

Rapport d'activité 2022

médical

ressources humaines

technologique

relyens.eu

 **relyens**

GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Maîtriser les risques,
mutualiser la confiance.®

Sommaire

4 Édito

6 Transformation engagée

8 Management des risques

12 Expérience

16 Innovation

20 Durabilité

26 Résultats



Édito

En juin 2021, Relyens adopte la qualité d'Entreprise à Mission et définit sa raison d'être « Agir et innover, aux côtés de celles et ceux qui œuvrent à l'intérêt général, pour construire un monde de confiance ». Bien plus qu'une intention, cette raison d'être est dorénavant la boussole stratégique du Groupe, elle définit ce qui l'anime et ce vers quoi il tend.

Elle s'inscrit dans la suite logique d'une transformation menée depuis plusieurs années déjà au service des acteurs du soin et des territoires. Une dynamique qui s'accélère aujourd'hui tant sur le plan culturel, managérial, organisationnel ou encore technologique.



Olivier BOSSARD
Président de Relyens

En 2022, 3 fortes impulsions ont été données au sein du groupe Relyens.

- La première a été initiée par le lancement de son nouveau plan stratégique ImpACT2025, construit pour servir la mission et dans lequel chacune des parties prenantes joue un rôle important.
- La deuxième impulsion a été donnée par la mise en place d'une gouvernance spécifique avec la création du Comité de mission de Relyens, en charge d'évaluer la bonne exécution de la mission et challenger les réalisations au regard de leur impact.
- Enfin, l'adoption de la marque Relyens pour l'ensemble de nos activités représente la troisième impulsion. Un symbole fort qui démontre notre volonté de construire une approche unique du Management des risques dans les univers du soin et des territoires.

Je voudrais vous redire ma satisfaction pour le travail accompli par les équipes de Relyens. Cette année encore, les réalisations sont grandes et nombreuses, mais c'est leur capacité à se repenser, à se transformer avec énergie et enthousiasme que je souhaite particulièrement saluer. Elle démontre une fois encore un engagement sans faille au service de l'intérêt général.



Dominique GODET
Directeur général de Relyens



Être Entreprise à Mission, c'est faire le choix de l'engagement. Et l'année 2022 a été une année dense et riche à cet égard. Le plan stratégique ImpACT2025 a été bâti pour permettre à Relyens de faire vivre sa mission, donnant la possibilité à chacun de nos collaborateurs d'en être acteur.

Et, les résultats sont là ! Notre modèle de Management des risques s'enrichit d'une plateforme de pilotage des risques cyber pour les établissements de santé, de nouveaux services de prévention des risques médicaux et RH sont proposés à nos clients et l'offre d'assurance se digitalise au profit de plus de performance pour tous.

Notre engagement environnemental se concrétise par la réalisation d'un bilan carbone sur l'ensemble des entités du Groupe, sur nos activités directes et indirectes, en France, en Espagne, en Italie et en Allemagne. Et la stratégie bas carbone se dessine autour de 3 grandes orientations : investissement, engagement et déplacement.

Enfin, le pivotement de l'organisation du Groupe a été amorcé avec la création de 3 Centres d'activité par risques (médical, technologique, RH permettant ainsi d'adresser nos enjeux avec force auprès de l'ensemble de nos marchés européens.

Nous pouvons être fiers de cette année 2022 pour laquelle la mobilisation de notre collectif Relyens a été exemplaire, les collaborations avec nos clients ont été nombreuses et stimulantes, les relations avec nos partenaires fructueuses. Ensemble, nous avons su imaginer, créer, proposer et expérimenter de nouvelles solutions génératrices de valeur, posant les bases d'une nouvelle approche du risque, plus vertueuse et durable. Je remercie chaleureusement nos collaborateurs, clients et partenaires pour leur implication et aussi pour leur détermination à sécuriser les missions d'intérêt général des acteurs du soin et des territoires.

