit +12,7 % et le chiffre d'activité est de 1 202,4 M€ contre 1 090,1 M€ en 2020, soit +10,3 %.

Le chiffre d'affaires du Groupe a augmenté de 98 M€ sur l'exercice.

Les entités françaises ont contribué à hauteur de 85,6 M€ à cette évolution.

Les primes d'assurance représentent 142,4 M€ (132,0 M€ en 2020).

Dès les premières mesures de déconfinement en France à l'international, les activités ont fortement progressé avec la reprise des déplacements pour retrouver un niveau équivalent ou même supérieur à 2019.

Le résultat consolidé Groupe + minoritaires est de 12,5 M€ contre 5,9 M€ en 2020.

// 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 2021

Les sociétés IMA UK et IMA Protect Italia ont été dissoutes en 2021. Ces deux entités sont sorties du périmètre de consolidation en 2021.

Nom commercial et siège social	Pays	% contrôle	% intérêt	Méthode
1 - ACTIVITÉ HOLDING				
IMA SA 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Consolidante
2 - ACTIVITÉ ASSURANCE				
IMA Iberica Julián Camarillo n°29 – MADRID	Espagne	100,00	100,00	Globale
IMA Italia Assistance Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	65,00	65,00	Globale
IMA Assurances 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
Assurima 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
Wafa IMA Assistance Casablanca Business Center, lot°2 lotiss. Mandarouna Sidi Maârouf, CASABLANCA	Maroc	35,00	35,00	Equivalence
3 - ACTIVITÉ HORS ASSURANCE				
ASSISTANCE				
IMA GIE 118 avenue de Paris – NIORT	France	84,57	84,57	Globale
IMA Services 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
Sérèna 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
IMA Deutschland 250 B Leopoldstrasse – MUNICH	Allemagne	100,00	100,00	Globale
Prestima Julián Camarillo n°29 – MADRID	Espagne	100,00	100,00	Globale
IMA Servizi Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	90,00	60,95	Globale
IMA Benelux Parc d'Affaires Zénobe Gramme – Bât 11/12 Square des Conduites d'Eau – LIEGE	Belgique	34,00	34,00	Proportionnelle
Inter Mutuelles Habitat GIE 471 B rue Puits Japie, ZA Le Luc – ÉCHIRÉ	France	80,00	80,00	Globale
IMACARE Piazza Indro Montanelli n°20 – Sesto San Giovanni (MILAN)	Italie	60,00	39,00	Globale
AUTRES ACTIVITÉS				
IMA Technologies 31 route de Gachet – NANTES	France	100,00	100,00	Globale
IMA Protect 31 route de Gachet – NANTES	France	100,00	100,00	Globale
IMA Voyages 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
IMA Participations 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
IMA Innovation 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale
GIE La Chanterrie 31 route de Gachet – NANTES	France	100,00	81,80	Globale
IMMOBILIER				
SCI Bellune 118 avenue de Paris – NIORT	France	100,00	100,00	Globale

// MODALITÉS DE CONSOLIDATION

• **Méthode de consolidation**

Les dix-huit filiales ainsi que le GIE La Chantrerie, sous contrôle exclusif, ont été consolidés 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 ANC n° 2020-01.

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 de la filiale 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 20 K€ et un impôt différé passif de 177 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 Sérène.

L'actif d'impôts différés, estimé à 1 227 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 350 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 90 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 100 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.

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 au titre de ces déficits fiscaux en 2021. L'actif d'impôts différés non comptabilisé d'IMA Participations s'élève à 42 K€ ; celui d'IMA Innovation est de 212 K€.

• **Ecarts 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 2021. 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 2021 est un produit de 583 K€ correspondant à un écart sur le résultat 2020.

Les comptes sociaux de la société IMACARE intégrés en consolidation 2020 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2020 de cette entité est une charge de 21 K€ qui a été comptabilisée dans les comptes consolidés 2021.

Les comptes sociaux de la société Wafa IMA Assistance intégrés en consolidation 2020 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2020 de cette entité est un produit de 23 K€ qui a été comptabilisé dans les comptes consolidés 2021.

// MÉTHODES ET RÈGLES D'ÉVALUATION

• Écart 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€. Une dépréciation de l'écart d'acquisition de 467 K€ a été comptabilisée en 2021.

• 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 :

Étape 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.

Étape 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	

Étape 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).

Étape 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

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des projets LASM entre 2021 et 2020 :

	31.12. 21			31.12.20		
	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Projets en service	9 994	161	9 833	24 286	5 345	18 940
Projets encore en cours en fin d'exercice	2 781	0	2 781	4 574	-	4 574
Total des projets LASM inventoriés en fin d'exercice	12 776	161	12 614	28 859	5 345	23 514
dont projet NOUMA	11 114	99	11 015	4 510	0	4 510

Les projets en service correspondent aux projets en cours des LASM mises en service dans l'année.

// Inter Mutuelles Habitat GIE

Au titre de l'exercice un applicatif OSMOZ lot 3 a été mis en production partiellement pour 694 K€.

• 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 2021, 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€.
- LIBERTY RIDER, startup française dans le domaine de la mobilité sécurisée, dont IMA Participations détient 11,8 % 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 10,1 % du capital, soit 700 K€.
- COORGANIZ, startup française, plateforme d'organisation de la famille et de la dépendance, dont IMA Participations détient 9,5 % du capital, soit 700 K€.
- CARBOOKR, startup française, startup française dans le domaine de la location de voitures BtoB, dont IMA Participations détient 15,0 % du capital, soit 350 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 2021, 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 2021, 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 2021.

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	2 à 10 ans linéaire
- matériel de bureau	3 à 8 ans linéaire
- mobilier	4 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 2021 pour un montant de 6 318 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 2021, les frais d'acquisition reportés s'élèvent à 1 740 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 31.12.21 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 19 486 K€ au 31 décembre 2021. 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 et d'IMA Protect prévu par la convention collective et non couvert par un contrat d'assurance figure au passif. Il est de 1 472 K€ au 31 décembre 2021.

Le taux d'actualisation retenu est de 0,52 %. L'âge de départ à la retraite pris en compte est de 65 ans.

Au 31 décembre 2021, le montant de la provision pour indemnités de fin de carrière, comptabilisé en consolidation, s'élève à 1 472 K€. Il inclut les charges sociales correspondantes.

La variation de la provision pour IFC entre l'année 2020 et 2021 a généré un produit qui a augmenté le résultat consolidé de 162 K€, soit 119 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.

- **Écarts 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.

- **Règlement ANC 2020-01 relatif aux comptes consolidés - Impacts sur les comptes consolidés du Groupe IMA en 2021**

Le règlement ANC 2020-01 publié le 9 octobre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021.

L'impact de ce règlement sur les retraitements de consolidation présents au 31 décembre 2020 a été analysé. Il est non significatif.

// CHANGEMENTS DE METHODES ET D'ESTIMATIONS

- **Changements de réglementation comptable**

Application du règlement ANC 2020-01

Le règlement ANC 2020-01 publié le 9 octobre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021.

L'entrée en vigueur du règlement ANC 2020-01 n'a pas généré d'impact significatif sur les comptes consolidés du groupe IMA. Il a toutefois conduit à ajuster la présentation et le contenu de certaines rubriques.

Les états consolidés du Groupe IMA au 31 décembre 2021 ont pris en compte les modifications impliquées par le règlement de l'Autorité des normes comptables ANC n° 2020-01 et applicables à partir de 2021.

Bilan

Les écarts d'acquisition font partie des actifs incorporels depuis 2021 alors qu'ils figuraient sur une ligne distincte à l'actif jusqu'en 2020.

Les impôts différés actifs apparaissent en Autres créances depuis 2021 alors qu'ils étaient inclus dans les Autres comptes de régularisation actif jusqu'en 2020.

Les impôts différés passifs figurent en Autres dettes depuis 2021 alors qu'ils se trouvaient dans les Comptes de régularisation passif jusqu'en 2020.

Compte de résultat

Jusqu'en 2020 le compte de résultat faisait apparaître le résultat de l'exploitation courante. Depuis 2021, le compte de résultat fait ressortir le résultat d'exploitation avant et après dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition.

- **Changements de méthodes comptables, d'estimations comptables et corrections d'erreurs**

Aucun changement de méthode comptable, d'estimation comptable ou aucune correction d'erreur n'impacte significativement les comptes au 31 décembre 2021.

- **Changements de présentation comptable**

Aucun changement de présentation comptable n'est intervenu en 2021, autres que ceux induits par l'application du nouveau règlement ANC n° 2020-01 (cf. supra).

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

// INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES POSTES DU BILAN

• Actifs incorporels

Ecarts 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 et reprise en 2021.

Une dépréciation de 467 K€ a été comptabilisée en 2021.

La valeur nette de l'écart d'acquisition est de 129 K€.

Jusqu'en 2020 l'écart d'acquisition apparaissait sur une ligne distincte du bilan actif. Depuis 2021 il fait partie des actifs incorporels.

VALEUR BRUTE				
	Montant au début de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Montant à la fin de l'exercice
Frais d'établissement	5		-5	0
Ecarts d'acquisition	596			596
Fonds de commerce et droit au bail	557		-50	507
Autres actifs incorporels	146 846	13 813	-1 362	159 297
TOTAL	148 004	13 813	-1 417	160 400

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	0			0	0
Ecarts d'acquisition	35	467	-35	467	129
Fonds de commerce et droit au bail	82	101	-50	133	374
Autres actifs incorporels	91 368	16 280	-2 365	105 283	54 014
Total	91 485	16 848	-2 450	105 883	54 517

• **Placements des entités d'assurance**

	31.12.21			31.12.20	
	VALEUR BRUTE	VALEUR NETTE	VALEUR DE RÉALISATION (1)	PLUS OU MOINS VALUES LATENTES	PLUS OU MOINS VALUES LATENTES
1. Placements immobiliers	2 352	2 148	3 500	1 352	1 131
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	12	12	15	3	
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4.)	9 850	9 850	9 863	13	100
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe					
5. Obligations et autres titres à revenu fixe	70 283	70 283	72 681	2 398	3 665
6. Prêts hypothécaires					
7. Autres prêts et effets assimilés					
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes	3 254	3 254	3 254		
9. Autres dépôts	6 013	6 013	6 021	8	19
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte					
11. Autres instruments financiers à terme					
TOTAL	91 764	91 560	95 334	3 774	4 915
Total des placements cotés	54 051	54 051	56 473	2 422	3 784
Total des placements non cotés	37 713	37 509	38 861	1 352	1 131
Part des placements d'assurance Non Vie	91 764	91 560	95 334	3 774	4 915
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 entités**

	31.12.21			31.12.20
	Valeur brute	Amortissements/ Dépréciations	Valeur nette	Valeur nette
TERRAINS ET CONSTRUCTIONS	73 148	24 454	48 694	45 710
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	4 361		4 361	2 883
Participations	3 578		3 578	2 236
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés	604		604	454
Prêts	179		179	193
Autres immobilisations financières				
VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENTS	37 485	115	37 370	46 129
AUTRES				
TOTAL	114 994	24 569	90 425	94 722

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

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

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises et risques en cours	3 075		3 075	2 268
Provisions pour sinistres	1 330		1 330	1 039
Provisions pour participation aux bénéfices				
Autres provisions techniques				
TOTAL	4 405		4 405	3 307

• **Créances nées d'opérations d'assurance et de réassurance**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Primes acquises non émises	7 429			7 429
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 239	16		4 255
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621			2 621
TOTAL	14 289	16		14 305

Ventilation par nature

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Montant net total	
Primes acquises non émises	7 429		7 429	3 176
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 255		4 255	4 774
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621		2 621	1 511
TOTAL	14 305		14 305	9 461

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Primes acquises non émises	8 541	1 112	7 429	3 176
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 259	4	4 255	4 774
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621		2 621	1 511
TOTAL	15 421	1 116	14 305	9 461

- **Créances sur les entités du secteur bancaire**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Comptes courants et caisses	181 456			181 456
TOTAL	181 456			181 456

Ventilation par nature

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Comptes courants et caisses	52 080		129 376	181 456	135 919
TOTAL	52 080		129 376	181 456	135 919

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Comptes courants et caisses	181 456		181 456	135 919
TOTAL	181 456		181 456	135 919

• **Autres créances**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Personnel	292		30	322
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 102			11 102
Débiteurs divers	114 152	36		114 188
Capital appelé non versé				
Impôts différés actifs	20			20
TOTAL	125 566	36	30	125 632

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Personnel	27		295	322	316
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	2 509		8 593	11 102	15 568
Débiteurs divers	6 116		108 072	114 188	123 471
Capital appelé non versé					
Impôts différés actifs			20	20	6
TOTAL	8 652		116 980	125 632	139 361

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Personnel	322		322	316
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 102		11 102	15 568
Débiteurs divers	114 471	283	114 188	123 471
Capital appelé non versé				
Impôts différés actifs	20		20	6
TOTAL	125 915	283	125 632	139 361

Jusqu'en 2020 les impôts différés actifs figuraient dans la rubrique "Autres comptes de régularisation actif". Depuis 2021 ils font partie des Autres créances.

- **Autres actifs**

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

	31.12.21			31.12.20		
	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total
ACTIFS CORPORELS D'EXPLOITATION						
Activité Non Vie	174	90	84	119	104	15
Activité Vie						
Autres activités	124 958	90 815	34 143	125 213	87 792	37 421
STOCKS ET EN-COURS						
Autres activités	9 110		9 110	9 175		9 175
TOTAL	134 242	90 905	43 337	134 507	87 896	46 611

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Actifs corporels d'exploitation	84		34 143	34 227	37 436
Stocks et en-cours			9 110	9 110	9 175
TOTAL	84		43 253	43 337	46 611

- **Comptes de régularisation - actif**

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

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Frais d'acquisition reportés	1 740			1 740	1 700
TOTAL	1 740			1 740	1 700

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

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

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Intérêts courus à recevoir	387		295	682	591
Charges constatées d'avance diverses et autres comptes de régularisation actif	76		4 036	4 112	3 986
Total	463		4 331	4 794	4 583

Jusqu'en 2020 les impôts différés actifs figuraient dans la rubrique "Autres comptes de régularisation actif". Depuis 2021 ils font partie des Autres créances.

• 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 31.12.19	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
Affectation du résultat 31.12.20			5 516	-5 516						
Résultat 31.12.21				11 942				11 942	548	12 490
Variation des écarts de conversion			218					218		218
Réduction de capital IMA SA	-656	-3 314						-3 970		-3 970
Variation de périmètre IMACARE									142	142
Montant au 31.12.21	36 754	51 636	123 297	11 942		-5	-5	223 624	10 529	234 153

- **Provisions techniques**

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

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises	40 059		40 059	35 818
Provisions pour sinistres	19 562		19 562	15 372
Provisions pour participation aux bénéfices et ristournes	3 582		3 582	5 659
Autres provisions techniques	2 734		2 734	1 911
Total	65 937		65 937	58 760

- **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	626	76	-431	271
Provisions pour litiges	30	57	-30	57
Provisions indemnités fin de carrière et primes liées à l'ancienneté	1 634	55	-217	1 472
Titres mis en équivalence				
Ecart d'acquisition				
Autres provisions pour risques et charges	1 457	29	-620	866
Total	3 747	217	-1 298	2 666

- **Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	3 770			3 770
Dettes nées d'opérations de réassurance	3 250			3 250
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	736			736
Total	7 756			7 756

Ventilation par nature et entre activités Non Vie et Vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	3 770			3 770	3 615
Dettes nées d'opérations de réassurance	3 250			3 250	1 766
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	736			736	1 039
Total	7 756			7 756	6 420

- **Dettes envers les entités du secteur bancaire**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	8 027	13 134	5 659	26 820
Total	8 027	13 134	5 659	26 820

Ventilation par nature et par activité Non Vie et Vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes envers les établissements de crédit	115		26 705	26 820	28 450
Total	115		26 705	26 820	28 450

- **Autres dettes**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	39 176			39 176
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	47 309			47 309
Créanciers divers	191 225	409	346	191 980
Impôts différés passifs	177			177
Total	277 887	409	346	278 642

Ventilation par nature et par activité

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus					
Personnel	458		38 718	39 176	38 324
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	1 244		46 065	47 309	45 419
Créanciers divers	7 991		183 989	191 980	161 099
Impôts différés passifs			177	177	431
Total	9 693		268 949	278 642	245 273

Les impôts différés passifs figurent en Autres dettes depuis 2021 alors qu'ils se trouvaient dans les Comptes de régularisation passif jusqu'en 2020.

