

Informe de actividad de 2022

médicina

recursos humanos

tecnología

relyens.eu

 **relyens**

GRUPO MUTUALISTA EUROPEO
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

Controlar los riesgos,
reforzar la confianza mutua.®



Sumario

4 Editorial

6 Transformación comprometida

8 Gestión de riesgos

12 Experiencia

16 Innovación

20 Durabilidad

26 Resultados



Editorial

En junio de 2021, Relyens adoptó la condición, reconocida en Francia, de Empresa con misión social, y definió su razón de ser como "Actuar e innovar, junto a quienes trabajan por el interés general, para construir un mundo de confianza". Esta razón es ahora mucho más que una intención: se trata de la brújula estratégica del Grupo, que define lo que lo impulsa y hacia dónde va.

Es parte de la continuación lógica de una transformación que se lleva a cabo desde hace varios años al servicio de los agentes sanitarios y territoriales. Una dinámica que se acelera hoy en día a escala cultural, organizacional, tecnológica y de gestión.



Olivier BOSSARD
Presidente de Relyens

En 2022, hubo tres fuertes impulsos dentro del grupo Relyens.

- El primero empezó con el lanzamiento de su nuevo plan estratégico ImpACT2025, ideado para apoyar su compromiso y en el que cada una de las partes implicadas juega un papel importante.
- El segundo impulso lo dio el establecimiento de una gobernanza específica con la creación del comité de misión de Relyens, encargado de evaluar la correcta ejecución de la misión y de abordar las realizaciones con respecto a su impacto.
- Finalmente, la adopción de la marca Relyens en todas nuestras actividades representa el tercer impulso. Un fuerte símbolo que refleja nuestro deseo de construir un enfoque único para la gestión de riesgos en los ámbitos sanitario y territorial.

Me gustaría reiterar mi satisfacción por el trabajo que han hecho los equipos de Relyens. Este año, una vez más, los logros son grandes y numerosos, pero lo que deseo alabar especialmente, es su capacidad para replantearse y transformarse con energía y entusiasmo. Una vez más este año, demuestran un compromiso inquebrantable de servir al interés general.



Dominique GODET
Director General de Relyens



Ser una Empresa con misión social significa escoger el compromiso. Y, en este sentido, el año 2022 ha sido un año denso y enriquecedor. El plan estratégico ImpACT2025 se creó para permitir a Relyens dar vida a su misión, brindando a cada uno de nuestros empleados la oportunidad de colaborar activamente.

¡Y los resultados están aquí! Nuestro modelo de gestión de riesgos se enriquece con una plataforma de gestión de riesgos cibernéticos para centros sanitarios, se ofrecen nuevos servicios de prevención de riesgos médicos y administrativos a nuestros clientes y se digitaliza la oferta de seguros en beneficio de un mayor rendimiento para todos.

Nuestro compromiso medioambiental se refleja en la realización de un informe de carbono emitido en todas las entidades del Grupo, en nuestras actividades directas e indirectas, en Francia, España, Italia y Alemania. La estrategia de reducción de carbono está tomando forma en torno a tres orientaciones principales: inversión, compromiso y desplazamiento.

Finalmente, se ha iniciado el cambio de la organización del Grupo con la creación de 3 centros de actividad en función del riesgo (médico, tecnológico, recursos humanos) permitiendo así abordar nuestros retos con fuerza en todos nuestros mercados europeos.

Podemos estar orgullosos de este año 2022: la movilización de nuestro colectivo Relyens ha sido ejemplar, las colaboraciones con nuestros clientes han sido numerosas y estimulantes y las relaciones con nuestros socios han resultado fructíferas. Juntos, hemos sido capaces de imaginar, crear, proponer y experimentar nuevas soluciones que generan valor, sentando las bases para un nuevo enfoque del riesgo, más virtuoso y sostenible. Agradezco calurosamente a nuestros empleados, clientes y socios por su participación y también por su determinación a la hora de proteger los compromisos de interés general de los agentes sanitarios y territoriales.

Transformación comprometida

Ser una Empresa con misión social significa generar un impacto positivo en la sociedad. Nos anima a replantearnos cómo abordar los retos sociales del mañana, para transformarnos en profundidad en un ecosistema en evolución.

Un compromiso que nos hace avanzar y nos guía conjuntamente

ACTUAR E INNOVAR, JUNTO A QUIENES TRABAJAN PARA EL INTERÉS GENERAL, PARA CONSTRUIR UN MUNDO DE CONFIANZA.

Esta es la razón de ser que impulsa a nuestros 1.100 empleados en Francia, España, Italia y Alemania. Redefinida en 2020 como parte del proyecto Empresa con misión social de Relyens, describe cómo pretendemos contribuir concretamente a la sociedad del mañana.



Descubra cómo en 2 min 30



Un plan estratégico construido y desarrollado al servicio de nuestro compromiso



Para dar contenido a nuestra razón de ser, se han definido **4 objetivos sociales y medioambientales**, que se han desglosado en **12 compromisos** aplicados a todos los mercados abordados. Guían el pensamiento estratégico de nuestro Grupo y se han integrado en las hojas de ruta de cada equipo. Cada compromiso se ha traducido en acciones concretas, con objetivos e indicadores relacionados para evaluar el resultado obtenido. De este modo, podremos generar un impacto positivo y sostenible en nuestros ecosistemas.



4 OBJETIVOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES
TRADUCIDOS EN EJES ESTRATÉGICOS PARA NUESTRO GRUPO

GESTIÓN DE RIESGOS

Asegurar y permitir la continuidad de la actividad de nuestros clientes-mutualistas
Hacemos mucho más que indemnizar a nuestros clientes por sus siniestros. Juntos detectamos, analizamos y prevenimos sus riesgos para reducir el impacto o impedir que vuelvan a ocurrir.

EXPERIENCIA

Dar a la lealtad y la equidad un papel decisivo en las relaciones de nuestras partes implicadas

Estos valores son los pilares de la transformación que estamos liderando para prestar servicios a nuestros clientes y colaboradores, y se hacen eco del ADN mutualista de nuestro Grupo.

INNOVACIÓN

Innovar y emprender para construir un futuro prometedor

Imaginando nuevas soluciones innovadoras, aprovechando la inteligencia artificial y los datos, Relyens podrá ayudar plenamente a la sociedad y permitirle abordar sus nuevos desafíos.

