

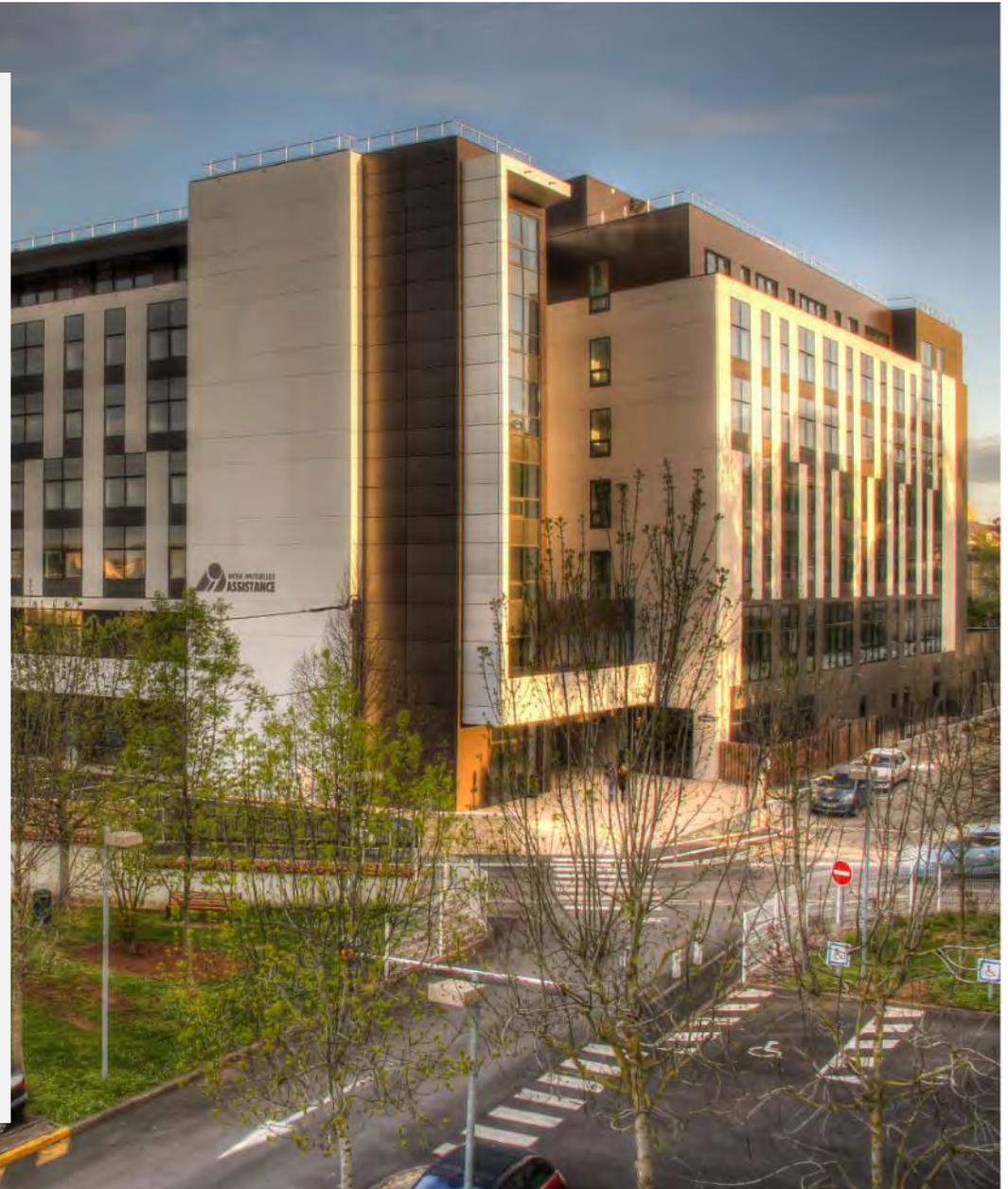
# LE GROUPE IMA

*Au-delà de l'excellence opérationnelle,  
l'excellence client*



# LE GROUPE IMA

- **Création** en 1981 à Niort
- **Actionnariat** issu de l'économie sociale et solidaire



# Les chiffres clés 2019 du Groupe IMA



**45 M**

DE BÉNÉFICIAIRES

€ **830 m€**

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE  
CONSOLIDÉ

€ **7.7 m€**

RÉSULTATS GROUPE



**+4 100**

COLLABORATEURS



**3.1 M**

DE DOSSIERS TRAITÉS



**1**

INTERVENTION TOUTES  
LES 8 SECONDES



**+200**

CORRESPONDANTS  
MÉDICAUX ET TECHNIQUES



**+55 000**

PRESTATAIRES



**94,8 %**

DE SATISFACTION GLOBALE

**1<sup>er</sup>**

ASSISTEUR EN FRANCE

**4<sup>e</sup>**

ASSISTEUR MONDIAL

## DE L'ASSISTANCE D'URGENCE À L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE PARCOURS DE VIE

Assistance routière, voyage ou bien médicale, habitation, santé et prévoyance, le Groupe IMA propose une gamme complète de services pour garantir le bien-être et la satisfaction de vos clients. Et cela toute l'année, de jour comme de nuit.