• **Comptes de régularisation - passif**

Ventilation par nature et par activité

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Produits perçus d'avance et autres comptes de régularisation	153		2 569	2 722	3 491
Total	153		2 569	2 722	3 491

• **Tableau des engagements reçus et donnés**

	31.12.21			31.12.20
	Assurance	Autres	Total	Total
ENGAGEMENTS REÇUS	1 193	23 268	24 461	22 221
ENGAGEMENTS DONNÉS	398	53 861	54 259	51 049
- avals, cautions et garanties de crédit		38 911	38 911	39 500
- titres et actifs acquis avec engagements de revente				
- autres engagements sur titres, actifs ou revenus	398	14 950	15 348	11 549
- 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	31.12.21	31.12.20
France	77 776	77 196
UE	68 218	55 008
Total	145 994	132 204

• **Ventilation des primes acquises et des provisions techniques brutes par catégorie**

	31.12.21		31.12.20	
Catégories	Primes acquises	Provisions techniques	Primes acquises	Provisions techniques
Affaires directes	108 669	45 041	90 597	40 088
Acceptations en réassurance (Non Vie)	33 768	20 897	41 491	18 672
Total	142 437	65 938	132 088	58 760

• **Chiffre d'affaires des autres activités**

	31.12.21	31.12.20
Prestations d'assistance	646 570	562 581
Abonnés télésurveillance	39 367	37 366
Télédiagnostic et autres activités	43 241	41 545
Total	729 178	641 492

• **Autres produits d'exploitation**

	31.12.21	31.12.20
Reprises sur provisions pour dépréciation des immobilisations et pour risques et charges	2 844	496
Autres	2 512	1 280
Total	5 356	1 776

• **Produits financiers nets de charges**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Revenus des placements	823			823	748
Autres produits de placements	22			22	22
Produits provenant de la réalisation des placements	110			110	120
Ajustements ACAV (plus-values)					
Total produits financiers	955			955	890
Frais int. et ext. de gestion des placements	-432			-432	-331
Autres charges des placements	-422			-422	-47
Pertes provenant de la réalisation des placements	-14			-14	-20
Ajustements ACAV (moins values)					
Total charges financières	-868			-868	-398
Produits financiers nets de charges Assurances	87			87	492
Sociétés non assurance (autres activités)					
Produits financiers			547	547	309
Charges financières			-479	-479	-626
Résultat financier des autres activités			68	68	-317
Produits financiers nets de charges				155	175

• **Charges des prestations d'assurance**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Prestations et frais payés	92 422		92 422	85 907
Charges des provisions pour sinistres (variations)	3 580		3 580	773
Charges des autres provisions techniques	823		823	205
Participation aux résultats	585		585	3 022
Total	97 410		97 410	89 907

• **Charges ou produits nets des cessions en réassurance**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Primes cédées	8 050		8 050	5 699
Variation des primes non acquises et risques en cours cédées	-807		-807	-156
Charges de sinistres cédées	-3 105		-3 105	-2 055
Participation aux résultats				
Commissions cédées	-2 290		-2 290	-1 627
Cession des autres produits techniques				-479
Total	1 848		1 848	1 382

• **Détail des charges des autres activités**

	31.12.21	31.12.20
Frais de sinistres prestations	365 401	307 703
Rabais, remises, ristournes obtenues assistance	-527	-561
Autres	240	209
Total	365 114	307 351

• **Charges de gestion**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.21	Total 31.12.20
SOCIÉTÉS D'ASSURANCE					
Frais d'acquisition	18 678			18 678	15 852
Frais d'administration	5 315			5 315	6 055
Autres charges techniques	3 459			3 459	4 343
Participation des salariés					
SOCIÉTÉS NON ASSURANCE (AUTRES ACTIVITÉS)					
Charges de personnel (y compris participation des salariés)			220 669	220 669	208 853
Autres charges d'exploitation			93 539	93 539	75 769
Impôts et taxes			21 907	21 907	22 093
Dotations aux amortissements et aux provisions			33 936	33 936	33 810
Total	27 452		368 051	395 503	366 775

• **Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition**

Une dotation aux amortissements de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2020 pour 35 K€ a été reprise en 2021. Une dépréciation de 467 K€ a été comptabilisée en 2021. Le total des mouvements de l'exercice est de -432 K€.

• **Autres produits nets non techniques**

	31.12.21	31.12.20
Rabais, remises, ristournes accordées assistance	0	0
Autres produits	146	126
Total	146	126

• **Résultat exceptionnel**

	31.12.21	31.12.20
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Produits sur exercices antérieurs	121	153
Produits des cessions d'éléments actifs	127	113
Quote-part de subvention d'investissement virée au compte de résultat		
Reprises sur dépréciations et provisions	451	
Autres produits exceptionnels	686	477
Total produits exceptionnels	1 385	743
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Charges sur exercices antérieurs	163	110
Pertes sur avances de fonds		
Pertes sur créances		
Charges sur cessions d'éléments d'actifs	852	889
Autres charges exceptionnelles	896	892
Total charges exceptionnelles	1 911	1 891
Résultat exceptionnel	-526	-1 148

• **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 2021, cette somme conduit à constater une charge d'impôt de 5 071 K€.

	31.12.21	31.12.20
Charge d'impôt exigible	5 339	4 145
Charge d'impôt différé	-268	-167
Total	5 071	3 978

La charge d'impôt théorique s'élève à :

	31.12.21	31.12.20
Résultat net consolidé	12 490	5 938
Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition	432	35
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	-1 122	-858
Charge nette d'impôt	5 071	3 978
Résultat avant impôt	16 871	9 094
Taux d'impôt théorique	27,37 %	28,92 %
Charge théorique d'impôt	4 618	2 630

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

	31.12.21	31.12.20
Charge théorique d'impôt	4 618	2 630
Différences permanentes	168	-11
Différences de taux liées aux pays	393	-181
Retraitements de consolidation n'ayant pas donné lieu à calcul d'impôt différé	-243	25
Impact des déficits	135	1 515
Autres impôts exigibles		
Charge nette d'impôt	5 071	3 978

• **Dotations aux amortissements, dépréciations et aux provisions**

Libellés	31.12.21	31.12.20
Dotations aux amortissements	31 700	30 913
Dotations aux dépréciations et aux provisions	373	3 132
Total	32 073	34 045

• **Personnel**

Effectif moyen du personnel	31.12.21			31.12.20
	Assurance	Autres activités	Total	
Cadres	29	819*	847	804
Techniciens	33	3 653**	3 686	3 517
Total	62	4 472	4 533	4 321
Charges de personnel	4 268	219 846	224 114	212 747

L'effectif moyen ci-dessus inclut la quote-part contrôlée des effectifs employés par les entreprises consolidées par intégration proportionnelle en 2021 (* cadres : 3, ** techniciens : 25) et exclut le Maroc.

L'effectif des personnels sous contrat à durée indéterminée au 31.12.21 représente 3 892 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 : 539 K€.
 - dont Mazars : 292 K€
 - Groupe Y : 214 K€
 - Marca Cardinal : 33 K€
- Honoraires comptabilisés au titre des autres services réalisés par les commissaires aux comptes : 9 K€.
 - dont Mazars : 6 K€
 - Groupe Y : 3 K€

// COMPTES DE RÉSULTATS SECTORIELS

• *Compte technique de l'assurance Non Vie*

	OPÉRATIONS BRUTES	CESSIONS ET RÉTRO- CESSIONS	OPÉRATIONS NETTES 31.12.21	OPÉRATIONS NETTES 31.12.20
PRIMES ACQUISES	142 437	-7 243	135 194	126 545
- Primes	145 994	-8 050	137 944	126 505
- Variation des primes non acquises	-3 557	807	-2 750	40
PART DU COMPTE TECHNIQUE DANS LES PRODUITS NETS DE PLACEMENTS	-137		-137	225
AUTRES PRODUITS TECHNIQUES	684		684	1 041
CHARGES DE SINISTRES	-96 002	3 105	-92 897	-84 625
- Prestations et frais payés	-92 422	2 813	-89 609	-84 285
- Charges des provisions pour sinistres	-3 580	292	-3 288	-340
CHARGES DES AUTRES PROVISIONS TECHNIQUES	-823		-823	-205
PARTICIPATION AUX RÉSULTATS	-585		-585	-3 022
FRAIS D'ACQUISITION ET D'ADMINISTRATION	-23 993	2 290	-21 703	-20 280
- Frais d'acquisition	-18 678		-18 678	-15 852
- Frais d'administration	-5 315		-5 315	-6 055
- Commissions reçues des réassureurs		2 290	2 290	1 627
AUTRES CHARGES TECHNIQUES	-3 459		-3 459	-4 343
VARIATION DE LA PROVISION POUR ÉGALISATION				
RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON VIE	18 122	-1 848	16 274	15 336
Participation des salariés				
Produits nets des placements hors part du compte technique	224		224	268
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	18 346	-1 848	16 498	15 604
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition				
Autres produits nets non techniques	146		146	126
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	18 492	-1 848	16 644	15 730

• **Comptes d'exploitation des autres activités**

	31.12.21	31.12.20
Chiffre d'affaires	729 178	641 492
Autres produits d'exploitation	4 673	1 213
Achats consommés	-365 114	-307 351
Charges de personnel (y compris la participation des salariés)	-220 669	-208 853
Autres charges d'exploitation	-93 539	-75 769
Impôts et taxes	-21 907	-22 093
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-31 936	-33 810
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT ELEMENTS CI-DESSOUS	686	-5 171
Produits financiers	547	309
Charges financières	-479	-626
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	754	-5 488
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition	-432	-35
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	322	-5 523

// **ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE**

L'invasion de l'Ukraine par la Russie le 24 février constitue un événement post-clôture. Ce dernier n'a pas d'incidence financière sur les comptes clos au 31.12.2021, dans la mesure où il s'agit d'un événement relatif à une situation nouvelle.

Les premières analyses de l'exposition du Groupe IMA conduisent à un impact financier non significatif.

2.5

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS.

Exercice clos le 31 décembre 2021

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 2021, 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 2021 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 16 mai 2022

Les Commissaires aux Comptes

GROUPE Y AUDIT



Christophe MALÉCOT

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



Pierre de LATUDE

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 29 JUIN 2022.



4.1

106 PROJETS TEXTE DES RÉOLUTIONS

4.1

PROJETS TEXTE DES RÉSOLUTIONS.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE D'IMA SA DU 29 JUIN 2022

// PREMIÈRE 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 2021, 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.

// DEUXIÈME RÉSOLUTION

(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 2021 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.

// TROISIÈME RÉSOLUTION

(Affectation du résultat)

L'Assemblée Générale décide d'affecter le bénéfice net comptable s'élevant à 2 370 794,57 euros de la façon suivante :

Réserve légale :	118 539,73 €
Report à nouveau :	2 252 254,84 €
	2 370 794,57 €

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.

// QUATRIÈME RÉSOLUTION

(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.

// CINQUIÈME RÉSOLUTION

(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.



MOBILITÉ
HABITAT
SANTÉ BIEN-VIVRE
JURIDIQUE

RAPPORT FINANCIER

2021.

Certifié conforme, Niort le 18 juillet 2022



Claude SARCIA
Président du Directoire



01

RAPPORT DE GESTION.



	1.1
06	LE GROUPE IMA EN UN CLIN D'OEIL
08	NOS IMPLANTATIONS
08	LA FORCE D'UN ACTIONNARIAT MULTIPLE
	1.2
09	LA GOUVERNANCE
09	LES SOCIÉTÉS DU GROUPE
	1.3
10	QUELQUES ZOOMS SUR L'ANNÉE 2021 POUR LE GROUPE IMA
	1.4
13	STRATÉGIE ET OBJECTIFS
13	PLAN STRATÉGIQUE 2018-2020+1
	1.5
14	ACTIVITÉ ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE
14	LES CHIFFRES CLÉS
14	LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DU GROUPE
14	L'ACTIVITÉ EN NOMBRE DE DOSSIERS
15	LE RÉSULTAT CONSOLIDÉ
	1.6
16	ACTIVITÉS DES PRINCIPALES ENTITÉS DU GROUPE
16	IMA SA (HOLDING)
16	LES FILIALES FRANÇAISES
18	LES FILIALES INTERNATIONALES
	1.7
19	ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE
	1.8
19	PERSPECTIVES
	1.9
20	DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES RISQUES
20	LE SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE
20	LA GESTION DES RISQUES ET LE CONTRÔLE PERMANENT
20	LA CONFORMITÉ
20	L'ACTUARIAT
20	L'AUDIT INTERNE
20	LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)
21	LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
	1.10
21	INSTRUMENTS FINANCIERS
	1.11
22	DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE
22	NOTE MÉTHODOLOGIQUE
23	MODÈLE D'AFFAIRES
24	RISQUES SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX
38	SYNTHÈSE DES INDICATEURS SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX
40	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

1.1 LE GROUPE IMA EN UN CLIN D'ŒIL.

RAPPORT FINANCIER DU GROUPE IMA

872 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDÉ



11,9 M€

RÉSULTAT NET
CONSOLIDÉ¹



94,7 %

DE SATISFACTION
GLOBALE²

3 346 880

DOSSIERS D'ASSISTANCE TRAITÉS



12,6 M

D'APPELS REÇUS

**+ DE 45
MILLIONS**

DE BÉNÉFICIAIRES
DANS LE MONDE



437

CHARGÉS D'ASSISTANCE
RECRUTÉS EN CDI EN 2021

649

SAISONNIERS RECRUTÉS
PENDANT LA PÉRIODE ESTIVALE



¹ Résultat net consolidé part du Groupe.

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



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

// NOS IMPLANTATIONS

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

À L'INTERNATIONAL

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

EN FRANCE

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



// LA FORCE D'UN ACTIONNARIAT MULTIPLE

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

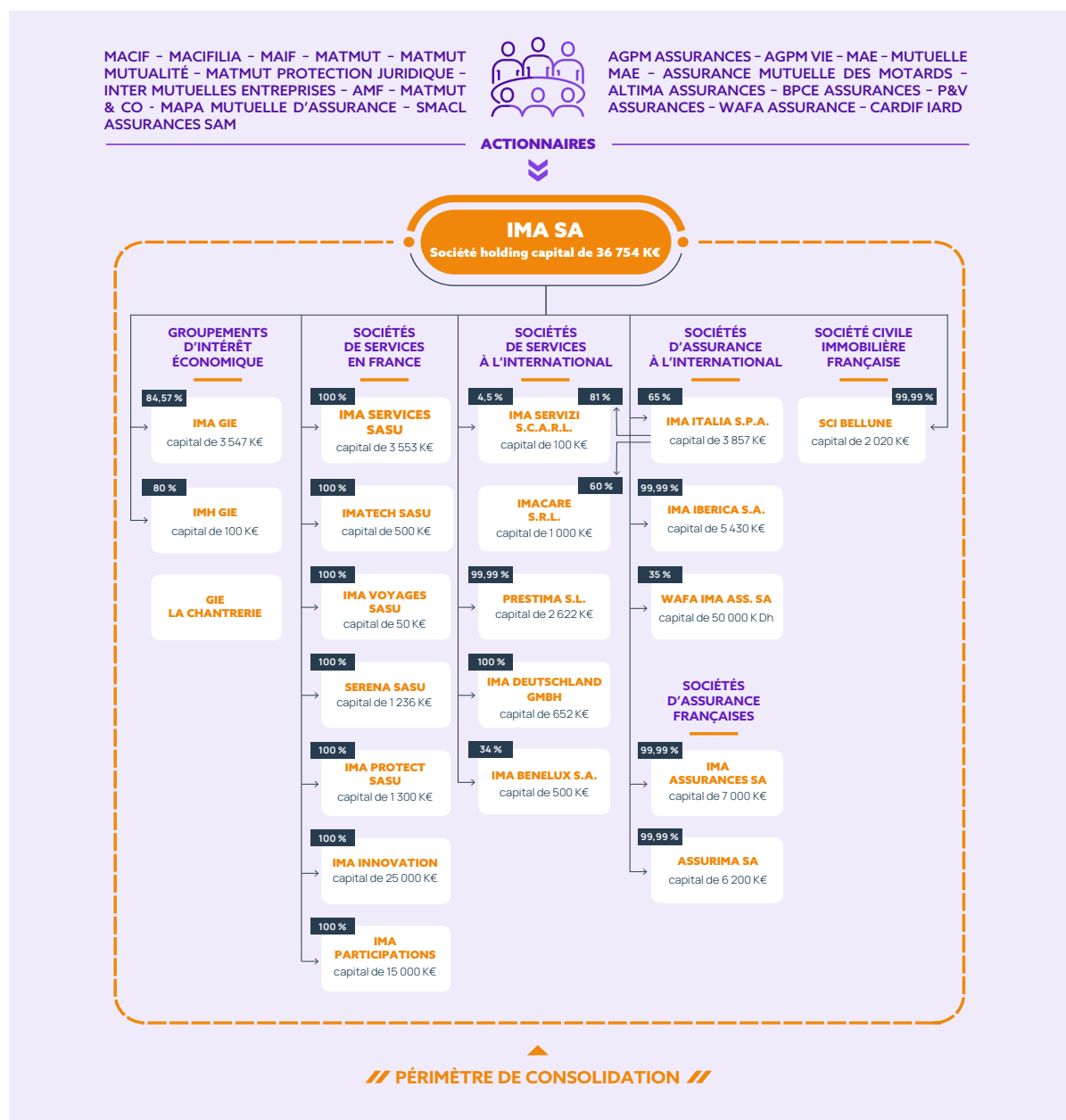


1.2

LA GOUVERNANCE.