SOSTENIBILIDAD

Contribuir a un mundo sostenible

A través de sus actividades, comportamientos e inversiones, Relyens se compromete a tomar medidas concretas para reducir su huella ambiental y contribuir a la transición ecológica de los grupos con quien trabaja.

Gestión de riesgos



Asegurar y permitir la continuidad de la actividad de nuestros clientes-mutualistas

Con ellos trabajamos, en todo momento, para gestionar, prevenir y asegurar sus riesgos, ya estén relacionados con la asistencia sanitaria, la gestión de recursos humanos o las cuestiones de ciberseguridad. También intervenimos para proteger sus bienes y equipos. Nuestro objetivo es prestar apoyo a largo a los agentes sanitarios y territoriales en la gestión global de sus riesgos, permitiéndoles desempeñar su misión de interés general con toda seguridad, confianza y eficacia.

RECURSOS HUMANOS

Contar con la persona adecuada con las habilidades necesarias, en el momento y lugar adecuados, y en buen estado de salud

Cada vez falta más personal en el ámbito sanitario y territorial. Esta escasez tiene dos orígenes principales: el cuestionamiento del atractivo de los puestos de trabajo y una alta y creciente tasa de absentismo. Esto afecta la seguridad de la actividad y la calidad del servicio prestado.

Nuestras acciones principales

Una nueva oferta para prevenir el agotamiento de los agentes

Relyens y Holicare, start-up de economía social que ofrece una solución 100% digital para detectar, prevenir y tratar el burnout, unen fuerzas para construir una solución de prevención digital en 3 pasos: evaluar el agotamiento de los agentes, analizar y definir las primeras acciones de prevención, gestionar el enfoque establecido a través de un panel centralizado.

Relyens respalda el desarrollo de Manty

En marzo de 2022, nuestro Grupo decidió respaldar el desarrollo de Manty, una empresa emergente que ofrece soluciones inteligentes a las colectividades locales. Al participar en su recaudación de fondos de 3 millones de euros, nos beneficiamos de la tecnología y las competencias necesarias para adoptar una solución de gestión de riesgos.

Resumen del 2022: Calidad de vida y condiciones laborales de los agentes de las colectividades territoriales

Para esta nueva edición, nuestros equipos han estudiado la evolución de las ausencias por motivos de salud de 20.000 organizaciones locales en los últimos 6 años.

Intégrance y Relyens unen fuerzas para proteger mejor a los agentes que trabajan con discapacitados y personas mayores

El objetivo: combinar nuestro saber hacer para ofrecer a nuestros clientes y colaboradores de Intégrance soluciones globales y de afinidad en salud, previsión y protección contra accidentes y riesgos diversos.

Una solución inmersiva para concienciar y luchar contra los riesgos psicosociales

En colaboración con REVERTO, Centro de formación continua basado en la tecnología, Relyens utiliza la realidad virtual para ofrecer a nuestros clientes una inmersión 360° de una situación de riesgo. Una manera lúdica de concienciar en torno a temas como los actos sexistas, así como el acoso moral o sexual.



"Es fundamental velar por el bienestar de los empleados, formarlos, apoyarlos en caso de que sufran un duro revés y estar a su lado para acompañarlos en las diferentes etapas de su carrera profesional. La cultura de dirección de la organización también juega un papel crucial en el compromiso del personal. Actuar en el sentido del trabajo, el reconocimiento diario de los compañeros y de la organización, evaluar y distribuir la carga de trabajo, garantizar la igualdad de trato entre todos, tener espacios de discusión en el lugar de trabajo, saber colaborar en equipo, etc. son, todos ellos, factores en los que intervenimos junto con nuestros clientes y socios."

Régis DOUAUD
Responsable de Gestión de los Riesgos de RR. HH. de Relyens

MEDICINA

Asegurar el cuidado del paciente y la prestación de la atención sanitaria

En un contexto de desafíos presupuestarios y organizativos, y para gestionar eficazmente el flujo de pacientes y sus datos, los centros sanitarios y socios sanitarios deben adaptar sus prácticas y digitalizar sus procesos, teniendo en cuenta su creciente exposición al riesgo tecnológico. Este cambio de paradigma revoluciona la práctica de la atención y la prevención de accidentes médicos a escala europea. También redefine la responsabilidad de los centros y los profesionales.

Nuestras acciones principales

Una plataforma digital para gestionar el riesgo en el quirófano

Relyens ha establecido una estrecha colaboración con Caresyntax para ofrecer a los centros sanitarios una oferta global que mejore la atención quirúrgica a través de un enfoque de prevención de riesgos fundamentado en la tecnología. Esta solución la ha referenciado UniHA.

Un nuevo modelo de visitas de riesgos en el centro sanitario.

Como herramienta de diagnóstico, la visita de riesgo nos permite brindar a nuestros clientes soluciones correctivas a través de la definición y despliegue de un plan de apoyo a medida. Un enfoque que permite actuar sobre los diversos factores de riesgo de las prácticas profesionales en la organización.

« Seguridad del paciente en quirófano: el punto de vista de los profesionales en España »

Junto con la Fundación FIDISP (Fundación para la investigación, docencia e innovación en seguridad del paciente) en España, Relyens ha participado en la elaboración de un estudio anual dedicado a la seguridad del paciente. Con un doble objetivo: identificar los factores de riesgo y mejorar el grado de seguridad en el quirófano.

Una plataforma digital segura al servicio de los cirujanos

PromTime y Relyens han firmado una colaboración para valorar los resultados de los pacientes en la vida real después de una cirugía ortopédica de las extremidades superiores, con el fin de mejorar la calidad de la atención al paciente y reducir la tasa de siniestralidad de los cirujanos.



"El enfoque de Relyens en cuanto al riesgo médico se fundamenta en una cultura de la seguridad, lo que implica la colaboración de todas las partes implicadas en el establecimiento sanitario, el intercambio de experiencias y la mejora continua de las prácticas. Se trata de un trabajo a largo plazo fundamentado en la observación y el análisis, que requiere un diálogo permanente con los grupos con quienes trabajamos. También estamos trabajando para crear conciencia entre nuestros ecosistemas para que quienes forman parte de ellos integren la noción de riesgo e inicien acciones apropiadas para pasar de un sistema de reacción a un sistema de prevención."