Transformation engagée

Être Entreprise à Mission, c'est un modèle qui nous engage à avoir un impact positif sur la Société et qui nous incite à nous repenser pour adresser les enjeux sociétaux de demain, à nous transformer en profondeur dans un écosystème en évolution.

Une mission qui nous porte et nous guide collectivement

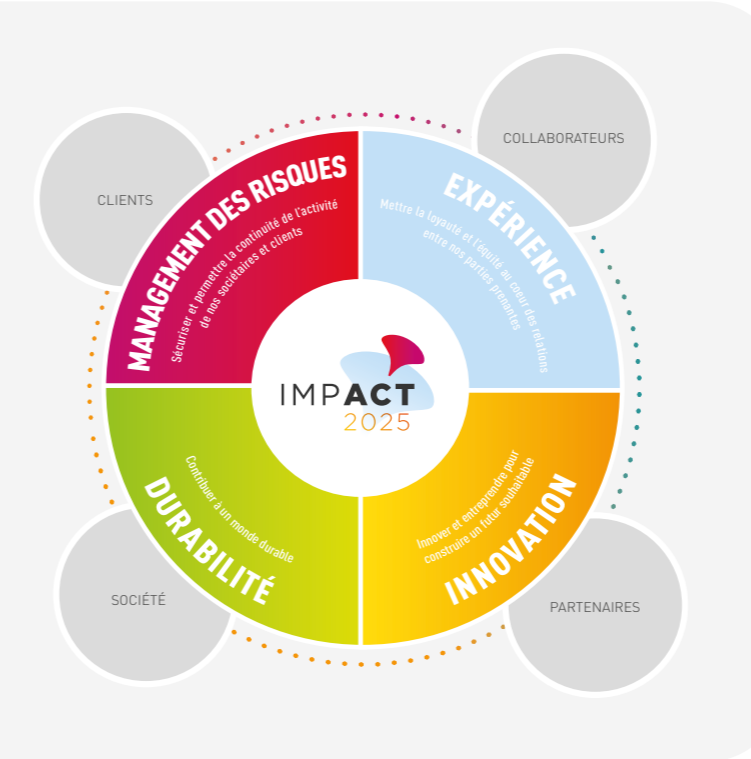
AGIR ET INNOVER, AUX CÔTÉS DE CELLES ET CEUX QUI ŒUVRENT À L'INTÉRÊT GÉNÉRAL, POUR CONSTRUIRE UN MONDE DE CONFIANCE.

Telle est la raison d'être qui anime nos 1100 collaborateurs en France, en Espagne, en Italie et en Allemagne. Redéfinie en 2020 dans le cadre du projet Entreprise à Mission de Relyens, elle qualifie la manière dont nous entendons contribuer concrètement à la Société de demain.



Découvrez comment en 2 min 30

Un plan stratégique construit et déployé au service de notre mission



Pour donner corps à notre raison d'être, **4 objectifs sociaux et environnementaux** ont été définis et chacun d'eux déclinés en **12 engagements** appliqués à l'ensemble des marchés adressés. Guidant la réflexion stratégique de notre Groupe, ils ont été intégrés dans les feuilles de route de chaque équipe. Chaque engagement a été traduit en actions concrètes, avec des objectifs et des indicateurs associés permettant d'évaluer le résultat produit. C'est ainsi que nous parviendrons à avoir un impact positif et durable sur nos écosystèmes.

4 OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX TRADUITS EN AXES STRATÉGIQUES POUR NOTRE GROUPE

MANAGEMENT DES RISQUES

Sécuriser et permettre la continuité de l'activité de nos clients et sociétaires
Nous faisons bien plus qu'indemniser les préjudices de nos clients. À leurs côtés, nous détectons, analysons et prévenons leurs risques pour en atténuer les impacts et/ou éviter leur survenance.