// LES SOCIÉTÉS DU GROUPE

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



1.3

QUELQUES ZOOMS SUR L'ANNÉE 2021 POUR LE GROUPE IMA.



LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DU COMBAT CONTRE LA PANDÉMIE

Deux partenariats inédits démontrent que nous prenons à cœur notre mission d'intérêt public et notre capacité à déployer des solutions d'assistance avec agilité :

- Avec l'Agence régionale de santé (ARS) d'Ile-de-France : le Groupe IMA a mobilisé une partie de ses chargés d'assistance pour accompagner les professionnels de santé dans la gestion des campagnes de dépistage (prises de rendez-vous pour des tests PCR) puis lors de la campagne de vaccination contre la Covid-19 (prise de rendez-vous pour les professionnels de santé).
- Avec la Direction Générale de la Santé (DGS) : le Groupe IMA a mis à disposition plusieurs équipes de ses chargés d'assistance afin d'accompagner le grand public en assurant le support téléphonique et mail de l'application *TousAntiCovid*.



DES RÉUSSITES COMMERCIALES POUR LE GROUPE IMA

UNIVERS MOBILITÉ :

- signature du partenariat Renault Véhicules Electriques,
- nouvel accord avec Feu Vert : le Groupe IMA gère à distance les ateliers des 180 succursales du spécialiste de l'entretien automobile.

UNIVERS SANTÉ BIEN-VIVRE :

- reconduction du partenariat historique avec la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH) jusqu'en 2026 qui s'accompagne de la mise en place du programme Ima S@nté,
- renouvellement du partenariat avec La Mutuelle Générale (LMG) jusqu'en 2023.



L'INNOVATION SOUTENUE

L'innovation en quelques chiffres :

300 startups
identifiées par
nos métiers

Près de **3,2 M€** investis
pour tester et valider des services
qui viendront enrichir l'expérience
de nos clients et bénéficiaires.

90 opportunités
d'investissements
étudiées

6
investissements
réalisés



20 projets
commerciaux
lancés



2021 : UN ACCORD TÉLÉTRAVAIL INÉDIT

Le 18 octobre 2021, le Groupe IMA signe avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives un accord d'entreprise sur le télétravail. Ce dispositif, applicable au 1^{er} mars 2022 prévoit un forfait annuel de jours de télétravail pouvant aller jusqu'à 100 jours pour un collaborateur en contrat à durée indéterminée.

Il repose sur trois principes : confiance, responsabilisation des acteurs et souplesse organisationnelle. Les collaborateurs professionnellement autonomes pourront définir l'organisation de leur télétravail, en lien avec le bon fonctionnement de leur service. Après avoir posé les jours de télétravail, en concertation avec son manager, un salarié peut travailler sans contrainte de lieu. Cet aménagement souple permet de concilier, au mieux, activité professionnelle et vie personnelle.



// MOBILITÉ

L'ACTIVITÉ MOBILITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

8389 dossiers
auto traités le 4 janvier

- L'importante vague de froid en début d'année 2021 explique l'intensité de cette vague d'assistance.

1 871 404 dossiers
"véhicules*" ouverts en 2021 dont
17 678 pour les véhicules électriques

* Véhicules : dépannages, remorquages pour AUTO - EW / Panne Méca / Flottes / nouvelles mobilités / Truck

100 chargés d'assistance
recrutés en CDI et 500 saisonniers
durant la période estivale

- IMA a adapté en permanence ses effectifs pour répondre aux fluctuations d'activités particulièrement importants aux beaux jours et sur le dernier trimestre 2021.

50 salariés des
fonctions supports
en renfort avec
le dispositif
Tous assistants



LES NOUVELLES TENDANCES

Le Groupe IMA accompagne les nouvelles mobilités tout en s'appuyant sur un large réseau de prestataires qualifiés. En 2021, une offre mobilité douce composée de plusieurs packs spécifiques et indépendants est lancée. Complète, elle couvre toutes les causes d'immobilisation même la décharge de batterie, très souvent exclue sur le marché.

LE SAVIEZ-VOUS ?

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



// HABITAT

LES NOUVEAUX USAGES LIÉS AU LOGEMENT

Les périodes de confinement et de couvre-feu ainsi que leurs conséquences (télétravail, soin à domicile) ont fait émerger de nouveaux besoins en matière d'aménagement et de nouveaux modes de consommation.

+21 % soit 78 078 missions
ouvertes en juin



ACTIVITÉ LIÉE À L'UNIVERS HABITAT EN 2021

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

L'activité sur l'ensemble de l'année est supérieure de 7,2 % à 2020, avec 664 188 dossiers ouverts.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2021, le Groupe IMA a testé une nouvelle solution sur l'Habitat : IMA Home. Cette application mobile unifie la communication des objets connectés de la maison. Une cinquantaine de sociétaires l'ont testée au quotidien pendant plus de quatre mois, avant de nous faire un retour d'expérience.



// SANTÉ BIEN-VIVRE

L'ACTIVITÉ SANTÉ BIEN-VIVRE EN QUELQUES CHIFFRES

2575 téléconsultations réalisées en 2021
(2209 en 2020, 313 en 2019)

- La crise Covid-19 a accéléré la téléconsultation.

211 Hausse du nombre de dossiers
suivis par les psychothérapeutes entre
2020 et 2021

- La forte poussée du télétravail pose la notion de qualité de vie au travail. Pour prévenir les effets négatifs du distanciel, des offres autour de la santé mentale et physique sont lancées. La garantie assistance psychologique s'est généralisée dans les contrats d'assurance.



UN DEUXIÈME SEMESTRE SOUTENU POUR LE GROUPE IMA

La reprise d'activité s'est particulièrement fait sentir sur le deuxième semestre 2021. Dans le détail, l'activité aide-ménagère reste en tête des services proposés par IMA, tandis que la fonction auxiliaire de vie connaît une hausse marquée (X4) par rapport à 2019.

2021 reste une année compliquée pour le secteur des services à la personne pour plusieurs raisons :

- un absentéisme important du fait des infections Covid-19 nombreuses ;
- la mise en application de l'obligation du pass sanitaire ;
- des intervenants moins disponibles chez les prestataires, entraînant une augmentation des taux de refus ;
- une désaffection pour ces métiers qui pose un problème de fond pour recruter.



JURIDIQUE

ACTUALITÉ LIÉE À L'UNIVERS JURIDIQUE EN 2021

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



LE SAVIEZ-VOUS ?

Les univers Juridique et Mobilité travaillent de concert pour proposer aux professionnels de l'automobile une assistance après litige et en amont d'une procédure potentiellement coûteuse. Le partage d'expertises entre nos techniciens automobiles et juridiques permet de proposer des solutions à haute valeur ajoutée, emblématiques de l'approche très spécifique du Groupe IMA.

UN ACCÈS AU DROIT SIMPLIFIÉ POUR TOUS : PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

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

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

1.4 STRATÉGIE ET OBJECTIFS.

PLAN STRATÉGIQUE 2018-2020+1

Compte tenu de la crise sanitaire, il a été décidé au cours de l'année 2020 de prolonger le plan stratégique jusqu'en 2021.

L'exercice 2021 correspond donc à la dernière année du plan stratégique 2018-2020+1.

En 2020, le Groupe IMA a été fortement impacté par la crise COVID-19. En 2021, les principaux indicateurs repartent à la hausse.

La forte hausse du résultat du Groupe s'explique en partie par des éléments exceptionnels.

ELÉMENTS CONSOLIDÉS en millions d'euros	2016	2017	2018	2019	2020	2021	PLAN STRATÉGIQUE 2020
Chiffre d'affaires	641	696	773	830	774	872	778
Chiffre d'activité	837	909	1 036	1 126	1 090	1 202	991
Résultat consolidé	13,9	9,5	10,4	7,7	5,5	11,9	10,4

1.5

ACTIVITÉ ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE.

// LES CHIFFRES CLÉS

	RÉEL 2021	RÉEL 2020	ÉCARTS R21/R20
Activité Groupe (nombre de dossiers)	3 346 880	2 899 115	+15,4 %
Activité IMA GIE (nombre de dossiers)	1 439 541	1 256 374	+14,6 %
Chiffre activité (en M€) périmètre consolidation	1 202,4	1 090,1	+10,3 %
Chiffre affaires (en M€) périmètre consolidation	872,3	774,1	+12,7 %
Résultat Net part du Groupe (en M€) périmètre consolidation	11,9	5,5	+116 %
Coût moyen/dossier IMA GIE (sinistres + frais internes) (en €)	345,9*	348,4*	-0,7 %
dont coût interne moyen/dossier (en €)	130,6*	142,5*	-8,4 %
Coût moyen/dossier IMH GIE yc renseignement (en €)	58,4	57,9	+0,9 %
Effectif moyen du Groupe (réparti sur 7 pays traitants)	4 743	4 505	+ 5,3 %

Données hors Wafa IMA Assistance sauf résultat et effectif moyen * Hors gestion pour compte GPC

// LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DU GROUPE

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2021 s'élève à 872 M€ par rapport à 774 M€ en 2020, soit +12,7 % et le chiffre d'activité à 1 202,4 M€, soit +10,3 % par rapport à 2020.

Le chiffre d'affaires du Groupe a augmenté de 98 M€ sur l'exercice.

Les entités françaises ont contribué à hauteur de 85,6 M€ à cette évolution.

Les primes d'assurance représentent 142,4 M€ (132,1 M€ en 2020).

Dès les premières mesures de déconfinement en France et à l'international, les activités ont fortement progressé avec la reprise des déplacements pour retrouver un niveau équivalent ou même supérieur à 2019.

Le résultat consolidé part du Groupe s'établit à 11,9 M€ contre 5,5 M€ en 2020.

Le résultat consolidé Groupe + minoritaires est de 12,5 M€ contre 5,9 M€ en 2020.

// L'ACTIVITÉ EN NOMBRE DE DOSSIERS

L'activité des entités d'assistance mesurée en nombre de dossiers est en hausse de 447 765 par rapport à celle de 2020 (+15,4 %).

Pour l'Assistance Déplacement (Assistance Générale/Médicale/Constructeurs), l'activité à fin décembre 2021 est en hausse de +16,5 % par rapport à l'année passée et -0,8 % par rapport au budget. Cette variation s'explique principalement par le contexte du COVID-19, qui avait fortement impacté l'activité globale en 2020. Cette hausse est aussi expliquée par :

- l'arrivée en Belgique du partenaire Ethias en avril 2020,
- une hausse de l'activité des actionnaires MACIF, MAIF et MATMUT.

Cette hausse est atténuée par :

- la baisse d'activité en France du client Nissan,
- la baisse d'activité en Italie du client ITAS Mutua.

Le nombre de dossiers ouverts en Assistance Domicile est supérieur à celui de l'année passée (+34,9 %) et à celui du budget (+31,4 %). Cela s'explique principalement par le partenariat qui a été effectué avec l'ARS Île-de-France, l'AP-HP, la DGS et la CNAM dans le cadre d'activités liées au COVID. Ces dossiers sont en partie réalisés par IMA, une autre partie des dossiers étant réalisée par le partenaire Comearth.

• **Activité par nature d'assistance**

NATURE D'ASSISTANCE	2021*	2020*	ÉVOLUTION R21/R20
Déplacement	2 353 069	2 019 230	+16,5 %
dont Général	1 774 584	1 507 869	+17,7 %
dont Médical	25 963	28 216	-8,0 %
dont Constructeurs	552 522	483 145	+14,4 %
Domicile	225 698	167 365	+34,9 %
Habitation*	765 427	710 914	+7,7 %
Inter-sites	2 686	1 606	+67,2 %
TOTAL GROUPE*	3 346 880	2 899 115	+15,4 %
Renseignements	995 961	1 027 279	-3,1 %

Paramètre : Hors entité Wafa IMA Assistance et hors GIE SNSA - * Y compris réclamations, déclarations de sinistres et renseignements

• **Activité par site**

SITE	2021	2020	ÉVOLUTION R21/R20
ASSISTANCE FRANCE	2 835 382	2 481 808	+14,2 %
IMA GIE	1 439 541	1 256 374	+14,6 %
Sociétés commerciales	672 114	555 187	+21,1 %
IMH GIE	723 727	670 247	+8,0 %
ASSISTANCE INTERNATIONALE	511 498	417 307	+22,6 %
Italie	330 193	272 218	+21,3 %
Espagne	67 514	63 606	+6,1 %
Belgique	105 583	72 650	+45,3 %
Allemagne	8 208	8 833	-7,1 %
TOTAL (NOMBRE DE DOSSIERS)	3 346 880	2 899 115	+15,4 %

// **LE RÉSULTAT CONSOLIDÉ**

• **Résultat d'exploitation**

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

Les primes acquises s'élèvent à 142,4 M€. Le résultat d'exploitation après dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition s'établit à 16,6 M€ contre 15,7 M€ en 2020.

Le résultat net consolidé (Groupe + minoritaires) de l'activité assurance non vie s'élève à 13,3 M€ contre 12,2 M€ en 2020.

Le résultat net consolidé part du Groupe de l'activité assurance non vie s'élève à 12,4 M€ contre 11,6 M€ en 2020.

- Autres activités

Les autres activités (Télédiagnostic, Relations clients, Télésurveillance) ont dégagé un résultat d'exploitation après dotations aux amortissements et dépréciations des

écarts d'acquisition de 0,3 M€ pour un chiffre d'affaires de 729,1 M€.

Le résultat d'exploitation avant et après dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition des autres activités est affecté par la structure des opérations d'IMA GIE et d'IMH GIE.

Le résultat net consolidé (Groupe + minoritaires) des autres activités s'établit à -0,8 M€ contre -6,3 M€ en 2020.

Le résultat net consolidé part du Groupe des autres activités s'établit à -0,5 M€ contre -6,1 M€ en 2020.

• **Résultat net consolidé (Groupe + minoritaires)**

Le résultat net consolidé ressort à 12,5 M€ contre 5,9 M€ en 2020, soit une hausse de 6,7 M€.

Le résultat net consolidé part du Groupe est de 11,9 M€ contre 5,5 M€ en 2020, soit une hausse de 6,4 M€.

1.6

ACTIVITÉS DES PRINCIPALES ENTITÉS DU GROUPE.

// IMA SA (HOLDING)

IMA SA détient des participations dans les sociétés du Groupe pour une valeur nette de 84 M€. Elle assure le financement de ses filiales.

En novembre 2021, IMA SA a racheté une partie de ses actions détenues par CARDIF IARD et a réduit le capital par annulation des actions rachetées pour un total de 656 K€ de capital et 3 314 K€ de primes d'émission.

Comme en 2020, l'année 2021 a été encore marquée par la pandémie de la Covid-19.

Dès les premières mesures de déconfinement en France à l'internationale, les activités ont fortement progressé avec la reprise des déplacements pour retrouver un niveau équivalent ou même supérieur à 2019.

En 2021, le Groupe a continué à soutenir ses fournisseurs en accélérant les délais de paiement des factures et

a suivi l'évolution de l'épidémie et des variants et s'est assuré de la continuité de service et de la protection de ses salariés.