Georges ROMERO
Director de Gestión de Riesgos Médicos de Relyens



"Imagine un mundo donde los centros sanitarios y las colectividades territoriales estén protegidos de las amenazas cibernéticas y puedan continuar brindando servicios de calidad sin interrupción. Puede parecer utópico en la era del aumento del ransomware, pero es posible si tomamos medidas concretas para protegernos. Requiere un enfoque global que involucre a todos los agentes de la organización. Es importante concienciar a los empleados, contar con políticas y procedimientos de seguridad sólidos para proteger los datos confidenciales, pero también estar lo más preparados posible adoptando planes de contingencia y continuidad de las actividades cuando ocurre el accidente. Es anticipando, previniendo y equipándose adecuadamente contra el riesgo cibernético que estarán mejor preparados y serán más capaces de recuperarse en caso de una crisis, en beneficio de sus pacientes y usuarios."

Thierry ZUCCHI
Director de Gestión de Riesgos ciber de Relyens

TECNOLOGÍA

Contar con un sistema de ciberseguridad eficaz

La llegada de la tecnología digital ha generado una profunda transformación de nuestra sociedad en todos los ámbitos. A pesar de todos los beneficios que puede aportar a los centros sanitarios y a las autoridades locales en su día a día, el riesgo cibernético se ha convertido en una amenaza real para ellos y puede tener consecuencias dramáticas en las organizaciones. En Relyens, estamos convencidos de que no debemos eludir este riesgo, sino por el contrario entender, analizar, cuantificar y aprender a reaccionar en caso de crisis.

Nuestras acciones principales

Creación de un centro de actividades dedicado al ámbito cibernético dentro del grupo Relyens

Centra el conocimiento en torno a cuestiones de ciberseguridad. Sus equipos diseñan y enriquecen las ofertas con los departamentos y unidades de negocio del Grupo en Francia, España, Italia y Alemania. También se encarga de ofrecer soluciones de seguros, prevención y gestión.

Una nueva oferta para proteger y asegurar al hospital contra el riesgo cibernético

El 22 de febrero de 2022, UniHA comunicó el primer contrato público para prevenir, respaldar y asegurar a los hospitales contra el riesgo cibernético. El contrato fue adjudicado a Relyens, en colaboración con nuestro socio aDvens, para nuestros servicios de gestión de riesgos cibernéticos.

Nuestro proyecto de plataforma de gestión de riesgos, destacado en SantExpo

Junto con nuestro socio PSIH, presentamos nuestra solución de software integrada para :

- evaluar el riesgo cibernético del establecimiento y las posibles consecuencias en la actividad;
- predecir el absentismo;
- identificar el grado de riesgo médico;
- fomentar la toma de decisiones y el seguimiento de las acciones para reducirlas.

Una oportunidad, también, para intercambiar impresiones con los agentes de nuestro ecosistema y concienciar sobre los desafíos de la gestión de riesgos sanitarios.

Experiencia

Dar a la lealtad y la equidad un papel decisivo en las relaciones de nuestras partes implicadas

En consonancia con nuestra misión, en cada punto de contacto y en cada intercambio, nuestros equipos se esfuerzan por crear y desarrollar una relación de confianza, basada en el equilibrio y en el deseo de construir juntos el bien común. Nos comprometemos a situar la lealtad y la equidad en el centro de estas relaciones y a mejorar nuestras interacciones a largo plazo con el conjunto de nuestros colaboradores.



LA FUSIÓN DE NUESTRA PLATAFORMA EDITORIAL

Simplificar nuestro lenguaje facilita la comprensión de quiénes somos, qué hacemos y cómo lo hacemos. Dicho de otro modo, también implica reducir los malentendidos y las distancias, y fortalecer así unas relaciones más estrechas y colaborativas que fomenten el compromiso.

NUESTROS CLIENTES Y SOCIOS

Escuchar, compartir y apoyar, para poder construir conjuntamente las soluciones que mejor se adapten a los retos de hoy y de mañana

Nuestras acciones principales

Nuestra prioridad es definir los compromisos de nuestros clientes, para ofrecer la mejor experiencia posible:

- **Ayudar a los clientes** de forma sencilla, proactiva y personalizada
- **Escuchar atenta** y continuamente sus problemas
- **Combinar la experiencia** Relyens para ofrecer soluciones de alto rendimiento al servicio de las misiones de interés público de nuestros clientes
- **Dar a todos lo mejor** de nuestras experiencias mutuas

En el mercado tradicional del Grupo, la sanidad y la asistencia social, y en todas las unidades de negocio nuestra prioridad es ofrecer la mejor información a los clientes: más precisa, más detallada, más clara. Esto implica mantenerles informados de forma proactiva a lo largo de todo el recorrido del cliente, en particular durante los procesos de reclamaciones y las peritaciones, en todos los mercados y para todos los productos.

En cuanto a los actores territoriales, nuestra prioridad es ante todo centrarnos en la previsión para mejorar la experiencia actual de nuestros clientes y buscar ámbitos de diferenciación con vistas a abrir el mercado de la Protección social complementaria (PSC).

NUESTROS BENEFICIARIOS

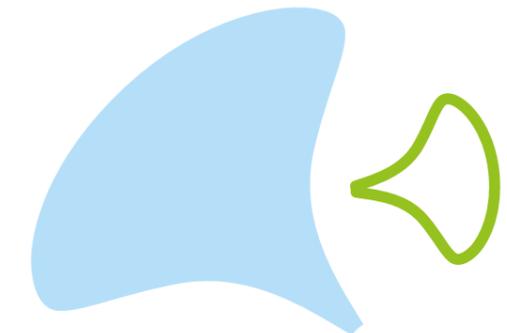
Prestar una atención sincera y adecuada a los asegurados y beneficiarios que han sufrido un siniestro

Nuestras acciones principales

En el mercado de la asistencia social en Francia, se realizó un análisis para determinar las expectativas y necesidades de los beneficiarios, identificar nuestros retos y orientar las primeras acciones.

En el ámbito de los agentes territoriales, también se realizó un diagnóstico que permitió revisar el área de clientes para ofrecer una mejor accesibilidad y un mejor intercambio de información. De igual modo, se ha puesto en marcha la medición de la satisfacción con la asistencia a lo largo del tiempo.

En los demás países en los que opera el Grupo, se han identificado y puesto en marcha acciones concretas para agilizar los procesos, compartir información y ser más proactivos, a través de una relación basada en la empatía.