EXPÉRIENCE

Mettre la loyauté et l'équité au cœur des relations entre nos parties prenantes
Ces valeurs constituent les piliers de la transformation que nous menons au service de nos clients et sociétaires, et font écho à l'ADN mutualiste de notre Groupe.

INNOVATION

Innover et entreprendre pour un futur souhaitable
C'est en imaginant de nouvelles solutions innovantes, tirant notamment partie de l'intelligence artificielle et de la data, que Relyens pourra pleinement soutenir la Société et lui permettre de faire face à ses nouveaux défis.

DURABILITÉ

Contribuer à un monde durable
À travers ses activités, ses comportements et ses investissements, Relyens s'engage à agir concrètement pour réduire son empreinte environnementale et contribuer à la transition écologique de ses parties prenantes.

Management des risques



Sécuriser et permettre la continuité de l'activité de nos clients et sociétaires

Avec eux, à chaque instant, nous travaillons à piloter, prévenir et assurer leurs risques, qu'ils soient liés à la délivrance du soin, à la gestion des ressources humaines ou aux enjeux de cybersécurité. Nous intervenons aussi pour protéger leurs biens et leurs équipements. Notre volonté : accompagner durablement les acteurs du soin et des territoires dans la maîtrise globale de leurs risques pour leur permettre de délivrer leur mission d'intérêt général en toute sécurité, confiance et avec efficacité.

RESSOURCES HUMAINES

Disposer de la bonne personne avec la bonne compétence, au bon moment, au bon endroit et en bonne santé

Les acteurs du soin et des territoires font face à un manque croissant de personnel. Cette pénurie a 2 grandes origines : la remise en question de l'attractivité des métiers et un taux d'absentéisme élevé et en augmentation. Cela impacte de fait la sécurité de l'activité et la qualité du service rendu.

Nos actions phares

Une nouvelle offre pour prévenir l'épuisement professionnel des agents

Relyens et Holicare, start-up de l'économie sociale et solidaire offrant une solution 100 % digitale de détection, prévention et prise en charge de l'épuisement professionnel, s'unissent pour construire une solution de prévention numérique en 3 étapes : évaluer l'épuisement professionnel des agents, analyser et définir les premières actions de prévention, piloter la démarche définie via un tableau de bord centralisé.

Un nouvel investissement au bénéfice de notre écosystème clients acteurs territoriaux

En mars 2022, notre Groupe fait le choix d'accompagner le développement de Manty, start-up qui délivre des solutions intelligentes à destination des collectivités locales. En participant à sa levée de fonds de 3 millions d'euros, nous bénéficions de la technologie et des compétences nécessaires pour déployer une solution de pilotage des risques.

Panorama 2022 : Qualité de Vie au Travail (QVT) et santé des agents dans les collectivités territoriales

Pour cette nouvelle édition, nos équipes ont étudié les évolutions des absences pour raisons de santé de 20 000 collectivités territoriales sur les 6 dernières années.

Intégrance et Relyens s'unissent pour mieux protéger les acteurs du handicap et du grand âge

L'objectif : conjuguer nos savoir-faire pour proposer à nos clients, sociétaires et aux adhérents d'Intégrance, une offre de solutions globale et affinitaire en santé, prévoyance et IARD (incendie, accidents et risques divers).

Une solution immersive pour sensibiliser et lutter contre les risques psychosociaux

En partenariat avec REVERTO, Centre de formation continue basé sur la technologie, notre Groupe utilise la réalité virtuelle pour proposer à nos clients une immersion à 360° dans une situation à risque. Une sensibilisation ludique autour des agissements sexistes, le harcèlement moral ou sexuel.