Au cours de l'exercice, IMA SA a augmenté le capital de sa filiale Serena pour 1 000 K€ et les capitaux propres d'IMA Deutschland pour 1 282 K€. Ces opérations ne modifient pas les pourcentages de détention de ces filiales.

Sa filiale IMA Italia a pris part à une augmentation des réserves de la société IMACARE en décembre 2021 à hauteur de 60 % soit 213 K€.

La liquidation des filiales IMA UK et IMA Protect Italia a été réalisée en 2021. IMA SA a encaissé les dividendes de filiales pour 4 875 K€, contre 4 841 K€ en 2020.

Le bénéfice de la société est de 2 370,8 K€.

// LES FILIALES FRANÇAISES

	CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIAL EN K€			RÉSULTAT NET SOCIAL APRÈS IMPÔT EN K€		
	2021	2020	Variation en % 2021/2020	2021	2020	Variation en valeur 2021/2020
ASSISTANCE FRANCE	763 827	679 278	12 %	10 724	9 080	1 644
IMA GIE	558 675	499 647	12 %	0	0	
IMA Assurances*	59 641	58 080	3 %	5 450	4 693	757
ASSURIMA*	23 941	23 844	0 %	3 190	4 619	-1 429
IMA Services	78 132	55 448	41 %	2 084	-232	2 316
IMH GIE	43 438	42 259	3 %	0	0	
AUTRES FILIALES	91 087	84 701	8 %	1 410	-717	2 127
Séréna	1 608	2 130	-25 %	-263	-930	667
IMATECH	32 284	28 956	11 %	1 578	1 016	562
IMA PROTECT	41 207	38 109	8 %	1 637	-188	1 825
SCI Bellune	4 866	4 584	6 %	707	1 345	-638
IMA Voyages	443	415	7 %	-179	-209	30
IMA Participations	0	0		-93	-297	204
IMA Innovation	5 549	5 206	7 %	-1 977	-1 454	-523
GIE La Chanterrie	5 130	5 300	-3 %	0	0	
TOTAL	854 914	763 978	12 %	12 134	8 363	3 771

*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 2020, l'activité en nombre de dossiers est en progression de 14,6 % (vision membre) en 2021, principalement au niveau de l'assistance générale.

Baisse du coût moyen du dossier à 345,9 € (hors gestion pour compte) en 2021 contre 348,4 € en 2020, résultant d'une progression du coût moyen externe de +4,6 % et d'une diminution du coût moyen interne à 130,6 € (hors gestion pour compte) en 2021 contre 142,5 € en 2020 soit -8,4 %.

IMH GIE

L'année 2021 a été marquée par un niveau d'activité soutenu, mais conforme aux prévisions, avec des nouveaux records atteints avant l'été dûs aux intempéries. L'activité globale est en hausse de 8 % (723 727 missions ouvertes en 2021 vs. 670 247 en 2020). L'indicateur du coût par dossier est en hausse de 0,9 % par rapport à 2020 (58,4 € par dossier en 2021 vs. 57,9 € en 2020).

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 2021 ressort à 5 450 K€ contre 4 693 K€ en 2020. Les primes acquises brutes d'un montant de 59 641 K€ (58 080 K€ en 2020) sont en progression de 3 % par rapport à 2020. Un versement de 1 700 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2021.

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 2021 ressort à 3 190 K€ contre 4 619 K€ en 2020. Les primes acquises brutes d'un montant de 23 941 K€ (23 844 K€ en 2020) sont stables par rapport à 2020. Un versement de 1 700 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2021.

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 2021 ressort à 2 084 K€ contre -232 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires est en hausse de 41 % par rapport à 2020, passant à 78 132 K€ contre 55 448 K€ en 2020. Cette augmentation provient du développement des activités sanitaires en lien avec la crise COVID 19 qui se sont développées depuis août 2021.

IMATECH

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 2021 ressort à 1 578 K€ contre 1 016 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires s'élève à 32 284 K€ contre 28 956 K€ en 2020, soit une hausse de 11 % au titre de 2021. Cette variation s'explique par des volumes plus importants sur l'activité juridique particuliers et une augmentation du pôle technique principalement due à l'activité Nissan débutée en septembre 2020. Un versement de 500 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2021.

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 2021 ressort à 1 637 K€ contre -188 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires 2021 s'élève à 41 207 K€ contre 38 109 K€ en 2020, soit +8 %. Le portefeuille comprend 89 826 abonnés contre 86 059 fin 2020, soit +4,4 %. Le montant des commissions 2021 versées aux mutuelles partenaires s'élève à 3 011 K€ nettes des opérations commerciales financées sur l'exercice, contre 2 925 K€ en 2020. Un versement de 500 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2021.

SCI Bellune

Société civile immobilière qui porte en grande partie les locaux d'exploitation du Groupe en France. Le résultat de l'exercice 2021 ressort à 707 K€ contre 1 345 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires, constitué des loyers, s'établit à 4 866 K€. Les bâtiments sont loués principalement aux sociétés du Groupe IMA (IMA GIE). Les travaux des bâtiments AG, D F et H, ainsi que la phase 2 des parkings (végétalisation, espace sport...) sont en cours en 2021.

IMA Voyages

Société par actions simplifiée unipersonnelle, agence de voyages. Le résultat de l'exercice 2021 ressort à -179 K€ contre -209 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires de 443 K€ est en progression de 7 % par rapport à 2020.

Sérèna

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 2021 ressort à -263 K€ contre -930 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires 2021 s'élève à 1 608 K€ contre 2 130 K€, soit une baisse de 25 %. L'activité « service à la personne » avait été stoppée au cours de l'exercice 2020. La croissance du chiffre d'affaires de téléassistance de 239 K€ sur 2021 est principalement expliquée par la croissance des acquisitions sur 2021 et donc du portefeuille (+14,4 %).

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 2021 ressort à -1 977 K€, contre -1 454 K€ en 2020. Le chiffre d'affaires s'élève à 5 549 K€, contre 5 206 K€ en 2020, soit +7 %. Cette progression provient de la mise en place de redevances pour l'utilisation, par les entités du Groupe IMA, de la plateforme de services et des différents outils (Trajectoire Digitale, Voicebot, Gpm...) selon le nouveau business model validé en 2020.

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 2021 ressort à -93 K€ contre -297 K€ en 2020. 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€		
	2021	2020	Variation en % 2021/2020	2021	2020	Variation en valeur 2021/2020
IMA Deutschland	3 780	3 125	21 %	-551	-1 578	1 027
IMA Benelux**	8 208	6 437	28 %	-399	-669	270
IMA Iberica	14 365	11 924	20 %	714	487	227
Prestima	11 355	8 306	37 %	-127	-1 275	1 148
IMA Italia*	44 489	39 459	13 %	1 603	1 827	-224
IMA Servizi*	45 984	42 136	9 %	0	0	0
IMACARE*	0	25		-251	-109	-142
Wafa IMA Assistance**	25 661	25 102	2 %	2 887	2 683	204
IMA Protect Italia*	24	36	-33 %	-71	-1 803	1 732
Total	153 866	136 550	13 %	3 805	-437	-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 587 K€ en 2021 contre -788 K€ à fin 2020.

Le chiffre d'affaires est de 25 720 K€ en 2021 contre 20 230 K€ en 2020.

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 2021 ressort à 714 K€ contre 487 K€ en 2020.

Les primes acquises brutes en 2021 s'élèvent à 14 365 K€ contre 11 924 K€ en 2020, soit une augmentation de 20 %. Cette progression provient essentiellement de la croissance de nos principaux clients.

Prestima

Société à responsabilité limitée.

Le résultat de l'exercice 2021 ressort à -127 K€ contre -1 275 K€ en 2020.

Le chiffre d'affaires en 2021 s'élève à 11 355 K€ contre 8 306 K€ en 2020. La hausse de 37 % provient principalement de la reprise économique et de la nouvelle activité overflow en 2021.

• **Groupe Italie (IMA Italia, IMA Servizi, IMACARE)**

Le résultat du Groupe en Italie s'élève à 1 352 K€ en 2021 contre 1 718 K€ à fin 2020.

Le chiffre d'affaires est de 90 473 K€ en 2021 pour 81 620 K€ en 2020.

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 1 603 K€ en 2021 contre 1 827 K€ en 2020 (comptes définitifs).

Le montant des primes brutes acquises 2021 est de 44 489 K€ contre 39 459 K€ en 2020 (comptes définitifs) soit +13 %. L'évolution du chiffre d'affaires est liée à la reprise de l'activité assurance directe en 2021, à des contrats démarrés en cours d'année 2020 et à l'augmentation de parc de certains clients.

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 45 984 K€ contre 42 136 K€ en 2020 (comptes définitifs), soit une variation de +9 %.

IMACARE

Société italienne à responsabilité limitée.

Le résultat de l'exercice ressort à -251 K€ en 2021 contre -109 K€ en 2020 (comptes définitifs).

Le chiffre d'affaires s'élève à 0 K€ contre 25 K€ en 2020 (comptes définitifs).

IMA Deutschland

Société à responsabilité limitée avec pour vocation la mise en œuvre de prestations d'assistance.

Le résultat de l'exercice 2021 ressort à -551 K€ contre -1 578 K€ en 2020.

Le chiffre d'affaires de 3 780 K€ est en augmentation de 21 % par rapport au chiffre d'affaires 2020 en raison de la reprise d'activité depuis juin 2021.

IMA Benelux

Société anonyme de droit belge.

Le résultat de l'exercice 2021 ressort à -399 K€ contre -669 K€ en 2020.

Le chiffre d'affaires s'établit à 8 208 K€ contre 6 437 K€ au 31 décembre 2020, soit une hausse de 28 %.

Cette augmentation provient essentiellement de l'activité Ethias en année pleine, cette activité ayant démarré en avril 2020.

IMA UK

Société à responsabilité limitée de droit anglais.

La société a été liquidée en 2021.

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

Société d'assurance de droit marocain.

Le résultat de l'exercice 2021 ressort à 2 887 K€ contre 2 683 K€ en 2020, soit 1 010 K€ de contribution aux résultats consolidés du Groupe en 2021 par mise en équivalence (hors retraitements de consolidation).

Les primes acquises brutes de l'exercice s'élèvent à 25 661 K€ contre 25 102 K€ en 2020 soit une hausse de 2 %.

Cette évolution s'explique essentiellement par la bonne dynamique des produits d'assistance automobile, des

produits d'assistance médicale en local et à la revalorisation des tarifs des contrats de rapatriement de corps destinés aux marocains résidants à l'étranger. Un versement de 474 K€ de dividendes à IMA SA a été réalisé en 2021.

IMA Protect Italia

Le chiffre d'affaires s'élève à 24 K€ contre 36 K€ en 2020. Le résultat de l'exercice 2021 ressort à -71 K€, contre -1803 K€ en 2020. La société a été liquidée en 2021.

1.7 ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE.

Le Groupe IMA reste mobilisé et vigilant face à l'évolution de la situation économique et sanitaire. Grâce à son organisation interne, il s'adapte en permanence à chaque situation pour assurer la continuité de service.

Le Groupe IMA devra faire face à de nouveaux défis en 2022 :

- Lancement du nouveau Plan Stratégique 2022-2025.
- Changement de gouvernance à partir de 2023 avec le remplacement de Claude Sarcia par David Pino au 1^{er} janvier 2023 en tant que président du Directoire d'IMA SA.
- Appels d'offres du Groupe Stellantis et du Groupe Renault en 2022.
- Départ de Cardif IARD d'IMA SA, d'IMA GIE et de IMH GIE ainsi que de Cattolica en Italie.
- Changement du statut fiscal d'IMA GIE et d'IMH GIE.

L'invasion de l'Ukraine par la Russie le 24 février constitue un événement post-clôture. Ce dernier n'a pas d'incidence financière sur les comptes clos au 31.12.2021, dans la mesure où il s'agit d'un événement relatif à une situation nouvelle.

Les premières analyses de l'exposition du Groupe IMA conduisent à un impact financier non significatif.

1.8 PERSPECTIVES.

La dernière année du Plan Stratégique 2018-2020+1 a été marquée par un impact moins fort de la crise sanitaire qu'en 2020, les indicateurs du Groupe repartent donc à la hausse.

L'année 2022 constitue la première année du PS 2022-2025, plan de performance globale pour confirmer la pertinence et l'attractivité du modèle IMA, construit autour de trois ambitions clés :

- une nouvelle équation de compétitivité,
- des parcours clients optimisés,
- l'engagement des collaborateurs et un meilleur impact sociétal.

1.9

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 s'appuie sur le dispositif de maîtrise des risques.

// 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 2020 a été produit en 2021.

// 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 2021 et la mise en œuvre des recommandations ont fait l'objet d'un examen régulier par les Dirigeants et le Comité d'Audit et des Risques.

// LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

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

À ce titre, les objectifs prévus pour 2021 au titre de ce plan ont été réalisés, à savoir :

- la définition d'un dispositif de gestion de crise transverse Groupe quel qu'en soit les causes (pandémie, incident informatique, ...),
- les tests opérationnels des Plans de Continuité d'Activité (PCA), toutes les entités disposant d'un dispositif de télétravail ou 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 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 :

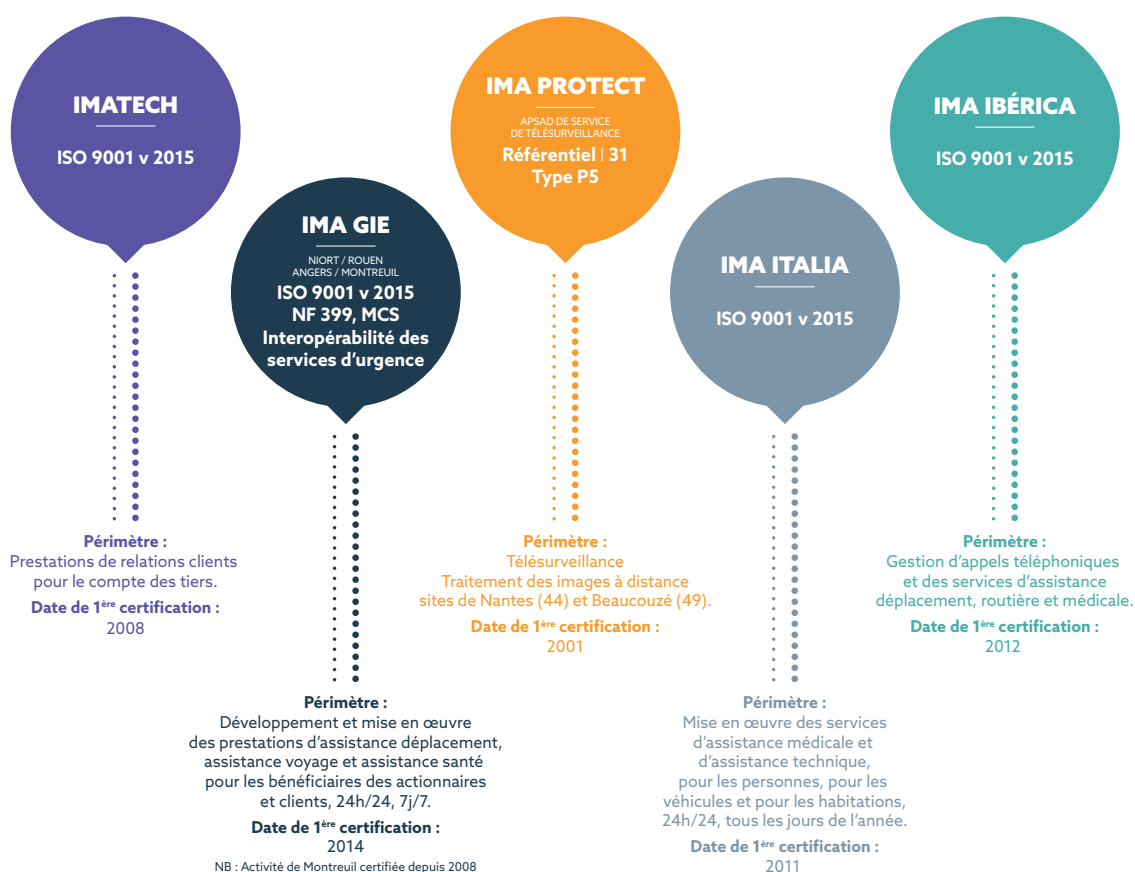
- La maîtrise des activités, qui repose sur une organisation générale définie, connue, et mise en œuvre par chacun

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 ...) 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.