NUESTROS COLABORADORES

Fomentar el desarrollo de nuestros empleados y darles los medios para que se conviertan en protagonistas activos de nuestra misión



"En los últimos años, en todos nuestros centros de Europa ha cambiado la relación entre el trabajo y la empresa. Los empleados esperan una hiperpersonalización de lo que les ofrece su empresa. Los datos y la Inteligencia Artificial han entrado en el campo de los Recursos Humanos para comprender mejor y anticiparse a las necesidades. La organización del trabajo ha dado un vuelco, con una necesidad real de flexibilidad. La democratización de los nuevos métodos de trabajo ha hecho necesaria una adaptación de la gestión, situando la transparencia y el «cuidado» en el centro de las relaciones. Por último, la búsqueda de sentido, la sostenibilidad y las cuestiones medioambientales han adquirido un papel importante dentro de la empresa. Todo ello nos ha llevado a repensar y revisar nuestra gama de servicios y a ofrecer otros nuevos que combinan la dimensión digital con la proximidad humana."

Yves GAILLOT
Director de Recursos Humanos de Relyens



"Para hacer frente a estos desafíos actuales, y tanto para atraer nuevos empleados como para crear un entorno de trabajo único y sostenible para nuestros equipos, hemos construido una experiencia real del empleado dentro de Relyens que se articula en torno a dos ejes fundamentales: la trayectoria profesional del empleado y las ofertas, servicios y dispositivos de Recursos Humanos que ofrecemos dentro del Grupo. Nuestro objetivo es crear un grupo fuerte y unido en torno a un proyecto común, apoyar el desarrollo profesional y personal de cada uno de nosotros y contribuir al bienestar en el lugar de trabajo."

Delphine BADAIRE
Directora Adjunta de Recursos Humanos de Relyens



"Al igual que en la experiencia del cliente, los equipos de Recursos Humanos se basaron en las opiniones de los empleados para orientarse en la construcción del itinerario del empleado para todos los países en los que opera el Grupo. Este programa se adapta a nuestras necesidades gracias a un sistema de escucha presente en cada etapa (comentarios, barómetro social, etc.) para que cada uno de nosotros pueda expresarse, ayudar a que el programa evolucione y enriquecer la experiencia. Hacer crecer nuestro negocio, retener a nuestros empleados y reforzar el compromiso es, sencillamente, permitir a Relyens alcanzar su plan ImpACT 2025."

Céline BEAUDONNET
Directora de Recursos Humanos de Relyens, en España

Nuestras acciones principales

Una plataforma de apoyo para nuestros empleados europeos

La solución Sunshine-me, financiada por la empresa y a disposición de todos, aporta soluciones prácticas en situaciones en las que a veces nos sentimos desamparados o mal informados (cuidadores, salud, iniciativas de vivienda, etc.), y proporciona un apoyo eficaz a los empleados en sus proyectos de paternidad.

La formación en el centro del desarrollo profesional de nuestros empleados

En Relyens, cada empleado tiene la oportunidad de formarse tan pronto como le surja la necesidad. Se ofrecen cursos de formación individuales o en grupo, accesibles de forma presencial o a distancia, para que puedan desempeñar sus tareas con eficacia y confianza.

Un proceso de integración renovado

La integración de un nuevo empleado es un momento clave de su experiencia en la empresa. Incorporarse a Relyens le da la oportunidad de beneficiarse de un programa de integración que comienza en cuanto acepta nuestra oferta de empleo y continúa durante varios meses. Este programa ofrece a los nuevos empleados los medios para ocupar su puesto con confianza y sentirse lo más cómodo posible dentro del Grupo.

Innovación

Innovar y emprender para construir un futuro prometedor

Surgen nuevos riesgos, cambia el objeto del seguro y se pone a prueba el modelo asegurador. Estos retos son catalizadores para que pensemos de forma innovadora y nos reinventemos, manteniendo nuestro objetivo primordial de prestar un servicio de calidad a nuestros clientes y socios.

Ideando nuevas soluciones, apoyadas en la tecnología y los datos, podremos respaldar plenamente a nuestros clientes y colaboradores en su transformación, y permitirles afrontar nuevos retos con optimismo, audacia y confianza.



"Ahora estamos trabajando para inculcar una auténtica cultura de la innovación en todos los niveles de la empresa: desde nuestras propuestas de valor hasta nuestra forma de trabajar juntos y de relacionarnos. Para completar con éxito nuestra transformación de asegurador a gestor de riesgos, estamos movilizando a todas nuestras partes implicadas y creando nuevas sinergias en nuestros ecosistemas europeos. Las innovaciones que estamos ideando juntos ya nos están permitiendo reforzar nuestra presencia en nuestros mercados, idear soluciones audaces y virtuosas, y crear nuevas oportunidades para nuestros socios. Creemos firmemente que esta mentalidad disruptiva y colaborativa nos permitirá traspasar los límites de nuestro negocio tradicional de seguros y llegar más lejos a la hora de anticiparnos a los retos a los que se enfrentan nuestros clientes".

Pierre-Yves ANTIER
Director de Estrategia, Innovación y Transformación de Relyens

APROVECHAR LA TECNOLOGÍA Y LOS DATOS

para desarrollar nuestra actuación al servicio de nuestros clientes y asegurados

En la era del Big Data, nuestra capacidad para leer, comprender y analizar datos nunca ha parecido tan esencial. Es lo que llamamos «alfabetización informática». 2022 ha sido un año crucial para nuestro Grupo: nos ha permitido establecer el marco de nuestra política en este ámbito, modernizar nuestra forma de actuar y diseñar y lanzar una importante campaña de sensibilización interna.



Nuestros socios tecnológicos apoyan nuestra transformación

En cada etapa de la gestión de riesgos, ya sean médicos, tecnológicos o relacionados con los recursos humanos, forjamos asociaciones exclusivas con expertos internacionales en gestión y prevención de riesgos. Convencida de su experiencia, sus soluciones y su potencial, Relyens ha decidido invertir y participar en su capital.

GESTIÓN DE RIESGOS

amalfi
analytics

GROUPE PSIH
Your Companies. Your Data. Your Insight.

Citalid
Data & Analytics

Manty

PREVENCIÓN DE RIESGOS

eDvens
SECURITY FOR THE DIGITAL AGE

caresyntax®

CLAW
The Future of Clinical Intelligence

Deloitte.

