Le Groupe IMA récompensé pour sa dynamique d'innovation

lundi 28 octobre 2019, par lpe

Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) vient de recevoir une série de récompenses, attribuées par des professionnels et des consommateurs, qui consacrent ses nombreuses innovations et l'excellence de sa relation client sur l'ensemble de ses activités d'assistance (Mobilité, Habitat, Santé).

A l'occasion de la 18e cérémonie des Trophées de l'Assurance [1], le Groupe IMA a reçu trois récompenses, notamment, dans le domaine de la mobilité sécurisée.

Trophée d'Or de l'Innovation Digitale, **le service « IMA W3W » rend possible la géolocalisation d'un appel d'assistance dans une zone de survenance inconnue du bénéficiaire**. Au premier appel, le chargé d'assistance lui envoie par SMS un lien vers « W3W » pour obtenir trois mots clés qui permettront de le géolocaliser à trois mètres près ! Un résultat bien supérieur aux coordonnées GPS mais surtout beaucoup plus facile à mémoriser et à communiquer. Le bénéficiaire transmet ensuite, ces trois mots par oral au chargé d'assistance qui les saisit dans son système d'information et récupère alors sa position exacte. Premier assisteur français à intégrer la solution « W3W » dans son outil d'assistance, le Groupe IMA donne ainsi aux équipes d'intervention d'urgence les moyens d'intervenir rapidement avec une précision totale en se concentrant sur la relation avec le bénéficiaire.

Désigné par un collège de consommateurs, « **ASK Jacques** » a remporté le Trophée d'Or de l'assuré dans la catégorie « Services ». Cette plateforme, organisée par moments de vie, met à disposition en mode digital, les services d'IMA en complément des prestations d'assistance aujourd'hui en inclusion dans les contrats d'assurance. Elle donne ainsi accès aux réseaux certifiés d'IMA et garantit un service de qualité à un coût maîtrisé avec trois déclinaisons à ce jour : le dépannage remorquage en rebond de l'assistance, l'urgence habitation et des services de travaux.

Enfin, « **IMA direct** », site web disponible en marque blanche, qui permet aux bénéficiaires de suivre en temps réel l'avancement de leur dossier d'assistance et l'intervention des prestataires grâce à leur géolocalisation, a reçu le Trophée de bronze dans la catégorie « Innovation relations clients ».

Côté Habitat, pour sa première participation, sa filiale IMA PROTECT a remporté l'Élection du Service Client de l'Année 2020 [2] dans la catégorie Alarme et Télésurveillance. Ce prix récompense l'attention toute particulière qu'IMA PROTECT porte à la qualité de sa relation client depuis maintenant presque 20 ans.

Enfin, **IMA S@nté**, le programme d'accompagnement et de prévention développé par le Groupe, a déployé de nombreuses innovations. Afin d'offrir toujours plus de solutions d'accompagnement du bien-être et des fragilités, ce programme s'est doté d'un nouveau portail offrant une expérience utilisateur améliorée. Il comprend également de nouvelles offres et de nouveaux services comme un module « Oncologie » destiné à accompagner des patients souffrant d'un cancer. Au-delà des fortes expertises du Groupe, le programme mobilise également des partenaires de santé reconnus comme, par exemple, «

Deuxième Avis », élue start-up de l'année 2019 par les congressistes de la dernière édition de REAVIE [3].

Pour Claude Sarcia, Président du Groupe IMA « *Ces prix sont un motif de fierté. Ils viennent récompenser la dynamique d'innovation du Groupe et la mobilisation de nos équipes pour apporter à nos distributeurs – et en particulier à nos actionnaires – des propositions de valeur adaptées aux nouvelles attentes des bénéficiaires dans tous nos domaines d'assistance (Mobilité, Santé, Habitation)* ».

A propos du Groupe IMA :
Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance et de services adaptés à ses actionnaires et clients. De l'assistance d'urgence à l'accompagnement dans la durée des bénéficiaires, IMA propose une offre complète dans les domaines de l'automobile, du déplacement voyage et loisirs, de l'habitation, de la santé, des services à la personne, de la mobilité internationale, du conseil et de la relation client.
En 2018, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 773 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 10,4 millions d'euros. Il est au service de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 4 000 salariés.
www.imagroupe.eu

Notes

[1] Rendez-vous de l'innovation du secteur, « Les Trophées de l'Assurance » (http://lestropheesassurance.com) sont décernés par un jury composé de professionnels (Directions Générales, Directions Marketing, journalistes, experts…) représentatifs de l'ensemble des acteurs de la profession : compagnies d'assurance, mutuelles d'assurance, bancassureurs, courtiers, assisteurs, mutuelles Santé 45 , institutions de prévoyance, réassureurs et fédérations. Le « Trophée de l'Assuré » est décerné par un panel de 323 particuliers qui jugent, de façon anonymisée, la dimension innovante, originale et attractive des produits et services qui leur sont proposés. La remise des Trophées a lieu le 3 octobre dernier.

[2] Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr
L'Élection du Service Client de l'Année est un prix qui récompense la qualité des services client par secteur d'activité. Pour cette 13e édition, les 40 entreprises lauréates sur les 42 catégories représentées ont toutes réalisé 225 tests clients mystères répartis ainsi selon leur présence ou non sur tous les canaux : 140 appels téléphoniques, 50 emails ou formulaires, 15 navigations internet (dont 8 depuis smartphones et tablettes), 10 contacts sur facebook, 10 conversations par chat. La cérémonie de remise des prix s'est déroulée le 10 octobre 2019.

[3] En 30 ans REAVIE s'est imposé comme le rendez-vous incontournable de l'assurance de personnes. Lieu d'inspiration et de rencontres depuis ses premières heures, le congrès rassemble tous les acteurs du secteur : mutuelles, compagnies d'assurance, institutions de prévoyance, courtiers, assisteurs, réassureurs… : la 30e édition du Congrès qui s'est déroulée du 9 au 11 octobre 2019 a réuni près de 900 participants.