1.10 INSTRUMENTS FINANCIERS.

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

1.11

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE.

GROUPE IMA – EXERCICE 2021

I - NOTE MÉTHODOLOGIQUE

I.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 ancrés 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.

En 2020, une Direction Groupe RSE & Relations Presse a été créée afin d'accompagner la nouvelle dynamique souhaitée par la Direction Générale avec l'inscription de la RSE au Plan Stratégique 2022-2025. L'année 2021 a notamment été consacrée à la structuration des engagements RSE de ce plan dont les ambitions couvriront aussi bien les politiques internes du Groupe, déjà très engagées (RH, immobilier, achat, conformité...) que l'exercice de ses activités d'assistance et des services (Mobilité, Santé Bien-vivre, Habitat, Juridique) et leur impact socio-économique et environnemental.



I.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.

À 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.

I.3 - PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, correspondant à l'exercice financier du Groupe IMA. Certaines données non disponibles à la date d'élaboration de la DPEF portent sur l'année 2020.

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

Périmètre de consolidation

Pour l'exercice 2021, les informations qualitatives recouvrent les entités françaises du Groupe, qui représentent 90 % 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.

I.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.

La mise à jour de la cartographie des risques courant 2020 et le travail d'extraction des risques extra-financiers qui est réalisé chaque année, 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 :

ENJEUX	RISQUES
Conformité, éthique et loyauté des pratiques	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.
Innovation et adaptation de l'offre aux attentes des actionnaires, clients et bénéficiaires	Proposition de produits et services ne répondant pas aux objectifs et aux enjeux du Plan Stratégique. Être dépassé par la concurrence et perdre des parts de marché.
Lutte contre les discriminations & promotion de la diversité	Discrimination lors des étapes de recrutement, d'intégration et pendant toute la carrière du salarié au sein de l'entreprise.
Gestion des ressources humaines	Inadéquation du recrutement par rapport aux besoins en ressources humaines, notamment en termes de compétences.
Qualité du dialogue social et qualité de vie au travail	Dégradation du climat social et des conditions de travail.
Santé & sécurité des collaborateurs	Insuffisance dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Par ailleurs et même s'ils n'apparaissent pas au sein de notre cartographie des risques Groupe, nous avons identifié deux risques extra-financiers secondaires :

ENJEUX	RISQUES
Confortation de son ancrage territorial	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.
Adaptation aux conséquences du changement climatique et mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre	Contribution au changement climatique et incapacité de répondre aux besoins d'assistance du marché.

I.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 « Rapport de gestion » du présent rapport financier.

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.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

RISQUE PRIORITAIRE – Inadéquation du recrutement par rapport aux besoins en ressources humaines, notamment en termes de compétences.

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 »,
- « Élaborer 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 ».

L'accord d'entreprise 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.

Le Groupe IMA s'est également engagé en 2018 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. Un référentiel d'emplois et de compétences cibles à 2 à 3 ans a été établi 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 » a été lancé en 2018 ayant pour objectif de définir les rôles et les compétences clés attendues des managers afin de les accompagner et de les doter des meilleurs outils pour qu'ils puissent être ambassadeurs et coachs de ces évolutions futures.

Enfin, pour 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 trois 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 et à rendre chacun acteur de son parcours professionnel.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE –

- Nombre d'heures de formation suivies par salariés (IMA GIE)

IMA GIE	NOMBRE D'HEURES MOYEN DE FORMATION PAR COLLABORATEUR
2020	17,45 h
2021	19,93 h

SANTÉ & SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

RISQUE PRIORITAIRE – 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, IMATECH et IMA PROTECT, à Nantes, disposent d'un infirmier et IMA GIE s'est dotée au sein de ses locaux à Niort d'un Service autonome de Santé au Travail depuis janvier 2019, avec la présence d'un médecin du travail à plein temps, de deux infirmiers et d'une assistante médicale. Ce service, qui intervient également pour le compte d'IMH GIE à Echiré, 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 (DUER), 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. Depuis janvier 2021, la mise à jour de ce document est effectuée par le Service Sécurité au sein de la Direction de l'Immobilier, des Achats et du Courrier, en coordination avec le service de santé au travail. Sur la période 2020-2021, de nouveaux risques liés à la crise sanitaire et aux contraintes imposées à l'entreprise ont été ajoutés à ce document.



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

- Prévention des Troubles Musculo Squelettiques (TMS) à travers une sensibilisation 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 du Groupe IMA ainsi que des dossiers par thématiques en lien avec la prévention : alerte canicule, alerte épidémies, vidéo sur les gestes et postures...
- Organisation de sessions d'information-conseils, de prévention et de dépistage : maladies cardio-vasculaires, troubles DYS, vaccination contre la grippe, sensibilisation à la DMLA, prises régulières de mesures (hygrométrie et température), sensibilisation à l'arrêt du tabac,
- Achat de matériel pour l'ergonomie du poste de travail,
- Accompagnement psychologique :
 - Possibilité pour les collaborateurs du Groupe IMA de bénéficier d'un accompagnement psychologique, mobilisable en permanence à distance pour tout problème personnel et professionnel, et intervenant dans quatre langues (Italien, Allemand, Espagnol, Français).
 - En complément et en présentiel, un partenariat avec deux psychologues libérales basées à Niort.

Parallèlement au déploiement massif du télétravail depuis le déclenchement de la crise sanitaire et qui a perduré en 2021, l'équipe Santé au Travail d'IMA s'est mobilisée pour élaborer et mettre à jour le protocole sanitaire applicable à l'entreprise, assurer le suivi régulier des cas contacts et des cas Covid positifs des salariés d'IMA GIE et d'IMH et rappeler régulièrement le nécessaire respect des gestes barrières. Le contexte sanitaire a également imposé de revoir le contenu des formations sauveteurs secouristes du travail.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE –

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

IMA GIE	2019	2020	2021
Taux de fréquence	8,57	5,64	3,87
Taux de gravité	0,097	0,170	0,101

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS & PROMOTION DE LA DIVERSITÉ

RISQUE PRIORITAIRE – 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 IMA 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 - à durée indéterminée - 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 qui constituent un réel levier de lutte contre les discriminations et l'ouverture à la diversité. Cet accord concerne aussi bien 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 au sein de la commission Diversité et Égalité 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. Un dispositif complémentaire de recrutement simplifié a été mis en place pour les postes saisonniers ou CDD (intégration automatique dans le processus de recrutement dès la candidature, présentation de l'entreprise et entretien à distance si intéressé).

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

Comme prévu par la loi contre les agissements sexistes, deux référents sont désignés et formés à cet effet.

Afin de sensibiliser les collaborateurs au sexisme et faire progresser l'égalité entre les deux genres, le Groupe IMA a mené différentes actions de sensibilisation durant l'année 2021 :

- Une communication à l'occasion de la journée nationale de lutte contre le sexisme, le 25 janvier.
- La diffusion de plusieurs pastilles vidéo le 8 mars à l'occasion de la journée pour les droits des Femmes, dont une pastille directement destinée aux managers.
- La préparation d'un guide sur le sexisme ordinaire au travail qui sera diffusé courant 2022.

En parallèle, le Groupe IMA réfléchit à la façon dont il peut intégrer plus de femmes dans ses processus de recrutement sur des emplois sous-représentés par les femmes et inversement pour les hommes afin de maintenir le plus possible une mixité professionnelle dans tous les métiers. Accompagner les femmes à oser davantage se positionner sur des postes à responsabilité est aussi un objectif que le Groupe poursuit.



Prise en compte du handicap

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,
- Édition des documents de travail et d'information adaptés au choix des salariés non-voyants,
- Intégration dans l'accord télétravail signé le 18/10/2021 de modalités spécifiques comme moyen d'accompagnement du salarié face à différentes situations particulières (ASP) incluant notamment ceux en situation de handicap.

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, pour une durée indéterminée, 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, pour une durée indéterminée, 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. Chaque année, des interventions sont programmées auprès des étudiants de Master 1 sur la politique diversité en entreprise et un/une alternant(e) est recruté(e) au sein du Service Diversité. Ces étudiants nous permettent d'identifier des pistes d'amélioration et de proposer des plans d'action pertinents avec nos missions et pratiques.

Chaque année le Groupe mène différentes actions pour contribuer à faire changer le regard sur le handicap :

- Pendant la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, comme chaque année, une campagne de sensibilisation a eu lieu. Des stickers en grand format avec différents messages visant à déconstruire certains stéréotypes sur le handicap, ont été collés sur le sol du restaurant d'entreprise. Un challenge sur l'accessibilité a également été lancé via l'application StreetCo, et 3 pastilles vidéo ont été diffusées sur la fin de semaine pour sensibiliser à différents aspects du handicap en entreprise.
- Des tuteurs ont été spécifiquement formés en prévision de l'intégration de plusieurs collaborateurs en situation de handicap,
- Un document de sensibilisation sur la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) à destination des collaborateurs a été mis à jour et diffusé,
- Dans le cadre d'Octobre rose, une campagne de sensibilisation sur le thème « cancer et travail » a été proposée aux collaborateurs,
- Dans le cadre du Téléthon et de la journée internationale du handicap, le Groupe IMA a invité l'AFM Téléthon de Niort à venir animer sur le site de l'entreprise la 35^{ème} édition du Téléthon et proposer aux collaborateurs de faire un don et d'échanger avec les bénévoles présents pour mieux comprendre les enjeux de cet événement. Cette action a été doublée d'une campagne de sensibilisation digitale et d'un témoignage de l'un de nos salariés atteint de myopathie.

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

Prise en compte de la communauté LGBT+

Pour sensibiliser les collaborateurs sur les sujets LGBT et plus particulièrement en entreprise, le Groupe IMA a diffusé lors de la journée internationale de lutte contre l'homophobie et la transphobie du 17 mai 2021 un message de sensibilisation ainsi qu'un quiz à destination des collaborateurs.

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
2021	75

- 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	5,85 %
2021	Non disponible à date

Depuis le 1^{er} 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 n'est disponible qu'à compter du mois d'avril

QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

RISQUE PRIORITAIRE – 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 structures françaises 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 et ses avenants du 21 décembre 2018 et du 18 octobre 2021.

Le protocole d'accord relatif au renouvellement du comité de Groupe IMA a été signé le 20 octobre 2021 (mise en place et composition avec entités françaises et étrangères), pour assurer la représentativité des salariés au niveau du Groupe avec un élargissement du groupe à un périmètre européen.

Un accord-cadre sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) a été conclu en février 2018. Cet accord 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 réalisé auprès des collaborateurs, un plan d'action a été présenté en instance en septembre 2019 et communiqué aux salariés.



En 2021, avec le contexte de la pandémie, les réunions plénières de cette commission 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.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration permanente de la qualité de vie au travail, l'entreprise a mené diverses actions :

- La signature au sein d'IMA GIE d'un accord télétravail le 18 octobre 2021. Ce dernier laisse une latitude importante aux salariés pour leur permettre une meilleure adéquation vie privée/vie professionnelle à travers notamment la possibilité de bénéficier jusqu'à 100 journées de télétravail par année civile.
- La signature au sein d'IMA GIE d'un accord au profit des seniors le 31/12/2021 afin de renforcer les dispositifs existants au bénéfice des seniors et permettre aux salariés concernés de favoriser leur maintien dans l'emploi, de valoriser leur expérience et de mieux accompagner leur fin de carrière.
- L'organisation de 4 sessions « conférence retraite » à distance proposées aux salariés ayant atteint l'âge de 55 ans sur leur temps de travail et animées par des conseillers de la Carsat.
- La rédaction d'un guide à destination des managers « aide au retour sur site des collaborateurs ».

Par ailleurs, IMA a mis en place différentes actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives :

- 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.
- 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. À cet effet, 2 challenges connectés ont été organisés (mars et décembre) pour l'ensemble des salariés du Groupe avec une participation de plus de 1000 collaborateurs sur l'ensemble des challenges. Après une première expérimentation en 2020 d'un challenge connecté au sein d'IMA GIE, ce dernier a été élargi aux filiales françaises et étrangères de l'ensemble du Groupe en 2021 où il a remporté un franc succès.

IMA GIE a su s'adapter à la situation sanitaire en ajustant les moyens de communication accordés aux Organisations Syndicales. Dans ce cadre, ont été mis en place :

- L'accord COVID 2 prévoyant, pour l'année 2021, la possibilité d'adresser un mail par mois (en sus des possibilités préexistantes) à l'ensemble des collaborateurs d'IMA, hors propagande électorale. Cette disposition a été pérennisée pour 2022, par le biais d'un avenant à l'accord de droit syndical,
- Lors des élections professionnelles de fin d'année 2021, la possibilité d'adresser un mail par mois (en sus des possibilités préexistantes) à l'ensemble des collaborateurs d'IMA, pour la propagande électorale ; la création de listes de diffusion « catégorielles », pour faciliter les diffusions par catégorie socioprofessionnelle ; la possibilité pour chaque organisation syndicale de créer une équipe TEAMS dédiée à la propagande électorale, ouverte à tout salarié souhaitant s'y inscrire.

Malgré la situation sanitaire, le Groupe IMA, toutes entités françaises confondues, a signé seize accords collectifs durant l'année 2021.

Pour la sixième année consécutive, IMA s'illustre en tant que meilleur employeur dans le secteur d'activité « Assurance et assistance ». Comme les années précédentes, le magazine Capital s'est associé à l'institut Statista pour réaliser un sondage anonyme et indépendant mesurant la satisfaction des salariés français vis-à-vis de leur employeur. Cette distinction vient saluer les recrutements maintenus malgré le contexte de la crise sanitaire, l'accueil de nombreux alternants et les actions menées pour la qualité de vie au travail.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE -

- Turnover :

IMA GIE	TAUX DE TURNOVER
2020	3,32 %
2021	3,75 %

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.

CONFORTATION DE 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 celle 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.

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 ou de mécénats, financiers ou en nature, 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 projets 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'action 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. 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 est organisée en novembre de chaque année afin d'accueillir et de favoriser leur intégration.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE –

- Soutien à la formation et à l'emploi des jeunes :

IMA GIE	2019	2020	2021
Nombre de contrats en alternance moyen annuel au 31/12	25	32	34
Taux alternants moyen / effectif moyen annuel CDI	1,2 %	1,5 %	1,6 %

CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES

RISQUE PRIORITAIRE – 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 –**Conformité et loyauté des pratiques**

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 », actualisée en 2021, 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.

Protection des données personnelles

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, iii) le Plan d'Assurance Sécurité (PAS),

qui spécifie les engagements pris par le Groupe IMA pour satisfaire à ses exigences contractuelles en matière de sécurité, et iv) 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 –

- Conformité

IMA GIE	2019	2020	2021
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

RISQUE PRIORITAIRE – 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.

Elle s'appuie sur les leviers suivants :

- 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, créée en avril 2020, assure la cohérence des travaux marketing au sein du Groupe 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 Bien-vivre 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.

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 (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 ressurgir 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 télé-médecine (téléconsultation et télé suivi médical) sont au cœur des offres et des réflexions du Groupe IMA pour les prochaines années.



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, en 2018, 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.

Deux dispositifs spécifiques ont été mis en œuvre au sein d'IMAL@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.

Un dispositif de test & learn a aussi été mis en œuvre : l'Incubateur : une équipe de 8 chargés d'assistance qui expérimente de nouveaux services et de nouveaux outils en situation de production Assistance pour travailler sur les offres et les process de demain.

- Un fonds d'investissement de 15 millions d'euros sur 3 ans, IMA Participations, en 2018, pour accélérer les actions d'innovation par la prise directe de participations dans des startups stratégiques pour les activités du Groupe. En 2021, IMA a investi 500 K€ dans la société Carbookr et n'a pas procédé à des refinancements. Les investissements réalisés atteignent un montant global d'environ 3,2 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 2021, IMA a poursuivi les transformations engagées dans le cadre du Plan Stratégique 2018-2020+1 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, de l'Habitat ou de la Santé Bien-vivre : projet IMA Home, Home Orchestra, Services travaux, Services de mobilité payantes (Carbookr, Entreprise....) ou en P2P (Search Mobility) , Projets santé ISIS et Caducy....

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 ».

Réactivité et anticipation pour répondre 24h/7j aux besoins des bénéficiaires

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. Or notre expertise et la confiance de nos actionnaires et clients tiennent à notre capacité à répondre aux besoins de tous les bénéficiaires en difficulté, y compris en situation de crise (catastrophes naturelles, aléas climatiques...). Pour être en capacité de répondre à la demande, la planification des collaborateurs se fait sur la base de prévisions d'activité et de dispositifs qui 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'effectif est nécessaire.