FORESCOUT

Holicare

PulseLife

CUESTIONAR, MODERNIZAR Y MEJORAR NUESTRA OFERTA DE SEGUROS

para responder lo mejor posible a las necesidades de nuestros clientes

Los seguros siempre han sido nuestra actividad principal, y hoy son un pilar del modelo de gestión de riesgos de Relyens. Aunque preveamos y prevengamos los riesgos, puede ocurrir un incidente. Para limitar el impacto, hay que estar preparado para reaccionar con rapidez y eficacia. El seguro es una solución esencial que ofrece a las autoridades locales, los establecimientos y los profesionales sanitarios los medios para protegerse y recuperarse. Para garantizar que satisface sus nuevos desafíos, la estamos desarrollando utilizando tecnología y datos.

Nuestras acciones principales

La creación de una oferta de ciberseguro específica para los profesionales sanitarios

Hemos diseñado y ofrecemos ahora una solución integral de prevención, protección y reparación en caso de ciberataque (asistencia, daños, responsabilidad civil). Se trata de una solución de dimensiones europeas, desplegada progresivamente por región y posibilitada gracias a la combinación de nuestras actividades tradicionales de seguros con las relacionadas con la innovación y la gestión de riesgos.

Creación de una plataforma dedicada a los profesionales sanitarios

Esta plataforma reúne todos los servicios y herramientas que necesitan los profesionales sanitarios para trabajar con total tranquilidad y mejorar su práctica médica. La primera entrega se realizó en Francia, marcando la pauta para todos los países en los que operamos. El siguiente paso será la implantación en España a principios de 2023.

Claims journey: creación de un comité de evaluación de siniestros

El comité de evaluación de siniestros es uno de los pilares de Claims Journey, destinado a replantearse los modelos de seguros y el valor que se brinda a los clientes. Puesto en marcha hace más de un año, contribuye a nuestra transformación, al otorgar mayor responsabilidad a los directivos.



SENSIBILIZAR Y DAR A NUESTROS EMPLEADOS LOS MEDIOS

para pasar por las distintas etapas de la transformación

Nuestras acciones principales

La transformación de los datos empieza por nuestros empleados

Primero se puso en marcha una prueba a escala europea para analizar el nivel de conocimientos de cada uno en torno a los problemas relacionados con los datos. En función de los resultados obtenidos, se propuso un plan de formación y aprendizaje adecuado. A partir del otoño de 2022 se implantarán varios módulos de aprendizaje electrónico. El inicio de un proyecto apasionante en el que participa todo nuestro equipo.

Formas sencillas y ágiles de trabajar juntos

Para permitirnos adquirir agilidad, ofrecemos a nuestros empleados talleres, formación, seminarios y orientación dedicados al desarrollo ágil de software. Un método que hace hincapié en la responsabilidad colectiva, la co-construcción, la experimentación paso a paso, la gestión basada en el valor y la satisfacción del cliente.

Trabajar de forma eficaz en formato híbrido

Para ayudar a nuestros empleados a evolucionar serenamente en este nuevo entorno, se ha creado un curso de formación sobre buenas prácticas de trabajo en modo híbrido. A través de nuestro barómetro social y las reuniones con los directivos, también recogemos sus opiniones y experiencias para introducir mejoras duraderas en nuestros métodos operativos.

La movilidad internacional ya es posible

Ahora es posible realizar su actividad habitual en una de nuestras 9 ubicaciones, durante varios meses. Desde España, Italia, Alemania o Francia, los empleados permanecen vinculados a su equipo de origen al tiempo que se sumergen en la vida y la cultura de los equipos del centro anfitrión. Ya hay 11 voluntarios que lo han probado, y otros 6 han programado su salida para finales de 2023 o principios de 2024.



Durabilidad

Contribuir a un mundo sostenible

En un mundo donde los desafíos sociales y ambientales son cada vez más importantes, cada vez es más urgente actuar conjuntamente para construir un mundo que sea más respetuoso con las personas y el medio ambiente. Como Empresa con misión social, nuestro deber es ser ejemplares en este sentido.



"Las empresas tienen un papel real que desempeñar en el fomento de esta transición hacia un mundo resiliente, abogando por una economía fundamentada en la sostenibilidad. Por ello, en Relyens, lo hemos convertido en un pilar de nuestra misión y plan estratégico. Nuestro objetivo es hacer de Relyens un actor comprometido con un mundo sostenible. Un actor que cree valor para las partes con quienes trabaja y actúe de manera responsable en todos los planos de la empresa. Esto nos invita a abordar con una perspectiva diferente nuestros negocios, nuestra oferta de valor y nuestra relación con el ecosistema, a través del prisma de los desafíos sociales. También pone a prueba nuestra capacidad de involucrar a nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestros empleados en beneficio de nuestra misión. Por último, nos vuelve a centrar en lo esencial, en lo que tiene un impacto real y positivo en nuestra sociedad."

Carole BÉRARD
Directora de Cultura y Cambio de Relyens



UNA GESTIÓN DE RIESGOS RESPONSABLE

Unir nuestra actividad a la protección del medio ambiente

Situamos las cuestiones medioambientales en el centro de nuestra estrategia, hojas de ruta, acciones y comportamientos diarios. Para ello, llevamos a cabo acciones a escala nacional y europea, individual y conjuntamente, animando a cada uno de nuestros empleados a proponer, iniciar y multiplicar iniciativas que funcionen.

Nuestras acciones principales

Se ha realizado un inventario de todas las acciones llevadas a cabo dentro de nuestro Grupo, así como una primera versión del análisis de materialidad.

Se ha aplicado un informe de **la huella de carbono** en los 3 objetivos y en el perímetro Francia, España, Italia y Alemania..

Se ha definido una estrategia de reducción de carbono en torno a 4 pilares:

- Elegir y desafiar nuestras inversiones para reducir la huella de carbono
- Involucrar a las partes con quienes trabajamos (desarrollar el compromiso de nuestros empleados, adoptar una política de adquisiciones sostenibles a escala europea, respaldar la transición ecológica de nuestros clientes y socios)
- Replantearse los desplazamientos profesionales
- Frenar la inflación digital

Proponer ofertas responsables, contribuyendo a la estrategia de RSC de nuestros clientes

En calidad de gestores de riesgos, nuestras ofertas fortalecen la responsabilidad y la sostenibilidad de los centros sanitarios y socios sanitarios, así como de las autoridades locales. Al fomentar la prevención, el acceso a los seguros y la resiliencia de los asegurados, les permitimos proteger su actividad y su personal, así como garantizar la continuidad de su misión de interés general. Su transición a un modelo más resiliente tendrá un impacto directo en el paciente y el ciudadano que se beneficie de su servicio. Queremos apoyarlos en esta dirección respaldando su transición.