« S'assurer du bien-être des collaborateurs, les former, les accompagner en cas de coup dur, être à leurs côtés pour franchir les différentes étapes de leur parcours professionnel est indispensable. La culture managériale de l'organisation prend également une place capitale dans l'engagement des personnels. Agir sur le sens du travail, la reconnaissance au quotidien des pairs et de l'organisation, évaluer et répartir la charge de travail, garantir une équité de traitement entre tous, avoir des espaces de discussion sur le travail, savoir collaborer en équipe... sont autant de facteurs sur lesquels nous intervenons aux côtés de nos clients et sociétaires. »

Régis DOUAUD
Responsable Management des risques RH de Relyens

MÉDICAL

Sécuriser la prise en charge du patient et la délivrance du soin

Dans un contexte de défis budgétaires et organisationnels, et pour gérer efficacement les flux de patients et de leurs données, les établissements de santé et médico-sociaux doivent adapter leurs pratiques et digitaliser leurs processus, tout en tenant compte de leur exposition croissante au risque technologique. Ce changement de paradigme révolutionne la pratique du soin et la prévention des accidents médicaux au niveau européen. Il redessine également la responsabilité des établissements et des professionnels.

Nos actions phares

Une plateforme numérique pour manager le risque au bloc opératoire

Relyens noue un partenariat étroit avec CareSyntax afin de proposer aux établissements de santé une offre globale permettant l'amélioration du parcours de soins en chirurgie grâce à une approche de prévention des risques basée sur la technologie. Une solution référencée auprès de la centrale UniHA.

Un nouveau modèle de visites de risque en établissement

Outil de diagnostic, la visite de risque permet de proposer à nos clients des solutions correctives grâce à la définition et au déploiement d'un plan d'accompagnement sur-mesure. Une démarche qui permet d'agir sur les différents facteurs de risques des pratiques professionnelles et de l'organisation.

« Sécurité des patients au bloc opératoire : le point de vue des praticiens en Espagne »

Aux côtés de la Fondation FIDISP (Fundación por la investigación, docencia e innovación en seguridad del paciente) en Espagne, nous avons co-produit une étude annuelle dédiée à la sécurité du patient. Elle permet d'identifier les facteurs de risques et d'améliorer le niveau de sécurité en bloc opératoire.

Une plateforme digitale sécurisée au service des chirurgiens

PromTime et Relyens signent un partenariat pour valoriser les résultats patients en vie réelle après une chirurgie orthopédique des membres supérieurs, améliorer la qualité des soins délivrés aux patients et diminuer la sinistralité des chirurgiens.



« L'approche du risque médical par Relyens repose sur une culture de la sécurité, qui implique la collaboration de tous les acteurs de l'établissement, le partage d'expérience et l'amélioration continue des pratiques. C'est un travail de longue haleine basé sur l'observation, l'analyse et qui nécessite un dialogue permanent avec nos parties prenantes. Nous travaillons également à sensibiliser nos écosystèmes pour que ses acteurs s'approprient la notion du risque et enclenchent les actions appropriées pour passer d'un système de réaction à celui de prévention. »

Georges ROMERO
Directeur Management des risques Médical de Relyens



« Imaginez un monde où les établissements de santé et les collectivités territoriales soient protégés contre les menaces cybernétiques et puissent continuer à fournir des services de qualité sans interruption. Cela peut sembler utopique à l'heure où les attaques par rançongiciel se multiplient, mais c'est possible si nous prenons des mesures concrètes pour se protéger. Cela nécessite une approche globale impliquant tous les acteurs de l'organisation. Il est important de sensibiliser les employés, de mettre en place des politiques et procédures de sécurité robustes pour protéger les données sensibles, mais aussi de se préparer au mieux en posant des plans d'urgence et de continuité des activités lorsque l'incident survient. C'est en anticipant, en prévenant et en s'armant correctement face au risque cyber qu'ils seront les mieux préparés et les plus à même de rebondir en cas de crise, au bénéfice de leurs patients et usagers. »

Thierry ZUCCHI
Directeur Management des risques cyber de Relyens

TECHNOLOGIQUE

Connaître sa vulnérabilité et se protéger grâce à une cybersécurité efficace

L'avènement du numérique a généré une transformation profonde de notre Société et ce, dans tous les domaines. Malgré tous les bénéfices que cela peut apporter aux établissements de santé et collectivités territoriales dans leur quotidien, le risque cyber est devenu une menace réelle pour eux, et peut avoir des conséquences dramatiques sur les organisations. Chez Relyens, nous sommes convaincus qu'il ne faut pas reculer devant ce risque mais au contraire le comprendre, l'analyser, le quantifier et apprendre à réagir en cas de crise.