Résultats 2019 pour IMA G.I.E. sur le périmètre suivant :  
Assistance routière France/Etranger, Assistance médicale France/Etranger et Assistance santé à domicile.



# SANTÉ, BIEN-VIVRE

Le Groupe IMA conçoit  
des solutions innovantes  
d'accompagnement des parcours de vie.

### SANTÉ AU QUOTIDIEN

Prévention  
Évaluation et détection  
des fragilités  
Téléconsultation  
Prise de rendez-vous  
médicaux  
Carnet de santé numérique  
Plateforme de services QVT

### PARCOURS DE SANTÉ

Soutien hospitalisation  
Parcours  
maladies chroniques  
Coordination de parcours  
Aide au diagnostic  
Conseil et orientation  
Coaching

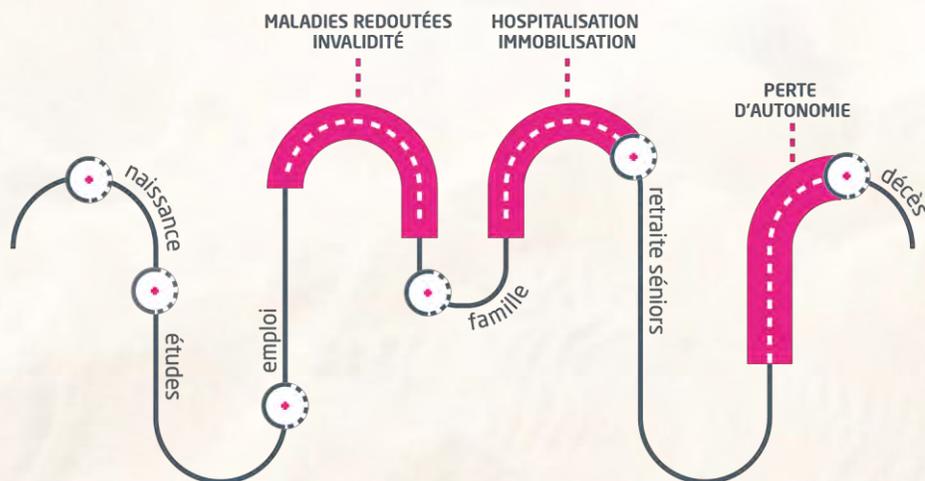
### ASSISTANCE À DOMICILE

Bien-vieillir à domicile  
Adaptation du logement /  
téléassistance  
Soutien vie quotidienne  
Case management  
Aide sociale et financement  
Formation et accompagnement  
des aidants

# UNE APPROCHE GLOBALE DE LA PERSONNE

Architecte de solutions de prévention  
et d'accompagnement des personnes  
dans leur parcours de vie et de santé.

Des réponses adaptées à chaque situation  
de vie : accompagner les étapes de vie,  
prévenir les fragilités et soutenir  
les moments de rupture.



**+20 ANS**

ACTEUR DE LA SANTÉ  
ET DE L'ASSISTANCE  
AUX PERSONNES



**+150**

CLIENTS



**+250 000**

PRESTATIONS DÉLIVRÉES



**+1,4 M**

HEURES D'AIDE À DOMICILE



**+350**

COLLABORATEURS



**+11 000**

ÉVALUATIONS  
SOCIALES



**+1 500**

APPELS DÉCROCHÉS  
PAR JOUR EN MOYENNE



**91 %**

SATISFACTION GLOBALE



**84 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES

## UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE VOS CLIENTS

Acteur présent dans l'univers de la santé et de l'assistance depuis plus de 20 ans, le Pôle Santé, Bien-Vivre possède un ancrage mutualiste qui lui confère un positionnement fort au service de l'humain.

Mutuelles santé, institutions de prévoyance, assureurs, courtiers, secteur public... plus de 150 clients nous font déjà confiance.