Charte
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

En 2022, Relyens se convierte en signatario de la nueva carta de relaciones con proveedores y adquisiciones sostenibles (RFAR, por sus siglas en francés), establecida por el mediador de empresas y el consejo nacional de compras francés. Esta estrategia nos permite hoy construir e implementar un plan de mejora continua en términos de adquisiciones sostenibles y garantizar relaciones duraderas y de confianza con nuestros socios proveedores.

UN EMPLEADOR RESPONSABLE

Velar por el desarrollo de nuestros empleados

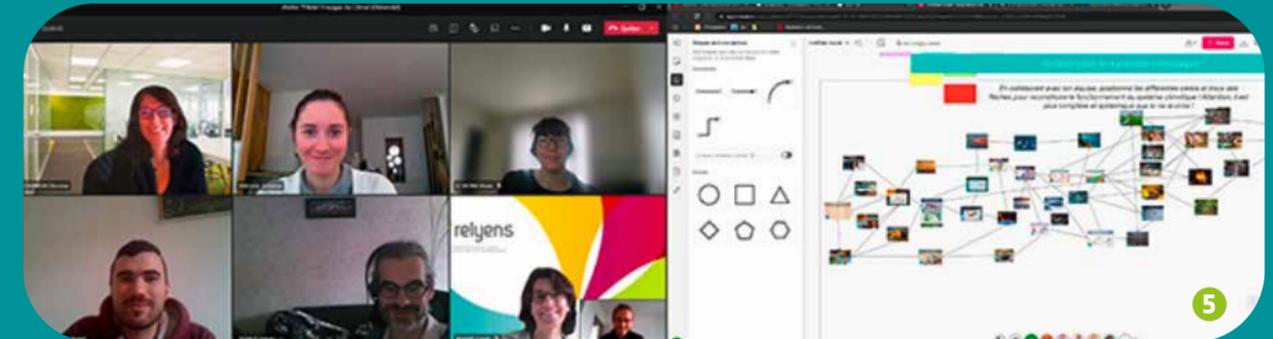
Como empresa que aprende, nuestro Grupo está comprometido con una dinámica de progreso permanente y coloca a sus empleados en el centro de la transformación. Para ello, llevamos a cabo acciones en torno a tres cuestiones: calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT, por sus siglas en francés), desarrollo de habilidades y mejora continua de nuestros métodos de gestión y colaboración.

Dar vida a la participación ciudadana dentro del Grupo

Creemos que una empresa responsable y comprometida está condicionada por la capacidad del colectivo para cuestionar y replantearse sus prácticas, sus profesiones, su forma de actuar, pero también por el compromiso de cada persona para cambiar sus hábitos y comportamientos. Al actuar en estos dos niveles, Relyens pretende tener más impacto. Una dinámica inculcada desde hace varios años a través del despliegue de acciones a favor del desarrollo sostenible, en todos nuestros centros europeos.

Nuestras acciones principales

- Realización de **talleres ciudadanos** durante todo el año, lo que permite a los empleados voluntarios involucrarse de manera específica en el enfoque de RSC de Relyens en torno a los temas que han elegido, como la gestión de residuos, la movilidad verde o la sobriedad digital.
- Se despliegan **acciones de concienciación y movilización**: Murales sobre el Clima y digitales, actividades de podcasts mensuales sobre la transición ecológica, organización de eventos por y para los empleados (Día Mundial del Medio Ambiente, semanas europeas del desarrollo sostenible), etc.
- Se han añadido **criterios de RSC** en nuestros contratos de participación en los beneficios (huella digital, impresión de papel, etc.) para fomentar acciones que reduzcan nuestro impacto.



- 1: Clima fresco organizado en nuestra sede de Lyon
 2: Punto de recarga eléctrica a disposición de nuestros empleados franceses
 3: Taller de reparación de bicicletas durante las Semanas Europeas del Desarrollo Sostenible
 4: JT dedicado a la reducción de residuos, diseñado por y para nuestros empleados, y presentado por David FRITSCH - Consultor de Gestión de Riesgos de Relyens Alemania y Victorine BAILLEUL - Suscriptora en Relyens
 5: Fresco digital en formato híbrido



INVERSORES RESPONSABLES

La política de nuestro Grupo se basa en un modelo de inversión que aúna el rendimiento y la gestión de riesgos a largo plazo. Este enfoque nos permite favorecer la innovación y la experiencia, fomentar el desarrollo y el intercambio de buenas prácticas, y participar en la creación de valor en nuestros mercados con nuestros clientes y socios.

Signatory of:



Afiliándonos al PRI en 2021, hemos elegido unirnos a una red internacional de más de 3.000 inversores y empresas comprometidas con la creación colectiva de mercados sostenibles que contribuyan a un mundo más resiliente y próspero para todos.



5 PILARES PARA DESPLEGAR NUESTRA POLÍTICA DE INVERSIÓN RESPONSABLE

- Respalda a nuestros clientes y socios, agentes sanitarios y territoriales, para fomentar su transición hacia un modelo sostenible
- Impulsar la innovación en el sector sanitario
- Dinamizar y apoyar el tejido económico local
- Financiar los proyectos y sociedades con gran impacto social y medioambiental
- Contribuir al desarrollo del sector inmobiliario

Nuestras acciones principales

Contrato de impacto: apoyo al desarrollo de ENVIE Autonomie

Relyens, socio de la cooperativa desde hace varios años, ha optado por invertir en el contrato de impacto de ENVIE Autonomie junto con el estado francés y otros inversores comprometidos (con un presupuesto total de 5,5 millones de euros). De este modo, la estructura podrá desarrollar a escala nacional su red de economía circular en torno a productos médicos, en particular, en lo que atañe a las ayudas técnicas.

Gestión renovada de nuestras inversiones en deuda privada

Desde 2022, Relyens ha confiado la gestión de sus inversiones de deuda privada a Eiffel Investment Group, un pionero en inversiones de impacto positivo. Los activos de deuda privada suman, hasta la fecha, un saldo pendiente de aproximadamente 120 millones de euros, lo que representa una inversión en 26 empresas.