Nos actions phares

La création d'un Centre d'activité dédié au cyber au sein du groupe Relyens

Celui-ci concentre la connaissance autour des enjeux de cybersécurité. Ses équipes conçoivent et enrichissent les offres avec les Départements et les Business Units du Groupe en France, Espagne, Italie et Allemagne. Il a également en charge la délivrance des solutions d'assurance, de prévention et/ou de pilotage.

Une nouvelle offre pour protéger et assurer l'hôpital contre le risque cyber

Le 22 février 2022, UniHA notifiât le premier marché public visant à prévenir, accompagner et assurer les hôpitaux contre le risque cyber. Le marché a été attribué à Relyens, en groupement avec notre partenaire aDvens, pour notre offre en Management du risque cyber.

Notre projet de plateforme de pilotage des risques mis en lumière à SantExpo

Aux côtés de notre partenaire PSIH, nous avons présenté notre solution logicielle intégrée permettant :

- d'évaluer le risque cyber de l'établissement et les impacts potentiels sur l'activité,
- de prédire l'absentéisme,
- d'identifier les niveaux de risque médical,
- de favoriser la prise de décision et le suivi des actions permettant de les réduire.

Une occasion aussi pour échanger avec les acteurs de notre écosystème et de les sensibiliser autour des enjeux du Management des risques en santé.

Expérience

Mettre la loyauté et l'équité au cœur des relations entre nos parties prenantes

En cohérence avec notre mission, à chaque point de contact, à chaque échange, nos équipes s'attachent à créer et à développer une relation de confiance, basée sur un rapport d'équilibre et l'envie de co-construire pour un mieux commun. Nous nous engageons à mettre la loyauté et l'équité au cœur de ces relations et à améliorer durablement nos interactions avec l'ensemble de nos parties prenantes.

LA REFONTE DE NOTRE PLATEFORME ÉDITORIALE

Simplifier notre langage, c'est favoriser la compréhension de ce que nous sommes, de ce que nous faisons et de quelle façon. Dit autrement, c'est aussi diminuer les incompréhensions, réduire les distances et donc renforcer les relations de proximité plus collaboratives, favorisant l'engagement.



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

Écouter, partager et accompagner pour co-construire les solutions les plus adaptées aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

Nos actions phares

Notre priorité : définir nos engagements clients, sur la base de leurs retours d'expérience :

- **Accompagner les clients** de manière simple, proactive et personnalisée
- **Apporter une écoute** attentive et continue à leurs enjeux
- **Conjuguer les expertises** Relyens pour délivrer des solutions performantes au service de leurs missions d'intérêt général
- **Restituer à tous le meilleur** de nos expériences mutuelles

Sur le marché historique des acteurs du soin du Groupe, notre volonté est de délivrer une meilleure information aux clients : plus précise, plus détaillée, plus claire. Cela consiste à les informer de manière proactive tout au long de leur parcours client, notamment lors d'indemnisations et d'expertises, sur tous les marchés et pour tous les produits.

Pour les acteurs territoriaux, nous nous sommes avant tout concentrés sur la Prévoyance pour améliorer l'expérience actuelle vécue par nos clients et rechercher des axes de différenciation en vue de l'ouverture du marché de la Protection Sociale Complémentaire (PSC).