Les indicateurs de qualité téléphonique cumulés à fin d'année 2021 sont à interpréter en tenant compte du fait qu'ils connaissent des différences au cours de l'année.

En 2021, dans le contexte de la crise COVID, les déplacements des Français ont subi des variations (activité en retrait lors des confinements / couvre-feu puis reprise assez soutenue...) rendant plus difficile la bonne adéquation des ressources à l'activité. À cela s'est ajouté de l'absentéisme subi en termes d'arrêt maladie/garde d'enfants etc, des chargés d'assistance, concourant également à la dégradation du DMR.

Ces éléments (écart à la prévision d'activité, écart avec l'absentéisme prévisionnel, variation des indicateurs de qualité téléphoniques) font partie des analyses suivies lors des réunions « adéquations ressources », chaque mois, au cours desquelles des actions de révision des prévisions sont actées si nécessaire.

Mesure de la satisfaction client

La réalisation des enquêtes à froid, 2 mois après l'ouverture d'un dossier d'assistance (Périmètre : Assistance Routière France/Etranger, activités Mobilité France/étranger et Santé Bien-vivre), permet de :

- Mesurer la satisfaction des bénéficiaires sur l'ensemble du parcours/ l'expérience au global,
- Avoir une vision complète et détaillée de l'Expérience Client,
- Identifier les priorités d'actions à moyen ou long terme.

Le taux de satisfaction globale et le Net Promoter Score sont suivis à travers ce dispositif.

L'effort que doit fournir le bénéficiaire pour être assisté est également mesuré. En 2021, 91 % des bénéficiaires estiment avoir fourni peu voire aucun effort pour être assistés.

Les enquêtes de satisfaction, s'inscrivent dans le dispositif d'Amélioration Continue. À ce titre, un programme de Qualité de la Relation Client a été mis en place en 2021 avec comme principaux objectifs de :

- Garantir une relation performante : offrir une relation efficace, concise et dynamique ainsi qu'une réponse exhaustive,
- Apporter une relation personnalisée et des solutions adaptées, en tenant compte des attentes de nos bénéficiaires, de nos actionnaires et de nos clients,
- Offrir une expérience client sans équivalent sur le marché.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE –

- Expérience client :

	2019	2020	2021
Taux de satisfaction globale	94,8 %	95,6 %	94,7 %
Net Promoter Score	54,8	58,9	55,1

Résultats 2021 pour IMA GIE sur le périmètre suivant : Assistance routière France/étranger, activités Mobilité France/étranger et Santé Bien-vivre

- Prises d'appels :

	2019	2020	2021
DMR (Délai Moyen de Réponse, premier décroché)* <i>(Temps d'attente moyen annuel par les bénéficiaires)</i>	60 secondes	86 secondes	111 secondes
Taux d'efficacité* <i>(Nombre d'appels décrochés / Nombre d'appels reçus)</i>	93,1 %	92,1 %	90 %

*Indicateurs calculés sur le périmètre de la DOP, qui représente 70 % des activités du Groupe



III.3 - DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

En tant qu'entreprise de services, les principaux impacts directs des activités du Groupe IMA sur l'environnement sont liés à son fonctionnement interne : gestion de l'immobilier, consommation de l'énergie et des ressources, déchets de bureau, déplacements professionnels.

Cependant, certaines de nos prestations d'assistance et de services, opérées par nos réseaux de prestataires, génèrent indirectement des impacts sur l'environnement et sont susceptibles de contribuer au dérèglement climatique.

Il en va de même des activités des deux sociétés d'assurance ASSURIMA et IMA ASSURANCES, bien que minoritaires comparées aux autres métiers du Groupe. La prise en compte dans la politique d'investissement de critères ESG (Environnement, Sociaux et de Gouvernance), peut constituer, à son échelle, un levier pour agir en faveur de la transition énergétique.

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 dans son propre fonctionnement mais également de se préparer à ces conséquences sur ses activités et celles de ses actionnaires et clients, en particulier dans le secteur de l'assurance.

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 (isolations thermiques, nouveaux ouvrants et création de brise soleil en cas de réhabilitation notamment). La végétalisation des toits et espaces extérieurs est privilégiée.

Conformément au décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 relatif aux Bilans d'Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES-r), celui d'IMA GIE est actualisé tous les quatre ans et publié sur le site de l'ADEME. Le site d'IMA GIE à Niort faisant l'objet depuis 2014 d'importants travaux de construction et de réhabilitation, le calcul des émissions de GES sur le périmètre réglementaire (scopes 1 et 2) ne peut être comparé au calcul de référence.

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. 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.

Mesure d'adaptation de l'entreprise au changement climatique

La mobilité, en particulier l'automobile et les déplacements, représentent 70 % de l'activité du Groupe : dépannage / remorquage, assistance aux personnes en déplacement, services de mobilité... Or le transport est la première source d'émissions de CO₂ en France, et la voiture représente à elle seule la moitié de ces émissions. Les objectifs de réduction des émissions de GES se traduisent par un renforcement de la réglementation pour accélérer la transition des moteurs thermiques vers des motorisations hybrides, électriques ou hydrogènes et des dispositifs favorisant le développement des modes alternatifs à l'automobile.

La part croissante des véhicules tout électrique ou hybrides implique que notre réseau de prestataires soit en mesure d'apporter une assistance efficace en cas de panne. Cela passe par une politique de formation des dépanneurs-remorqueurs et un travail sur leur équipement, en nouant entre autres des partenariats pour développer des solutions de recharge électriques mobiles ou des chargeurs fixes puissants dans leurs ateliers.

Assisteurs de véhicules électrifiés depuis près de 15 ans, le Groupe IMA est un acteur incontournable dans un marché en pleine expansion : en 2020, 33 % du parc roulant français de véhicules 100 % électriques était assisté par le Groupe IMA.

Outre le développement de l'expertise de nos réseaux de prestataires pour accompagner l'évolution des mobilités responsables, le Groupe a mis en place des incitations fortes pour les encourager à la mise en œuvre de modalités d'interventions moins émettrices en GES, comme le Dépannage sur Place (DSP).

Au-delà de la satisfaction du bénéficiaire qui repart avec son véhicule en moins de deux heures, le DSP permet de limiter considérablement les trajets réalisés dans le cadre de l'intervention :

- Moins de kilomètres parcourus par le dépanneur qui n'effectue que le trajet : dépôt → lieu de sinistre → dépôt, contrairement à un remorquage qui implique des trajets : dépôt → lieu de sinistre → garage de réparation → dépôt, voire : dépôt → lieu de sinistre → dépôt puis relivraison dépôt → garage de réparation → dépôt si le garage est fermé,
- Le DSP n'entraînant pas le chargement du véhicule sur le plateau pour le remorquer, les dépanneurs peuvent intervenir avec des véhicules plus légers, donc moins polluants. Certains dépanneurs commencent à s'équiper de véhicules électriques pour intervenir sur les pannes dites simples (batterie par exemple) où le DSP est quasi systématique,
- Un DSP évite également les moyens complémentaires, types véhicule de location ou taxi, pour aller récupérer la voiture au garage une fois cette dernière réparée.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE –

- Taux de Dépannage sur Place

	2019	2020	2021
Taux de dépannage sur place*	48,5 %	51,7 %	47,8 %

*Nombre de prestations mensuelles « dépannage rapide » / Nombre de missions confiées mensuelles pour les prestations « panne éligible au dépannage rapide »



Politique d'investissement responsable

Ces dernières années, et tout particulièrement durant l'été 2021, la planète a dû faire face à de nombreuses menaces sur l'environnement, les infrastructures et les hommes : incendies, inondations, submersions, cyclones, vagues de chaleur....

Depuis de nombreuses années, notamment la COP21 en 2015, le secteur de l'assurance 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 les objectifs de diminution des gaz à effet de serre de l'Union européenne. Ceux-ci sont passés de 40 % à 55 % d'ici 2030 et ambitionnent la neutralité carbone en 2050.

Cette nouvelle trajectoire s'accompagne d'un renforcement des exigences réglementaires tant européennes que françaises. Les sociétés de gestion de portefeuille doivent notamment préciser dans leur rapport annuel 2021 les éléments relatifs à la démarche générale de prise en compte de critères ESG dans leurs politiques d'investissement.

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.

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.

Un plan de gestion du papier a été lancé dès 2015 avec :

- o La création d'un Centre de numérisation à Niort pour accélérer la dématérialisation des flux papier et permettant de sécuriser les processus et les informations échangées aussi bien en interne qu'avec les clients, les fournisseurs et les prestataires,
- o Le déploiement d'un parc de copieurs offrant de nouvelles solutions d'impression afin de réduire la consommation en papier et de contribuer à la maîtrise des consommations énergétiques,
- o L'utilisation de papier recyclé.

Une presse à carton a été installée dans les locaux du siège niortais pour optimiser le recyclage.

Un dispositif de collecte des déchets alimentaires organiques est mis en place 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.

ALIMENTATION RESPONSABLE, ÉQUITABLE ET DURABLE, LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Sur les sites de Niort et de Nantes, IMA et son partenaire Elior ont fait le choix d'adhérer à la démarche « Mon Resto responsable », initiative participative qui implique les parties prenantes des restaurants (convives, producteurs, distributeurs, équipes...). Objectif : proposer et garantir une gestion responsable et durable de la restauration collective en s'appuyant sur 4 principes en ligne avec la loi Egalim* :

- Le bien-être : bien-être des convives, qualité nutritionnelle, confort de la salle de restauration,
- L'assiette responsable : agriculture responsable, proximité de production, cuisine responsable,
- Les écogestes : limitation du gaspillage et des déchets, économies d'eau et d'énergie, produits d'entretien éco-responsables,
- L'engagement social et territorial : engagement social, travail avec les acteurs du territoire, sensibilisation.

IV - SYNTHÈSE DES INDICATEURS

INDICATEURS SOCIAUX									
POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES									
EFFECTIF TOTAL ET RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR SEXE, PAR ÂGE	2019			2020			2021		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
25 ans et moins	108	53	161	110	49	159	142	79	221
de 26 à 35 ans	343	155	498	316	140	456	367	161	528
de 36 à 45 ans	536	247	783	531	247	778	544	248	792
de 46 à 55 ans	444	258	702	460	287	747	511	314	825
55 ans et plus	201	109	310	214	110	324	238	113	351
TOTAL	1632	822	2454	1631	833	2464	1802	915	2717
LES EMBAUCHES ET LES LICENCIEMENTS	2019			2020			2021		
ÉTAT DES EFFECTIFS									
CDI	2095			2098			2215		
CDD	359			366			502		
EMBAUCHES									
CDI	227 (dont 128 recrutements directs)			43			98		
CDD	878 (dont 448 saisonniers)			831 (dont 452 saisonniers)			1 038 (dont 500 saisonniers)		
SORTIES DE CDI	63			70			80		
FIN DE CONTRATS CDD	835 (dont 448 saisonniers)			774 (dont 452 saisonniers)			801 (dont 500 saisonniers)		
	2019			2020			2021		
Masse salariale	97 161 091			96 151 922			99 258 766		
FORMATION	2019			2020			2021		
Montant et % de la masse salariale allouée à la formation	4 210 K€ soit 4,3 % de la masse salariale			4 301 K€ soit 4,5 % de la masse salariale			Données non disponibles à la date de production de la DPEF		
Nombre d'heures de formation moyen par collaborateur formé (tout contrat)	23 h			17,45 h			19,93 h		
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS	2019			2020			2021		
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Taux de fréquence : 8,57 Taux de gravité : 0,097			Taux de fréquence : 5,64 Taux de gravité : 0,170			Taux de fréquence : 3,87 Taux de gravité : 0,101		
LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE LA DIVERSITÉ	2019			2020			2021		
Index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	79/100			89/100			75/100		
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap	6,62 %			5,85 %			Données non disponibles à la date de production de la DPEF		
QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	2019			2020			2021		
Taux de turnover (Ensemble des sorties CDI sur l'année/ Effectifs moyen CDI annuel)	Non communiqué			3,32 %			3,75 %		
Absentéisme	Avec maternité : 5,73 % Sans maternité : 4,60 %			Avec maternité : 4,97 % Sans maternité : 4,20 %			Avec maternité : 5,41 % Sans maternité : 4,72 %		
Bilan des accords collectifs notamment en matière de santé et de sécurité	5			1			1		

INDICATEURS SOCIÉTAUX			
CONFORTER SON ANCRAGE TERRITORIAL	2019	2020	2021
Nombre de contrats en alternance moyen annuel au 31/12	25	32	34
Taux alternants / effectif moyen annuel CDI	1,2 %	1,5 %	1,6 %
CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES	2019	2020	2021
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	2019	2020	2021
Taux de satisfaction globale	94,8 %	95,6 %	94,7 %
Net Promoter Score (% de promoteurs - % de détracteurs)	54,8	58,9	55,1
DMR (Délai Moyen de Réponse) premier décroché moyen (Durée de distribution totale des appels / Nombre d'appels présentés)	60 secondes	86 secondes	111 secondes
Taux d'efficacité	93,1 %	92,1 %	90 %

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX			
Adaptation aux conséquences du changement climatique et mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre			
BILANS DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE RÉGLEMENTAIRES	2011	2014	2018
Total des émissions	1 122 Teq CO ₂	969 Teq CO ₂	1 221 Teq CO ₂
ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	2019	2020	2021
Taux de Dépannages sur Place (Nombre de prestations mensuelles « dépannage rapide » / Nombre de missions confiées mensuelles pour les prestations « panne éligible au dépannage rapide »)	48,5 %	51,7 %	47,8 %

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 2021

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 avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

// CONCLUSION

Sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

// COMMENTAIRES

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Les informations fournies au titre de l'indicateur clé de performance présenté pour le risque Conformité, éthique et loyauté des pratiques ne rendent pas compte de la performance de l'entité au regard des politiques concernées (le nombre de contrôles et nombre de sanctions des autorités de contrôle de tutelle).

// PRÉPARATION DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

// LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations

retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

// RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au Conseil d'Administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

// 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;

- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

// DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

// INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

// MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2021 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 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 Immobilier Achats Courrier, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Contrôle de Gestion Opérationnel et Tarification, la Direction Réseaux Déplacement ainsi que le Secrétariat Général.

// NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 2ème 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 1. Pour l'ensemble des risques extra-financiers, nos travaux ont été réalisés au niveau d'IMA GIE ;

- 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 1, nous avons mis en oeuvre :

des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

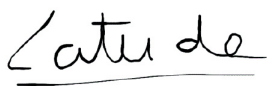
des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'IMA GIE et couvrent 100 % des données consolidées publiées et 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.

Les procédures mises en oeuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Paris La Défense, le 16 mai 2022

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

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

// INDICATEURS QUANTITATIFS INCLUANT LES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- Taux de contrôles des autorités de contrôle de tutelle
- Taux de satisfaction globale
- Net promoter Score
- Délai Moyen de Réponse (DMR)
- Taux d'efficacité
- Taux d'emploi des personnes en situation de handicap
- Index Egalité Hommes/Femmes
- Nombre d'heures moyen de formation par collaborateur
- Turnover
- Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail
- Taux d'alternants / effectifs moyen annuel CDI
- Taux de dépannage sur place



61, rue Henri Regnault
92075 Paris La Défense Cedex



53, rue des Marais
CS 18421
79024 Niort Cedex

Inter Mutuelles Assistance SA

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2021

MAZARS

Société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux
comptes à directoire et conseil de surveillance
Société inscrite sur la liste nationale des commissaires aux comptes
rattachée à la CRCC de Versailles et du Centre
Capital de 8 320 000 euros - RCS Nanterre 784 824 153

GROUPE Y Audit

Société par actions simplifiée d'expertise comptable et de
commissariat aux comptes
Société inscrite sur la liste nationale des commissaires aux
comptes rattachée à la CRCC Ouest-Atlantique
Capital de 37 000 euros - RCS Niort 377 530 563

Inter Mutuelles Assistance SA

Société anonyme
RCS Niort 320 281 025

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

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 2021, 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.

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 2021 à la date d'émission de notre rapport.

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.

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.

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.

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.

Paris La Défense et Niort, le 16 mai 2022

Les Commissaires aux Comptes

Mazars

DocuSigned by:

 DDDDF36671F514E2...