GESTIÓN DE LA SOLVENCIA

Nuestro objetivo es garantizar la continuidad de nuestras ofertas con nuestros diversos grupos de interés. Es la responsabilidad de todas las unidades de negocio del Grupo: gestionar y dirigir el desempeño de las diversas actividades con el objetivo de lograr resultados financieros positivos, fortalecer sus activos, desarrollar y respaldar la continuidad del Grupo.

Se espera que la cartera alcance un tamaño objetivo de 150 millones de euros. Objetivo: continuar nuestras inversiones optimizando el sistema de selección, el seguimiento de la financiación y la consideración de los criterios de impacto.

Apoyo a proyectos innovadores de los agentes sanitarios

A través de su actividad de capital inversor, Relyens acompaña a empresas innovadoras en el ámbito sanitario en sus primeros pasos y los respalda en sus proyectos de crecimiento. A tal efecto, nuestro grupo confía en *Relyens Innovation Santé*, su estructura de inversión centrada en la digitalización de ofertas, tecnologías disruptivas y el desarrollo de la investigación médica, en colaboración con turenne capital.



“Como Mission Company e inversor, convencido del impacto positivo de las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG), queremos alinear nuestros intereses económicos con nuestra razón de ser, garantizando al mismo tiempo el rendimiento financiero y extrafinanciero de nuestra cartera de inversiones. Como grupo mutualista, también tenemos la responsabilidad de apoyar a todas nuestras partes implicadas, y en particular a nuestros clientes, profesionales sanitarios y autoridades locales de Europa, en la transición de su modelo medioambiental y social. Por ello, hemos optado por afirmar y reforzar nuestra estrategia de inversión socialmente responsable, para anclar la noción de “sostenibilidad” y “responsabilidad” en todas nuestras clases de activos. Esto es sólo el principio de un enfoque a largo plazo que nos permitirá tanto mejorar de forma sostenible el impacto del Grupo en su entorno como fomentar prácticas más responsables dentro de nuestros ecosistemas”.

Sandrine PERNETTE
Directora de Inversiones de Relyens

Resultados

Un año récord para Relyens

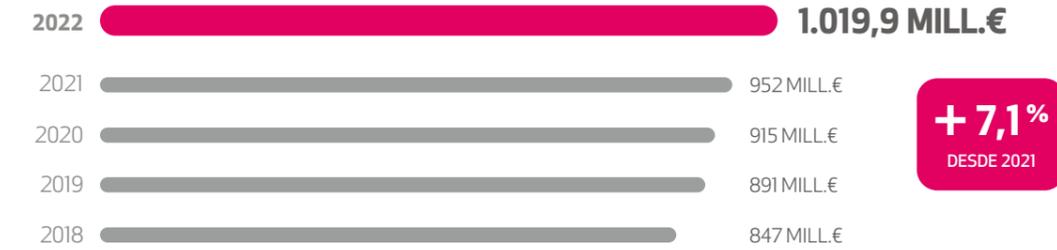
Estos resultados tan buenos se explican por la diversificación de nuestros riesgos, nuestras actividades y nuestros clientes desde hace varios años, sobre todo en Europa. El Grupo ha consolidado así su posición de líder en seguros de riesgos legales en Francia y de líder en seguros de responsabilidad médica en Francia, España y el norte de Italia.



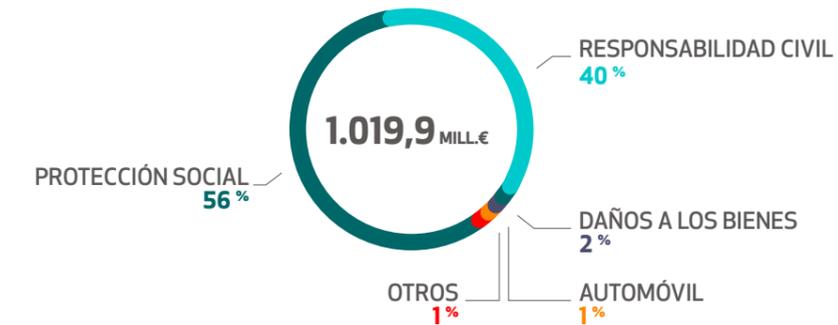
"Por primera vez en nuestra historia, hemos superado la barrera de los 1.000 millones de euros en primas cobradas. Esto marca un hito importante para nuestro Grupo, sobre todo porque este crecimiento se ha logrado en un contexto macroeconómico desfavorable, en mercados donde la competencia nunca ha sido tan fuerte y donde los retos y las tensiones para nuestros clientes son elevados. Varios indicadores apuntan en la buena dirección: nuestras posiciones y nuestro crecimiento en Europa, el modelo de negocio controlado, los primeros resultados alentadores de nuestras soluciones de prevención y gestión de riesgos para los profesionales de la salud en Europa y las autoridades locales en Francia, así como nuestra solvencia y rentabilidad, todos ellos factores importantes para el futuro a largo plazo de nuestro Grupo."

Benjamin REYDELLET
Director Financiero de Relyens

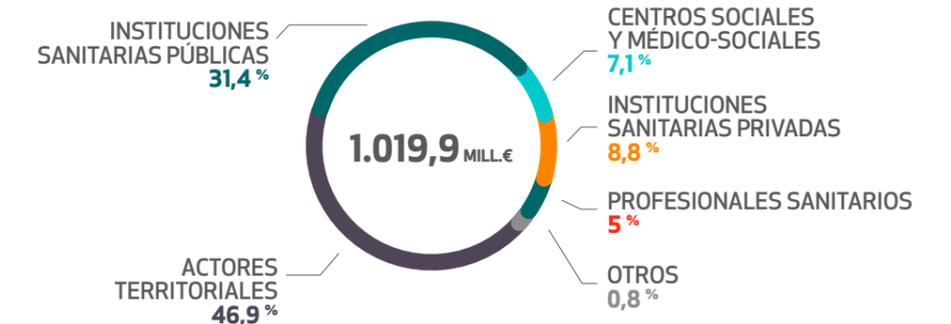
EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS COBRADAS AL GRUPO