NOS BÉNÉFICIAIRES

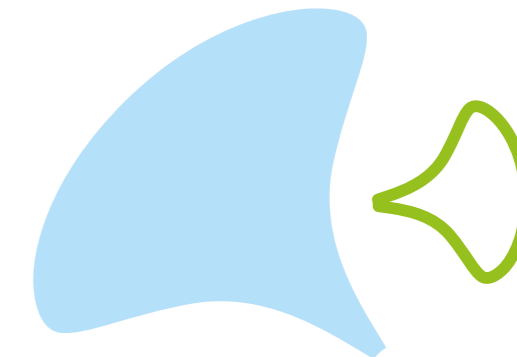
Accorder une attention sincère et adaptée à la prise en charge des assurés et des bénéficiaires ayant subi un préjudice

Nos actions phares

Sur le marché des acteurs du soin et du médico-social en France, un diagnostic a permis d'identifier les attentes et besoins des bénéficiaires, d'identifier nos enjeux et de cibler les premières actions.

Sur le périmètre des acteurs territoriaux, un diagnostic a également été effectué et a permis de réviser l'espace clients pour offrir une meilleure accessibilité, un meilleur partage de l'information. La mesure de la satisfaction de la prise en charge au fil de l'eau a également été lancée.

Dans les autres pays d'implantation de notre Groupe, des actions concrètes ont été identifiées et mises en place pour fluidifier les process, partager l'information et avoir une meilleure proactivité, à travers une relation basée sur l'empathie.



NOS COLLABORATEURS

Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs et leur donner les moyens de devenir acteurs de notre mission



« Ces dernières années, sur l'ensemble de nos sites d'implantation en Europe, le rapport au travail et à l'entreprise a évolué. Les collaborateurs attendent de l'hyperpersonnalisation dans ce que leur offre leur entreprise. La Data et l'Intelligence Artificielle ont fait leur entrée dans le domaine des Ressources Humaines pour mieux comprendre et anticiper les besoins. L'organisation du travail a quant à elle été bousculée avec un vrai besoin de flexibilité. La démocratisation de nouvelles méthodes de travail a nécessité une adaptation managériale en plaçant la transparence et le « care » au cœur des relations. Enfin, la quête de sens, de durabilité et les enjeux environnementaux ont pris une place majeure au sein de l'entreprise. Tout cela nous a amené à repenser et revisiter notre offre de services, à en proposer de nouveaux, qui réunissent à la fois la dimension digitale et la proximité humaine. »

Yves GAILLOT
Directeur des Ressources Humaines de Relyens



« Face à ces enjeux, et à la fois pour attirer de nouveaux collaborateurs et créer un environnement de travail unique et durable pour nos équipes, nous avons construit une véritable expérience collaborateur au sein de Relyens articulée autour de 2 axes fondamentaux : le parcours collaborateur et les offres, services et dispositifs RH que nous proposons au sein du Groupe. Notre objectif : créer un collectif fort et soudé autour d'un projet commun, accompagner le développement professionnel et personnel de chacun de nous, et contribuer au bien-être au travail. »

Delphine BADAIRE
Directrice adjointe des Ressources Humaines de Relyens



« À l'image d'une expérience client, les équipes Ressources Humaines se sont appuyées sur les retours de collaborateurs qui les ont guidés dans la construction du parcours collaborateurs, pour l'ensemble des pays d'implantation du Groupe. Ce parcours s'adapte à nos besoins grâce à un dispositif d'écoute présent à chaque étape (feedbacks, baromètre social...) afin que chacun de nous puisse s'exprimer, faire évoluer le parcours et enrichir l'expérience. Parce que développer notre activité, fidéliser nos collaborateurs et renforcer l'engagement, c'est tout simplement permettre à Relyens de réaliser son plan ImpACT2025. »

Céline BEAUDONNET
Manager des Ressources Humaines de Relyens, en Espagne

Nos actions phares

Une plateforme de soutien pour nos collaborateurs européens

La solution Sunshine-me, financée par l'entreprise et mise à disposition de tous, apporte des solutions concrètes dans des situations où l'on se sent parfois démuné ou mal informé (aidants, santé, actions logement...), et accompagne efficacement les collaborateurs dans leurs projets de parentalité.