Groupe Y Audit

DocuSigned by:

 2C1C1425C6F94C1...

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

2.1

BILAN.

BILAN ACTIF

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	NET N TOTAL 31/12/2021	NET N-1 TOTAL 31/12/2020
ACTIFS INCORPORELS	54 517 216	56 518 963
dont écarts d'acquisition	128 888	561 233
PLACEMENTS DES ENTITÉS D'ASSURANCE	91 559 970	73 562 212
Terrains et constructions	2 148 033	2 169 201
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	0	0
Autres placements	89 411 937	71 393 011
PLACEMENTS REPRÉSENTANT LES ENGAGEMENTS EN UC		
PLACEMENTS DES AUTRES ENTITÉS	90 425 453	94 722 087
Terrains et constructions	48 694 356	45 709 550
Placements dans les entreprises liées et dans des entreprises avec lesquelles existe un lien de participation	2 484 871	2 134 875
Autres placements	39 246 226	46 877 662
TITRES MIS EN ÉQUIVALENCE	6 532 632	5 674 844
PART DES CESSIONNAIRES ET RÉTROCESSIONNAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES	4 404 814	3 306 524
Provisions pour primes non acquises	3 074 585	2 267 757
Provisions pour sinistres	1 330 229	1 038 767
Autres provisions techniques	0	0
CRÉANCES NÉES DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE	14 304 692	9 461 304
Primes acquises non émises	7 428 901	3 176 133
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 254 929	4 773 844
Créances nées d'opérations de réassurance	2 620 862	1 511 327
CRÉANCES SUR LES ENTITÉS DU SECTEUR BANCAIRE	181 456 436	135 919 337
Compte courant et caisse	181 456 436	135 919 337
AUTRES CRÉANCES	125 632 004	139 360 695
Personnel	321 818	315 620
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 101 914	15 568 063
Débiteurs divers	114 188 448	123 470 889
Capital appelé non versé	0	0
Impôts différés actifs	19 824	6 123
AUTRES ACTIFS	43 337 216	46 611 328
Actifs corporels d'exploitation	34 227 015	37 436 471
Autres	9 110 201	9 174 857
COMPTES DE RÉGULARISATION - ACTIF	6 533 059	6 277 553
Frais d'acquisition reportés	1 739 513	1 700 206
Autres	4 793 546	4 577 347
DIFFÉRENCE DE CONVERSION	3 894	0
Total de l'actif	618 707 386	571 414 847

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02****BILAN PASSIF**

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	NET N TOTAL 31/12/2021	NET N-1 TOTAL 31/12/2020
CAPITAUX PROPRES DU GROUPE	223 624 155	215 434 094
Capital social	36 754 232	37 410 481
Primes d'émission	51 636 358	54 950 333
Résultat de l'exercice	11 941 838	5 515 975
Réserves	123 278 539	117 563 323
Autres	13 188	-6 018
INTÉRÊTS MINORITAIRES	10 529 657	9 838 983
PASSIFS SUBORDONNÉS		
PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES	65 937 558	58 760 382
Provisions techniques Vie		
Provisions techniques non-Vie	65 937 558	58 760 382
PROVISIONS TECHNIQUES EN UC		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 666 793	3 746 696
DETTES NÉES DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE	7 755 653	6 420 574
DETTES REPRÉSENTÉES PAR DES TITRES		
DETTES ENVERS LES ENTITÉS DU SECTEUR BANCAIRE	26 820 804	28 449 659
AUTRES DETTES	278 642 261	245 273 247
COMPTES DE RÉGULARISATION - PASSIF	2 721 866	3 491 212
DIFFÉRENCE DE CONVERSION	8 639	0
TOTAL DU PASSIF	618 707 386	571 414 847

RAPPORT FINANCIER DU GROUPE IMA

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

2.2

COMPTE DE RÉSULTAT.

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	ACTIVITES ASSURANCE NON-VIE	AUTRES ACTIVITES	TOTAL 31/12/2021	TOTAL 31/12/2020
Primes émises	145 993 908		145 993 908	132 204 499
Variation des primes non acquises	-3 556 850		-3 556 850	-116 435
PRIMES ACQUISES	142 437 058	0	142 437 058	132 088 064
Produits d'exploitation bancaire			0	0
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités		729 178 503	729 178 503	641 491 781
Autres produits d'exploitation	683 925	4 672 737	5 356 662	1 775 794
Produits financiers nets de charges	86 959	67 848	154 807	175 286
PRODUITS D'EXPLOITATION	143 207 942	733 919 088	877 127 030	775 530 925
Charges des prestations d'assurance	-97 409 844		-97 409 844	-89 907 025
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-1 848 346		-1 848 346	-1 381 723
Charges des autres activités		-365 114 043	-365 114 043	-307 351 404
Charges de gestion	-27 451 816	-368 051 063	-395 502 879	-366 775 045
CHARGES D'EXPLOITATION	-126 710 006	-733 165 106	859 875 112	-765 415 197
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	16 497 936	753 982	17 251 918	10 115 728
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition		-432 345	-432 345	-34 767
Autres produits nets non techniques	146 198		146 198	125 606
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	16 644 134	321 637	16 965 771	10 206 567
Résultat exceptionnel			-526 123	-1 147 749
Impôts sur les résultats			-5 071 327	-3 978 091
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES			11 368 321	5 080 727
Quote-part dans les résultats des entreprises mises en équivalence			1 122 143	857 722
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ			12 490 464	5 938 449
Intérêts minoritaires			548 626	422 474
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)			11 941 838	5 515 975

RAPPORT FINANCIER DU GROUPE IMA

2.3

TABLEAU DES ENGAGEMENTS REÇUS ET DONNÉS.

IMA CONSOLIDÉ (EN EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
ENGAGEMENTS REÇUS	24 461	22 221
Entreprises d'assurance	1 193	1 143
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	23 268	21 078
ENGAGEMENTS DONNÉS	54 259	51 049
Entreprises d'assurance	398	365
Entreprises du secteur bancaire	0	0
Autres entreprises	53 861	50 684

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 ;
- le règlement de l'Autorité des normes comptables ANC n° 2020-01 publié le 9 octobre 2020 et homologué le 29 décembre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021..

// FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 872 M€ par rapport à 774 M€ en 2020, soit +12,7 % et le chiffre d'activité est de 1 202,4 M€ contre 1 090,1 M€ en 2020, soit +10,3 %.

Le chiffre d'affaires du Groupe a augmenté de 98 M€ sur l'exercice.

Les entités françaises ont contribué à hauteur de 85,6 M€ à cette évolution.

Les primes d'assurance représentent 142,4 M€ (132,0 M€ en 2020).

Dès les premières mesures de déconfinement en France à l'international, les activités ont fortement progressé avec la reprise des déplacements pour retrouver un niveau équivalent ou même supérieur à 2019.

Le résultat consolidé Groupe + minoritaires est de 12,5 M€ contre 5,9 M€ en 2020.

// 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 2021

Les sociétés IMA UK et IMA Protect Italia ont été dissoutes en 2021. Ces deux entités sont sorties du périmètre de consolidation en 2021.

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**

PÉRIMÈTRE ET MÉTHODE

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

RAPPORT FINANCIER DU GROUPE IMA

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

// MODALITÉS DE CONSOLIDATION

• **Méthode de consolidation**

Les dix-huit filiales ainsi que le GIE La Chantierie, sous contrôle exclusif, ont été consolidés 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 ANC n° 2020-01.

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 de la filiale 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 20 K€ et un impôt différé passif de 177 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 Sérène.

L'actif d'impôts différés, estimé à 1 227 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 350 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 90 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 100 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.

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 au titre de ces déficits fiscaux en 2021. L'actif d'impôts différés non comptabilisé d'IMA Participations s'élève à 42 K€ ; celui d'IMA Innovation est de 212 K€.

• **Ecarts 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 CONSOLIDÉS 2021 PARTIE 02

• **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 2021. 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 2021 est un produit de 583 K€ correspondant à un écart sur le résultat 2020.

Les comptes sociaux de la société IMACARE intégrés en consolidation 2020 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2020 de cette entité est une charge de 21 K€ qui a été comptabilisée dans les comptes consolidés 2021.

Les comptes sociaux de la société Wafa IMA Assistance intégrés en consolidation 2020 étaient provisoires. La différence entre le résultat social provisoire et définitif 2020 de cette entité est un produit de 23 K€ qui a été comptabilisé dans les comptes consolidés 2021.

// MÉTHODES ET RÈGLES D'ÉVALUATION

• **Écart 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€. Une dépréciation de l'écart d'acquisition de 467 K€ a été comptabilisée en 2021.

• **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 :

Étape 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.

Étape 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	

Étape 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

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• 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).

Étape 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

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des projets LASM entre 2021 et 2020 :

	31.12. 21			31.12.20		
	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette	Valeur brute	Amortissements	Valeur nette
Projets en service	9 994	161	9 833	24 286	5 345	18 940
Projets encore en cours en fin d'exercice	2 781	0	2 781	4 574	-	4 574
Total des projets LASM inventoriés en fin d'exercice	12 776	161	12 614	28 859	5 345	23 514
dont projet NOUMA	11 114	99	11 015	4 510	0	4 510

Les projets en service correspondent aux projets en cours des LASM mises en service dans l'année.

// Inter Mutuelles Habitat GIE

Au titre de l'exercice un applicatif OSMOZ lot 3 a été mis en production partiellement pour 694 K€.

• 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 2021, 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€.
- LIBERTY RIDER, startup française dans le domaine de la mobilité sécurisée, dont IMA Participations détient 11,8 % du capital, soit 399 K€.

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 PARTIE 02

- 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 10,1 % du capital, soit 700 K€.
- COORGANIZ, startup française, plateforme d'organisation de la famille et de la dépendance, dont IMA Participations détient 9,5 % du capital, soit 700 K€.
- CARBOOKR, startup française, startup française dans le domaine de la location de voitures BtoB, dont IMA Participations détient 15,0 % du capital, soit 350 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 2021, 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 2021, 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 2021.

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.

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• **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	2 à 10 ans linéaire
- matériel de bureau	3 à 8 ans linéaire
- mobilier	4 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 2021 pour un montant de 6 318 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 2021, les frais d'acquisition reportés s'élèvent à 1 740 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 31.12.21 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 19 486 K€ au 31 décembre 2021. 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 et d'IMA Protect prévu par la convention collective et non couvert par un contrat d'assurance figure au passif. Il est de 1 472 K€ au 31 décembre 2021.

Le taux d'actualisation retenu est de 0,52 %. L'âge de départ à la retraite pris en compte est de 65 ans.

Au 31 décembre 2021, le montant de la provision pour indemnités de fin de carrière, comptabilisé en consolidation, s'élève à 1 472 K€. Il inclut les charges sociales correspondantes.

La variation de la provision pour IFC entre l'année 2020 et 2021 a généré un produit qui a augmenté le résultat consolidé de 162 K€, soit 119 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.

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• **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.

• **Écarts 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.

• **Règlement ANC 2020-01 relatif aux comptes consolidés - Impacts sur les comptes consolidés du Groupe IMA en 2021**

Le règlement ANC 2020-01 publié le 9 octobre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021.

L'impact de ce règlement sur les retraitements de consolidation présents au 31 décembre 2020 a été analysé. Il est non significatif.

// CHANGEMENTS DE METHODES ET D'ESTIMATIONS

• **Changements de réglementation comptable**

Application du règlement ANC 2020-01

Le règlement ANC 2020-01 publié le 9 octobre 2020 s'applique aux comptes consolidés concernant les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2021.

L'entrée en vigueur du règlement ANC 2020-01 n'a pas généré d'impact significatif sur les comptes consolidés du groupe IMA. Il a toutefois conduit à ajuster la présentation et le contenu de certaines rubriques.

Les états consolidés du Groupe IMA au 31 décembre 2021 ont pris en compte les modifications impliquées par le règlement de l'Autorité des normes comptables ANC n° 2020-01 et applicables à partir de 2021.

Bilan

Les écarts d'acquisition font partie des actifs incorporels depuis 2021 alors qu'ils figuraient sur une ligne distincte à l'actif jusqu'en 2020.

Les impôts différés actifs apparaissent en Autres créances depuis 2021 alors qu'ils étaient inclus dans les Autres comptes de régularisation actif jusqu'en 2020.

Les impôts différés passifs figurent en Autres dettes depuis 2021 alors qu'ils se trouvaient dans les Comptes de régularisation passif jusqu'en 2020.

Compte de résultat

Jusqu'en 2020 le compte de résultat faisait apparaître le résultat de l'exploitation courante. Depuis 2021, le compte de résultat fait ressortir le résultat d'exploitation avant et après dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition.

• **Changements de méthodes comptables, d'estimations comptables et corrections d'erreurs**

Aucun changement de méthode comptable, d'estimation comptable ou aucune correction d'erreur n'impacte significativement les comptes au 31 décembre 2021.

• **Changements de présentation comptable**

Aucun changement de présentation comptable n'est intervenu en 2021, autres que ceux induits par l'application du nouveau règlement ANC n° 2020-01 (cf. supra).

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 PARTIE 02

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

// INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES POSTES DU BILAN

• Actifs incorporels

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 et reprise en 2021.

Une dépréciation de 467 K€ a été comptabilisée en 2021.

La valeur nette de l'écart d'acquisition est de 129 K€.

Jusqu'en 2020 l'écart d'acquisition apparaissait sur une ligne distincte du bilan actif. Depuis 2021 il fait partie des actifs incorporels.

VALEUR BRUTE				
	Montant au début de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Montant à la fin de l'exercice
Frais d'établissement	5		-5	0
Ecart d'acquisition	596			596
Fonds de commerce et droit au bail	557		-50	507
Autres actifs incorporels	146 846	13 813	-1 362	159 297
TOTAL	148 004	13 813	-1 417	160 400

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	0			0	0
Ecart d'acquisition	35	467	-35	467	129
Fonds de commerce et droit au bail	82	101	-50	133	374
Autres actifs incorporels	91 368	16 280	-2 365	105 283	54 014
Total	91 485	16 848	-2 450	105 883	54 517

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• **Placements des entités d'assurance**

	31.12.21			31.12.20	
	VALEUR BRUTE	VALEUR NETTE	VALEUR DE RÉALISATION (1)	PLUS OU MOINS VALUES LATENTES	PLUS OU MOINS VALUES LATENTES
1. Placements immobiliers	2 352	2 148	3 500	1 352	1 131
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	12	12	15	3	
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4.)	9 850	9 850	9 863	13	100
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe					
5. Obligations et autres titres à revenu fixe	70 283	70 283	72 681	2 398	3 665
6. Prêts hypothécaires					
7. Autres prêts et effets assimilés					
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes	3 254	3 254	3 254		
9. Autres dépôts	6 013	6 013	6 021	8	19
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte					
11. Autres instruments financiers à terme					
TOTAL	91 764	91 560	95 334	3 774	4 915

Total des placements cotés	54 051	54 051	56 473	2 422	3 784
Total des placements non cotés	37 713	37 509	38 861	1 352	1 131

Part des placements d'assurance Non Vie	91 764	91 560	95 334	3 774	4 915
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.