Distribución de las primas recaudadas por el Grupo por riesgo

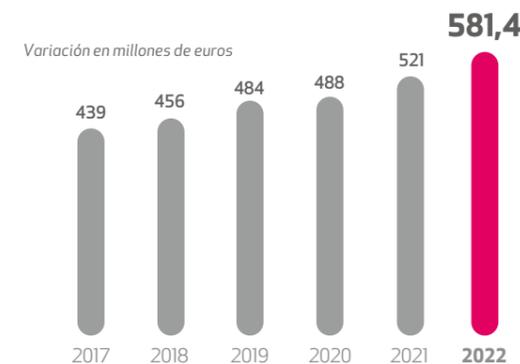


Distribución de las primas recolectadas por el Grupo por tipo de cliente



AUMENTO DE LAS VENTAS EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA EL GRUPO

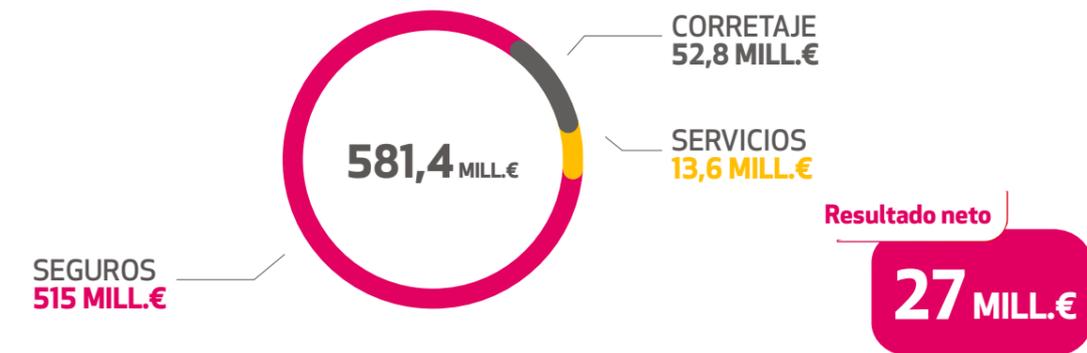
Evolución de la facturación



Todos los países en los que opera el Grupo contribuyeron al aumento de la facturación global con la obtención de importantes contratos



Distribución de la facturación



Las ventas seguirán la misma tendencia, pasando de 521 millones de euros en 2021 a 581,4 millones de euros en 2022, un aumento del 11,6 % impulsado por todas las actividades del Grupo. Las actividades de seguros son las que más contribuyen a las ventas, seguidas de la intermediación y los servicios.

El año 2022 marca también la primera comercialización de soluciones de gestión y prevención de riesgos, cuyas ventas contribuirán así al aumento del volumen de negocio.

Un sólido resultado financiero

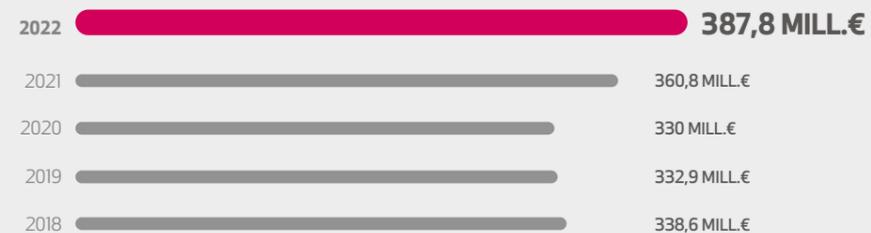


UN ALTO RESULTADO FINANCIERO

El resultado financiero consolidado de 74,8 millones de euros es inferior al de 2021 (83,1 millones de euros), pero a un nivel que sigue siendo muy elevado dado el contexto de subida de los tipos de interés y caída de los mercados de renta variable en 2022. Como recordatorio, en 2021, los resultados de *Relyens Innovation Santé*, filial de inversión de *Relyens Mutual Insurance* en capital de desarrollo sanitario, contribuyeron de forma significativa a los resultados consolidados de Relyens. En comparación con el año anterior, el menor rendimiento de estas carteras se vio compensado por el aumento de los ingresos inmobiliarios (plusvalía de la venta del edificio de oficinas «Be» en el distrito comercial Part-Dieu de Lyon).

RECURSOS PROPIOS Y SOLVENCIA REFORZADOS

Evolución de la renta variable



El modelo empresarial y la solidez financiera de Relyens también han sido confirmados para 2022. Los resultados financieros del Grupo también se reflejan en su coeficiente de solvencia. Impulsada por la subida de los tipos de interés, esta cifra ha aumentado considerablemente hasta el 198 % para 2022, 17 puntos más que para 2021 (181 %).

Ratio de solvencia

198%



Calificación **AM Best:**
Excelente
Perspectiva estable

La agencia de calificación financiera AM Best ha confirmado nuestra calificación A- con perspectiva estable por octavo año consecutivo, elogiando la solidez de nuestro modelo de negocio, la fortaleza de nuestro balance y nuestros resultados financieros. AM Best también destacó la estrategia de innovación del Grupo, posicionando a Relyens como uno de los actores más innovadores del sector asegurador.

2022 en resumen

- **Sólidas posiciones en Europa y nuevos territorios en desarrollo**
- **Un modelo de negocio controlado**
- **Refuerzo de la solvencia y competitividad de Relyens**
- **Primeros resultados muy positivos para nuestras soluciones de prevención y gestión de riesgos**
- **Una política de inversión dinámica y responsable al servicio de nuestros ecosistemas de clientes**

Controlar los riesgos, reforzar la confianza mutua.®

Relyens, grupo mutualista europeo, líder en el sector de los seguros sanitarios y gestión de riesgos, trabaja diariamente con socios sanitarios y territoriales, para proteger su actividad y garantizar la continuidad y la calidad de su misión de interés general, en beneficio de los pacientes y la ciudadanía.

A lo largo de casi 100 años hemos consolidado y forjado vínculos que nos unen con nuestros colaboradores para avanzar, juntos, en un mundo basado en la confianza.

Encuentra el completo
de nuestras acciones en nuestra versión web



Francés



Inglés



Español



Italiano



Alemán

Domicilio social
18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - Francia



GRUPO MUTUALISTA EUROPEO
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

relyens.eu



Relyens Mutual Insurance

Sede social: 18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCIA
Tel: +33 (0)4 72 75 50 25 - www.relyens.eu. Mutua de seguros con cuotas fijas. Sociedad regida
779 860 881 RCS Lyon. Organismo de formación profesional registrado con el
n° 82690051369 en el Préfet de région. Número de IVA intracomunitario: FR 79779860881.