La formation, au cœur du développement professionnel de nos collaborateurs

Chez Relyens, chaque collaborateur a la possibilité de se former dès que son besoin apparaît. Des formations individuelles ou collectives, accessibles sur site ou à distance, lui sont proposées pour lui permettre de réussir ses missions efficacement et en confiance.

Un parcours d'intégration renouvelé

L'intégration d'un nouveau collaborateur représente un moment clé de son expérience dans l'entreprise. Rejoindre Relyens, c'est l'opportunité de bénéficier d'un parcours d'intégration dès l'acceptation de notre proposition d'embauche et qui se poursuit sur plusieurs mois. Ce parcours donne les moyens aux nouveaux collaborateurs de prendre leur place en confiance et de se sentir le plus à l'aise possible au sein du Groupe.

Innovation

Innover et entreprendre pour un futur souhaitable

De nouveaux risques apparaissent, la matière assurable se renouvelle et le modèle de l'assurance est mis à l'épreuve. Ces défis sont des catalyseurs pour penser de manière innovante et se réinventer tout en gardant l'objectif premier de fournir un service de qualité à nos clients et sociétaires.

En imaginant de nouvelles solutions, à l'appui de la technologie et la data, nous pourrions pleinement soutenir nos clients et sociétaires dans leur transformation, et leur permettre d'adresser de nouveaux défis, avec optimisme, audace et confiance.



« Nous travaillons aujourd'hui à insuffler à tous les niveaux de l'entreprise une véritable culture de l'innovation : de nos offres de valeur, à nos modes de collaboration, jusqu'à notre façon d'interagir. Nous mobilisons l'ensemble de nos parties prenantes et créons ainsi des synergies nouvelles dans nos écosystèmes européens. Les innovations que nous imaginons ensemble nous permettent dès à présent de renforcer notre présence sur nos marchés, de faire émerger des réponses audacieuses et vertueuses, mais aussi de créer des opportunités nouvelles pour nos partenaires. Nous croyons fermement que cet état d'esprit disruptif basé sur la collaboration nous permettra de faire bouger les lignes de notre métier historique d'assureur, et d'aller plus loin en anticipant les enjeux de nos clients. »

Pierre-Yves ANTIER
 Directeur de la stratégie, de l'innovation et de la transformation de Relyens

TIRER PARTI DE LA TECHNOLOGIE ET DE LA DATA

pour développer notre performance au service de nos clients et sociétaires

A l'ère du Big Data, notre capacité à savoir lire les données, les comprendre et les analyser n'a jamais paru aussi essentielle. C'est ce que l'on appelle la Data literacy. 2022 a été une année capitale pour notre Groupe : elle a permis de poser le cadre de notre politique en la matière, de moderniser notre façon d'agir, de concevoir et d'entamer un grand chantier de sensibilisation en interne.

Nos partenaires technologiques en appui de notre transformation

À chaque étape des risques, qu'ils soient médicaux, technologiques ou liés aux ressources humaines, nous nouons des partenariats exclusifs avec des experts internationaux du pilotage et de la prévention. Convaincu de leurs expertises, leurs solutions et leur potentiel, Relyens a choisi d'investir et de participer à leur capital.

PILOTAGE DES RISQUES



PRÉVENTION DES RISQUES



REQUESTIONNER, MODERNISER ET ENRICHIR NOTRE OFFRE D'ASSURANCE

pour répondre au plus juste aux besoins de nos clients

L'assurance est une solution incontournable qui donne aux collectivités territoriales, établissements et professionnels de santé les moyens de se protéger et de rebondir. Pour qu'elle réponde au mieux à leurs nouveaux enjeux, nous la faisons évoluer, à l'appui de la technologie et la data.