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Placements des autres entités**

	31.12.21			31.12.20
	Valeur brute	Amortissements/ Dépréciations	Valeur nette	Valeur nette
TERRAINS ET CONSTRUCTIONS	73 148	24 454	48 694	45 710
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	4 361		4 361	2 883
Participations	3 578		3 578	2 236
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés	604		604	454
Prêts	179		179	193
Autres immobilisations financières				
VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENTS	37 485	115	37 370	46 129
AUTRES				
TOTAL	114 994	24 569	90 425	94 722

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

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

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises et risques en cours	3 075		3 075	2 268
Provisions pour sinistres	1 330		1 330	1 039
Provisions pour participation aux bénéfices				
Autres provisions techniques				
TOTAL	4 405		4 405	3 307

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

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

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Primes acquises non émises	7 429			7 429
Autres créances nées d'opérations d'assurance directe	4 239	16		4 255
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621			2 621
TOTAL	14 289	16		14 305

Ventilation par nature

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Montant net total	
Primes acquises non émises	7 429		7 429	3 176
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 255		4 255	4 774
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621		2 621	1 511
TOTAL	14 305		14 305	9 461

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Primes acquises non émises	8 541	1 112	7 429	3 176
Autres créances nées d'opérations d'assistance directe	4 259	4	4 255	4 774
Créances nées d'opérations de réassurance	2 621		2 621	1 511
TOTAL	15 421	1 116	14 305	9 461

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Créances sur les entités du secteur bancaire**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Comptes courants et caisses	181 456			181 456
TOTAL	181 456			181 456

Ventilation par nature

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Comptes courants et caisses	52 080		129 376	181 456	135 919
TOTAL	52 080		129 376	181 456	135 919

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Comptes courants et caisses	181 456		181 456	135 919
TOTAL	181 456		181 456	135 919

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• **Autres créances**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			Montant net total
	Echéances			
	Jusqu'à 1 an	Plus d'1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	
Personnel	292		30	322
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 102			11 102
Débiteurs divers	114 152	36		114 188
Capital appelé non versé				
Impôts différés actifs	20			20
TOTAL	125 566	36	30	125 632

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Personnel	27		295	322	316
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	2 509		8 593	11 102	15 568
Débiteurs divers	6 116		108 072	114 188	123 471
Capital appelé non versé					
Impôts différés actifs			20	20	6
TOTAL	8 652		116 980	125 632	139 361

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Valeurs brutes	Dépréciations	Montant net total	
Personnel	322		322	316
Etat, organismes de Sécurité Sociale, collectivités publiques	11 102		11 102	15 568
Débiteurs divers	114 471	283	114 188	123 471
Capital appelé non versé				
Impôts différés actifs	20		20	6
TOTAL	125 915	283	125 632	139 361

Jusqu'en 2020 les impôts différés actifs figuraient dans la rubrique "Autres comptes de régularisation actif". Depuis 2021 ils font partie des Autres créances.

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Autres actifs**

Montant des valeurs brutes et des dépréciations

	31.12.21			31.12.20		
	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total	Valeurs brutes	Amortis./ Dépréciations	Montant net total
ACTIFS CORPORELS D'EXPLOITATION						
Activité Non Vie	174	90	84	119	104	15
Activité Vie						
Autres activités	124 958	90 815	34 143	125 213	87 792	37 421
STOCKS ET EN-COURS						
Autres activités	9 110		9 110	9 175		9 175
TOTAL	134 242	90 905	43 337	134 507	87 896	46 611

Ventilation par nature et entre activités non vie et vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Actifs corporels d'exploitation	84		34 143	34 227	37 436
Stocks et en-cours			9 110	9 110	9 175
TOTAL	84		43 253	43 337	46 611

• **Comptes de régularisation - actif**

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

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Frais d'acquisition reportés	1 740			1 740	1 700
TOTAL	1 740			1 740	1 700

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

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

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Intérêts courus à recevoir	387		295	682	591
Charges constatées d'avance diverses et autres comptes de régularisation actif	76		4 036	4 112	3 986
Total	463		4 331	4 794	4 583

Jusqu'en 2020 les impôts différés actifs figuraient dans la rubrique "Autres comptes de régularisation actif". Depuis 2021 ils font partie des Autres créances.

• **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 31.12.19	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
Affectation du résultat 31.12.20			5 516	-5 516						
Résultat 31.12.21				11 942				11 942	548	12 490
Variation des écarts de conversion			218					218		218
Réduction de capital IMA SA	-656	-3 314						-3 970		-3 970
Variation de périmètre IMACARE									142	142
Montant au 31.12.21	36 754	51 636	123 297	11 942		-5	-5	223 624	10 529	234 153

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Provisions techniques**

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

NATURE	31.12.21			31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Total	
Provisions pour primes non acquises	40 059		40 059	35 818
Provisions pour sinistres	19 562		19 562	15 372
Provisions pour participation aux bénéfices et ristournes	3 582		3 582	5 659
Autres provisions techniques	2 734		2 734	1 911
Total	65 937		65 937	58 760

• **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	626	76	-431	271
Provisions pour litiges	30	57	-30	57
Provisions indemnités fin de carrière et primes liées à l'ancienneté	1 634	55	-217	1 472
Titres mis en équivalence				
Ecart d'acquisition				
Autres provisions pour risques et charges	1 457	29	-620	866
Total	3 747	217	-1 298	2 666

• **Dettes nées des opérations d'assurance ou de réassurance**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	3 770			3 770
Dettes nées d'opérations de réassurance	3 250			3 250
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	736			736
Total	7 756			7 756

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

Ventilation par nature et entre activités Non Vie et Vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes nées d'opérations d'assurance directe	3 770			3 770	3 615
Dettes nées d'opérations de réassurance	3 250			3 250	1 766
Dettes pour dépôts en espèces reçus des réassureurs	736			736	1 039
Total	7 756			7 756	6 420

• **Dettes envers les entités du secteur bancaire**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	8 027	13 134	5 659	26 820
Total	8 027	13 134	5 659	26 820

Ventilation par nature et par activité Non Vie et Vie

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Dettes envers les établissements de crédit	115		26 705	26 820	28 450
Total	115		26 705	26 820	28 450

• **Autres dettes**

Ventilation par échéance

NATURE	31.12.21			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	39 176			39 176
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	47 309			47 309
Créanciers divers	191 225	409	346	191 980
Impôts différés passifs	177			177
Total	277 887	409	346	278 642

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 PARTIE 02

Ventilation par nature et par activité

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Autres emprunts, dépôts et cautionnements reçus					
Personnel	458		38 718	39 176	38 324
Etat, organismes de Sécurité Sociale et collectivités publiques	1 244		46 065	47 309	45 419
Créanciers divers	7 991		183 989	191 980	161 099
Impôts différés passifs			177	177	431
Total	9 693		268 949	278 642	245 273

Les impôts différés passifs figurent en Autres dettes depuis 2021 alors qu'ils se trouvaient dans les Comptes de régularisation passif jusqu'en 2020.

• **Comptes de régularisation - passif**

Ventilation par nature et par activité

NATURE	31.12.21				31.12.20
	Activité Non Vie	Activité Vie	Autres activités	Montant net total	Montant net total
Produits perçus d'avance et autres comptes de régularisation	153		2 569	2 722	3 491
Total	153		2 569	2 722	3 491

• **Tableau des engagements reçus et donnés**

	31.12.21			31.12.20
	Assurance	Autres	Total	Total
ENGAGEMENTS REÇUS	1 193	23 268	24 461	22 221
ENGAGEMENTS DONNÉS	398	53 861	54 259	51 049
- avals, cautions et garanties de crédit		38 911	38 911	39 500
- titres et actifs acquis avec engagements de revente				
- autres engagements sur titres, actifs ou revenus	398	14 950	15 348	11 549
- 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).

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

// INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES POSTES DU COMPTE DE RÉSULTAT

• **Ventilation des primes brutes émises**

Libellés	31.12.21	31.12.20
France	77 776	77 196
UE	68 218	55 008
Total	145 994	132 204

• **Ventilation des primes acquises et des provisions techniques brutes par catégorie**

	31.12.21		31.12.20	
Catégories	Primes acquises	Provisions techniques	Primes acquises	Provisions techniques
Affaires directes	108 669	45 041	90 597	40 088
Acceptations en réassurance (Non Vie)	33 768	20 897	41 491	18 672
Total	142 437	65 938	132 088	58 760

• **Chiffre d'affaires des autres activités**

	31.12.21	31.12.20
Prestations d'assistance	646 570	562 581
Abonnés télésurveillance	39 367	37 366
Télédiagnostic et autres activités	43 241	41 545
Total	729 178	641 492

• **Autres produits d'exploitation**

	31.12.21	31.12.20
Reprises sur provisions pour dépréciation des immobilisations et pour risques et charges	2 844	496
Autres	2 512	1 280
Total	5 356	1 776

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Produits financiers nets de charges**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Revenus des placements	823			823	748
Autres produits de placements	22			22	22
Produits provenant de la réalisation des placements	110			110	120
Ajustements ACAV (plus-values)					
Total produits financiers	955			955	890
Frais int. et ext. de gestion des placements	-432			-432	-331
Autres charges des placements	-422			-422	-47
Pertes provenant de la réalisation des placements	-14			-14	-20
Ajustements ACAV (moins values)					
Total charges financières	-868			-868	-398
Produits financiers nets de charges Assurances	87			87	492
Sociétés non assurance (autres activités)					
Produits financiers			547	547	309
Charges financières			-479	-479	-626
Résultat financier des autres activités			68	68	-317
Produits financiers nets de charges				155	175

• **Charges des prestations d'assurance**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Prestations et frais payés	92 422		92 422	85 907
Charges des provisions pour sinistres (variations)	3 580		3 580	773
Charges des autres provisions techniques	823		823	205
Participation aux résultats	585		585	3 022
Total	97 410		97 410	89 907

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021• **Charges ou produits nets des cessions en réassurance**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Total 31.12.21	Total 31.12.20
Primes cédées	8 050		8 050	5 699
Variation des primes non acquises et risques en cours cédées	-807		-807	-156
Charges de sinistres cédées	-3 105		-3 105	-2 055
Participation aux résultats				
Commissions cédées	-2 290		-2 290	-1 627
Cession des autres produits techniques				-479
Total	1 848		1 848	1 382

• **Détail des charges des autres activités**

	31.12.21	31.12.20
Frais de sinistres prestations	365 401	307 703
Rabais, remises, ristournes obtenues assistance	-527	-561
Autres	240	209
Total	365 114	307 351

• **Charges de gestion**

	Assurance Non Vie	Assurance Vie	Autres activités	Total 31.12.21	Total 31.12.20
SOCIÉTÉS D'ASSURANCE					
Frais d'acquisition	18 678			18 678	15 852
Frais d'administration	5 315			5 315	6 055
Autres charges techniques	3 459			3 459	4 343
Participation des salariés					
SOCIÉTÉS NON ASSURANCE (AUTRES ACTIVITÉS)					
Charges de personnel (y compris participation des salariés)			220 669	220 669	208 853
Autres charges d'exploitation			93 539	93 539	75 769
Impôts et taxes			21 907	21 907	22 093
Dotations aux amortissements et aux provisions			33 936	33 936	33 810
Total	27 452		368 051	395 503	366 775

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition**

Une dotation aux amortissements de l'écart d'acquisition comptabilisée en 2020 pour 35 K€ a été reprise en 2021. Une dépréciation de 467 K€ a été comptabilisée en 2021. Le total des mouvements de l'exercice est de -432 K€.

• **Autres produits nets non techniques**

	31.12.21	31.12.20
Rabais, remises, ristournes accordées assistance	0	0
Autres produits	146	126
Total	146	126

• **Résultat exceptionnel**

	31.12.21	31.12.20
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Produits sur exercices antérieurs	121	153
Produits des cessions d'éléments actifs	127	113
Quote-part de subvention d'investissement virée au compte de résultat		
Reprises sur dépréciations et provisions	451	
Autres produits exceptionnels	686	477
Total produits exceptionnels	1 385	743
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Charges sur exercices antérieurs	163	110
Pertes sur avances de fonds		
Pertes sur créances		
Charges sur cessions d'éléments d'actifs	852	889
Autres charges exceptionnelles	896	892
Total charges exceptionnelles	1 911	1 891
Résultat exceptionnel	-526	-1 148

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

• **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 2021, cette somme conduit à constater une charge d'impôt de 5 071 K€.

	31.12.21	31.12.20
Charge d'impôt exigible	5 339	4 145
Charge d'impôt différé	-268	-167
Total	5 071	3 978

La charge d'impôt théorique s'élève à :

	31.12.21	31.12.20
Résultat net consolidé	12 490	5 938
Dotation aux amortissements des écarts d'acquisition	432	35
Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	-1 122	-858
Charge nette d'impôt	5 071	3 978
Résultat avant impôt	16 871	9 094
Taux d'impôt théorique	27,37 %	28,92 %
Charge théorique d'impôt	4 618	2 630

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

	31.12.21	31.12.20
Charge théorique d'impôt	4 618	2 630
Différences permanentes	168	-11
Différences de taux liées aux pays	393	-181
Retraitements de consolidation n'ayant pas donné lieu à calcul d'impôt différé	-243	25
Impact des déficits	135	1 515
Autres impôts exigibles		
Charge nette d'impôt	5 071	3 978

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 **PARTIE 02**• **Dotations aux amortissements, dépréciations et aux provisions**

Libellés	31.12.21	31.12.20
Dotations aux amortissements	31 700	30 913
Dotations aux dépréciations et aux provisions	373	3 132
Total	32 073	34 045

• **Personnel**

Effectif moyen du personnel	31.12.21			31.12.20
	Assurance	Autres activités	Total	
Cadres	29	819*	847	804
Techniciens	33	3 653**	3 686	3 517
Total	62	4 472	4 533	4 321
Charges de personnel	4 268	219 846	224 114	212 747

L'effectif moyen ci-dessus inclut la quote-part contrôlée des effectifs employés par les entreprises consolidées par intégration proportionnelle en 2021 (* cadres : 3, ** techniciens : 25) et exclut le Maroc.

L'effectif des personnels sous contrat à durée indéterminée au 31.12.21 représente 3 892 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 : 539 K€.
 - dont Mazars : 292 K€
 - Groupe Y : 214 K€
 - Marca Cardinal : 33 K€
- Honoraires comptabilisés au titre des autres services réalisés par les commissaires aux comptes : 9 K€.
 - dont Mazars : 6 K€
 - Groupe Y : 3 K€

PARTIE 02 COMPTES CONSOLIDÉS 2021

// COMPTES DE RÉSULTATS SECTORIELS

• *Compte technique de l'assurance Non Vie*

	OPÉRATIONS BRUTES	CESSIONS ET RÉTRO- CESSIONS	OPÉRATIONS NETTES 31.12.21	OPÉRATIONS NETTES 31.12.20
PRIMES ACQUISES	142 437	-7 243	135 194	126 545
- Primes	145 994	-8 050	137 944	126 505
- Variation des primes non acquises	-3 557	807	-2 750	40
PART DU COMPTE TECHNIQUE DANS LES PRODUITS NETS DE PLACEMENTS	-137		-137	225
AUTRES PRODUITS TECHNIQUES	684		684	1 041
CHARGES DE SINISTRES	-96 002	3 105	-92 897	-84 625
- Prestations et frais payés	-92 422	2 813	-89 609	-84 285
- Charges des provisions pour sinistres	-3 580	292	-3 288	-340
CHARGES DES AUTRES PROVISIONS TECHNIQUES	-823		-823	-205
PARTICIPATION AUX RÉSULTATS	-585		-585	-3 022
FRAIS D'ACQUISITION ET D'ADMINISTRATION	-23 993	2 290	-21 703	-20 280
- Frais d'acquisition	-18 678		-18 678	-15 852
- Frais d'administration	-5 315		-5 315	-6 055
- Commissions reçues des réassureurs		2 290	2 290	1 627
AUTRES CHARGES TECHNIQUES	-3 459		-3 459	-4 343
VARIATION DE LA PROVISION POUR ÉGALISATION				
RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON VIE	18 122	-1 848	16 274	15 336
Participation des salariés				
Produits nets des placements hors part du compte technique	224		224	268
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	18 346	-1 848	16 498	15 604
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition				
Autres produits nets non techniques	146		146	126
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	18 492	-1 848	16 644	15 730

COMPTES CONSOLIDÉS 2021 PARTIE 02

• Comptes d'exploitation des autres activités

	31.12.21	31.12.20
Chiffre d'affaires	729 178	641 492
Autres produits d'exploitation	4 673	1 213
Achats consommés	-365 114	-307 351
Charges de personnel (y compris la participation des salariés)	-220 669	-208 853
Autres charges d'exploitation	-93 539	-75 769
Impôts et taxes	-21 907	-22 093
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-31 936	-33 810
RÉSULTAT D'EXPLOITATION AVANT ELEMENTS CI-DESSOUS	686	-5 171
Produits financiers	547	309
Charges financières	-479	-626
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION AVANT DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	754	-5 488
Dotations aux amortissements et dépréciations des écarts d'acquisition	-432	-35
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION APRÈS DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES ÉCARTS D'ACQUISITION	322	-5 523

RAPPORT FINANCIER DU GROUPE IMA

// ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

L'invasion de l'Ukraine par la Russie le 24 février constitue un événement post-clôture. Ce dernier n'a pas d'incidence financière sur les comptes clos au 31.12.2021, dans la mesure où il s'agit d'un événement relatif à une situation nouvelle.

Les premières analyses de l'exposition du Groupe IMA conduisent à un impact financier non significatif.