Bénéficiaire

**26**  
**TRAVAILLEURS**  
**SOCIAUX**

**70**  
**EXPERTS**  
**MÉDICAUX**  
**ET INFIRMIÈRES**

**6**  
**ERGOTHÉRAPEUTES**

**+ 230**  
**CHARGÉS**  
**D'ASSISTANCE**

**4000**  
**PRESTATAIRES**  
**SOIT 98% DES**  
**COMMUNES**  
**COUVERTES PAR 2**  
**STRUCTURES À**  
**MINIMA, EN**  
**MÉTROPOLE ET DROM**

## NOS EXPERTISES

Écoute, conseil et orientation  
Prévention, repérage des fragilités  
Accompagnement social, équilibre budgétaire  
Assistance, régulation médicale  
Réadaptation, réinsertion  
Coaching, coordination de parcours santé  
Maintien à domicile

### Un pilotage de proximité de notre réseau de prestataires

Signataires d'une convention rigoureuse  
Animés et suivis en proximité  
Employant des intervenants qualifiés pour œuvrer auprès des publics fragilisés (auxiliaire de vie, technicienne de l'intervention sociale et familiale, etc.)  
Aptes à intervenir sur des problématiques spécifiques

- . Perte d'autonomie, handicap (ergothérapeutes, travailleurs sociaux, transport de personnes à mobilité réduite, etc.)
- . Publics fragilisés, prévention (aide à la recherche d'emploi, prévention par le sport, etc.)

# ZOOM SUR L'ASSITANCE MEDICALE IMA

LES ACTIVITÉS DU PÔLE : une organisation pour préparer l'avenir

## Assistance médicale

### Rapatriement

#### #transport #réseaumédical

Notre métier historique depuis plus de 35 ans : ramener nos bénéficiaires chez eux avec les moyens adaptés.

### Appels d'urgence

#### #régulation

Dans le cadre du dispositif e-call, IMA fait partie des deux plateformes en France, habilitées à traiter ces appels d'urgences émis automatiquement par le véhicule. Ce dispositif permet de réduire le délai d'intervention des secours de près de 50%.

### Frais médicaux

#### #expatriés

Une cellule dédiée qui s'appuie sur un réseau de 8700 établissements hospitaliers labellisés pour garantir et prendre en charge en tiers payant les frais médicaux (à l'étranger mais aussi en France: 32,9 M€ en 2018). En lien avec les médecins du Pôle, cette cellule contrôle, vérifie et négocie.

### Téléassistance Téléconsultation Télémédecine

#### #régulation

Lors des appels via le bouton alerte, nos médecins peuvent être sollicités pour un avis médical et l'activation des services d'urgence.

## Accompagnement Santé Bien-Vivre

### Plateforme Médico-Sociale

#### #coaching #prévention

Des programmes d'accompagnement délivrés par téléphone par des infirmières formées aux techniques de coaching motivationnel: RAAC (Récupération Améliorée Après Chirurgie), Entrée/Sortie d'Hospitalisation, Oncologie, Fragilité, Prévention...

### Assistance à domicile

#### #expertise

Traiter les demandes de prestations d'assistance à domicile, apporter une réponse experte, éclairée et qualitative (infirmières et médecins).

### Suivi Patients

#### #HAD #coordination

Par nos médecins et IDE pour favoriser la prise en charge des patients hospitalisés à leur domicile, faciliter la coordination médicale, soulager les équipes hospitalières. Accessibilité en 24/7, téléconsultation.

### Télé-consultation

#### #digital

Par nos médecins et pour accompagner encore mieux nos bénéficiaires lors de leurs déplacements. Permettre la continuité des soins et l'accès au praticien dans un délai immédiat.

# ima santé

## UNE EXPÉRIENCE CLIENT SUR-MESURE

L'articulation de l'ensemble de nos savoir-faire  
au service du bien-être



### ACCÈS VIA LE PLATEAU D'ASSISTANCE

Accueil, analyse et orientation



### ACCÈS VIA UN PORTAIL WEB Personnalisable & modulaire

### SERVICES D'ASSISTANCE

Réseaux domicile  
(aide à domicile, garde  
d'enfants, services  
de proximité...)

### CONSEILS SANTÉ COACHING BIEN-ÊTRE

Infirmières conseillères  
santé de la plateforme  
médico-sociale

### SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Travailleurs sociaux,  
ergothérapeutes,  
coaches forme, diététiciens,  
psychologues...



