

IMA BENELUX

Quand l'assistance devient un actif stratégique

Souvent perçue comme périphérique, l'assistance est un levier stratégique. Quand expérience client, efficacité et réputation se jouent en temps réel, chaque interaction d'urgence devient un « Key Moment of Truth ».



C'est sur ce terrain qu'évolue IMA Benelux. Depuis 25 ans, l'entreprise transforme l'urgence en valeur stratégique, en combinant excellence opérationnelle, maîtrise des risques et approche profondément humaine.

Basée à Liège, au cœur des 3 pays qu'elle couvre, IMA Benelux bénéficie d'une structure actionnariale solide, réunissant le Groupe IMA, acteur international de référence, et deux partenaires belges majeurs, les groupes P&V et Ethias. Cette complémentarité entre expertise métier, vision industrielle et ancrage local constitue un avantage compétitif déterminant, alliant capacité solide d'innovation et connaissance fine du marché belge.

« L'assistance n'est pas un service accessoire. C'est un point de contact critique qui engage la promesse de marque et la perfor-

mance économique de nos partenaires », souligne Sandrine Desseille, Managing Director.

IMA Benelux opère principalement en marque blanche, dans un modèle B2B2C. Son plateau d'assistance fonctionne en 24/7 et couvre jusqu'à 20 langues. L'entreprise s'appuie sur un réseau de plus de 450 prestataires qualifiés au Benelux et intervient à l'international autour de trois axes : mobilité, habitation et assistance médicale.

Au-delà de la gestion de l'urgence, IMA Benelux se concentre sur la relation client, transformant chaque situation critique en expérience de confiance et en levier de fidélisation. « Notre rôle est double : garantir une exécution irréprochable et renforcer la relation entre nos partenaires et leurs clients finaux », précise Sandrine Desseille.



L'excellence opérationnelle repose sur un pilotage rigoureux par la donnée : centralisation des équipes en local, processus maîtrisés, amélioration continue et exploitation des retours clients. Cette approche se traduit dans les résultats, avec le meilleur score NPS du marché belge de l'assistance sur deux années consécutives.

« Une assistance pilotée avec exigence fluidifie les parcours, renforce la confiance et crée une valeur durable. Elle devient un véritable levier de différenciation », ajoute la Managing Director.

Avec une croissance cumulée de plus de 40 % sur les quatre dernières années, IMA Benelux poursuit une trajectoire ambitieuse, fondée sur l'innovation, la performance et la responsabilité. Son récent déménagement au cœur de Liège illustre cette vision : une entreprise responsable, inclusive, facilement accessible en transport en commun et durablement ancrée dans son écosystème local.

« Notre ambition est claire : démontrer qu'il est possible de concilier performance économique, excellence opérationnelle et gestion profondément humaine », conclut Sandrine Desseille.

PLUS D'INFORMATIONS ?

IMA Benelux
Potièrue 3/0041
4000 Liège
T : 04 340 54 06
info@imabenelux.com
www.imabenelux.com