# IMA SANTÉ, PARTENAIRE DE VOTRE BIEN-ÊTRE

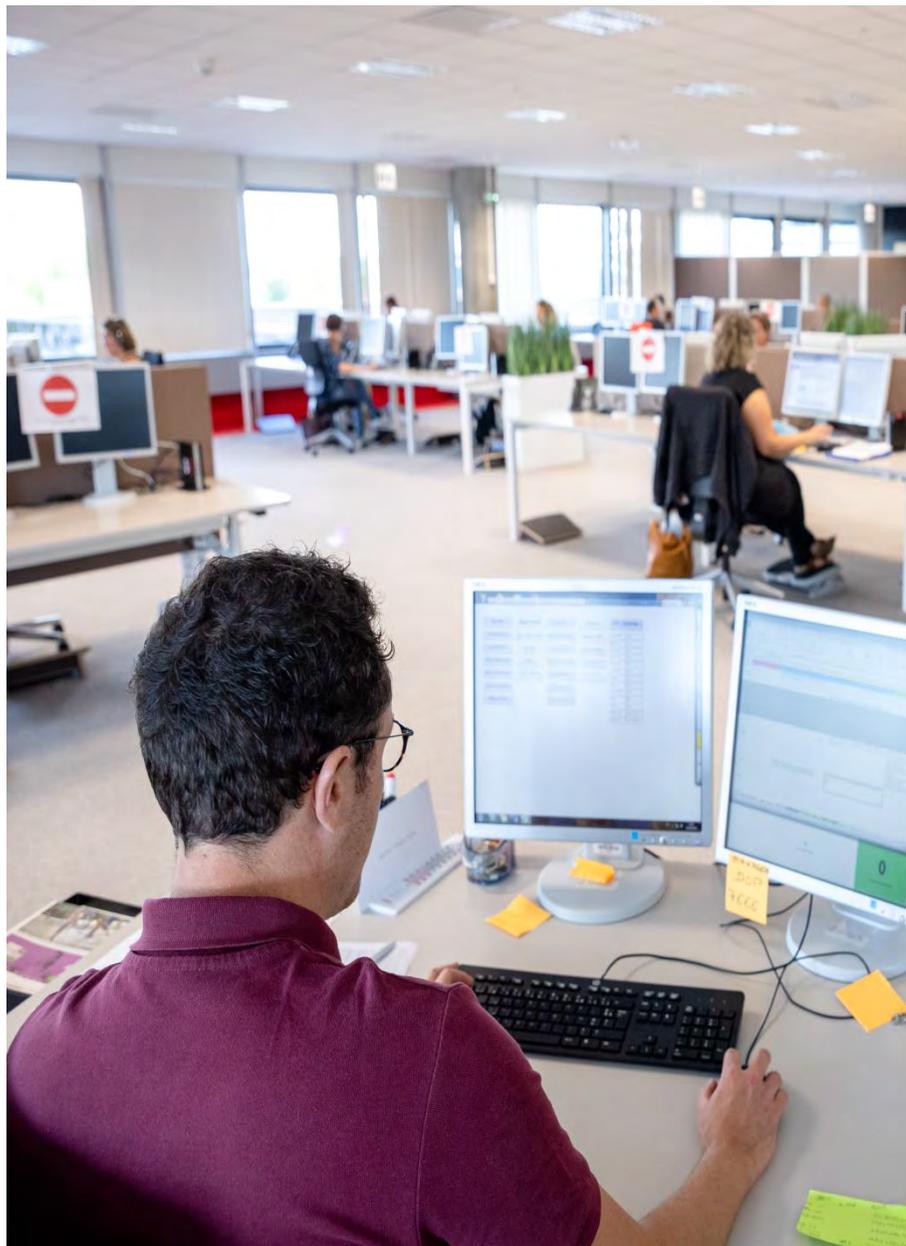
Une réponse globale et multicanale  
d'accompagnement du bien-être  
et du bien-vieillir tout au long du parcours  
de vie.

Le programme IMA Santé :

- 1 socle *Ma Santé au quotidien*
- 2 options : *Téléconsultation, Deuxième avis médical*
- 3 modules optionnels *Mon bien-être / Mon hospitalisation / Mon parcours oncologie*

Conçu pour répondre à vos enjeux :

- Passer du cure au care
- Fidéliser et conquérir
- Maîtriser le risque



## QUELQUES DISPOSITIFS EN COURS OPÉRÉS PAR IMA



**Croix-Rouge Française**  
Accompagnement et soutien aux personnes isolées, mise en place de services.



**ARS Ile de France**  
Dispositif à disposition des médecins, de prise de rendez-vous d'urgence auprès des laboratoires pour les tests PCR cas COVID symptomatiques



**L'Institut Mutualiste Montsouris**  
Expérimentation -Mise en place d'un dispositif de Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC) des prothèse totale de hanches.



@GroupeIMA

Pour plus d'informations : [delphine.michaut@ima.eu](mailto:delphine.michaut@ima.eu) ou Dr Michel Paoli 0623798660 [michel.paoli@ima.eu](mailto:michel.paoli@ima.eu)

IMA / SEPTEMBRE 2020 / ©Shutterstock Images LLC

INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA, société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 32 048 180 euros,  
dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9,  
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 320.281.025.