Nos actions phares

La création d'une offre assurance cyber dédiée aux acteurs du soin

Nous concevons et proposons dorénavant une solution globale de prévention, protection et réparation en cas de cyberattaque (assistance, dommages, responsabilité). Une solution à dimension européenne déclinée par territoire de façon progressive. Elle est rendue possible grâce à la réunion de nos métiers historiques d'assurance et ceux liés à l'innovation et à la prévention des risques.

Le déploiement d'une plateforme dédiée aux professionnels de santé

Cette plateforme regroupe l'ensemble des services et outils permettant aux professionnels de santé d'exercer en toute sérénité et d'améliorer leur pratique. Une première livraison a été réalisée en France, posant les bases de référence pour l'ensemble des pays d'implantation. Prochaine étape : un déploiement en Espagne, début 2023 !

Claims journey : la mise en place d'un Comité d'évaluation sinistres

Le Comité d'évaluation sinistres est un des piliers du Claims Journey, dédié à requestionner nos modèles d'assurance et à revisiter la valeur délivrée à nos clients. Mis en place depuis plus d'un an, il contribue à notre transformation, en mettant davantage en responsabilité le gestionnaire.



SENSIBILISER ET DONNER LES MOYENS À NOS COLLABORATEURS

de franchir les différentes étapes de transformation

Nos actions phares

Une transformation data, c'est d'abord chez nos collaborateurs que ça se passe

Un test à l'échelle européenne a d'abord été lancé pour analyser le niveau de connaissances de chacun autour des enjeux data. Sur la base des résultats obtenus, un plan de formation et d'apprentissage adapté a été proposé. Plusieurs modules d'e-learning ont ainsi été déployés dès l'automne 2022. Le début d'un chantier passionnant mobilisant tout notre collectif.

Simple et agiles dans nos modes de collaboration

Pour nous permettre de gagner en agilité, des ateliers, formations, rendez-vous, séminaires et du coaching dédiés à la méthode Agile sont proposés à nos collaborateurs. Une mise à l'honneur de la responsabilité collective, la co-construction, l'expérimentation par étape, le pilotage par la valeur et la satisfaction client.

Travailler efficacement en mode hybride

Pour aider nos collaborateurs à évoluer sereinement dans ce nouvel environnement, un parcours de formation sur les bonnes pratiques du travail en mode hybride a notamment été mis en place. À travers notre baromètre social et les points avec les managers, nous recueillons également leurs avis et expériences pour améliorer durablement nos modes de fonctionnement.

La mobilité internationale, c'est aujourd'hui possible !

Il est désormais possible de réaliser son activité habituelle dans un de nos 9 sites d'implantation, durant plusieurs mois. Depuis l'Espagne, l'Italie, l'Allemagne ou la France, le collaborateur reste rattaché à son équipe d'origine tout en s'immergeant dans la vie et la culture des équipes du site d'accueil. Ils sont déjà 11 à l'avoir expérimenté, 6 nouveaux volontaires ont programmé leur départ d'ici début 2024.



Durabilité

Contribuer à un monde durable

Dans un monde où les enjeux sociétaux et environnementaux sont de plus en plus prégnants, il devient urgent d'agir collectivement pour bâtir un monde plus respectueux de ses hommes et de son environnement. En tant qu'Entreprise à Mission, notre devoir est d'être exemplaire en la matière.



« Les entreprises ont un vrai rôle à jouer pour favoriser cette transition vers un monde résilient en prônant une économie basée sur la durabilité. C'est pourquoi chez Relyens, nous en avons fait un pilier de notre mission et de notre plan stratégique. Notre ambition est de faire de Relyens un acteur engagé pour un monde durable. Un acteur qui crée de la valeur pour ses parties prenantes et agit en responsabilité à tous les niveaux de l'entreprise. Cela nous invite à adresser autrement nos métiers, notre offre de valeur, notre relation à notre écosystème, au prisme des enjeux sociétaux. Cela challenge aussi notre capacité à engager nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs au bénéfice de notre mission. Enfin, cela nous recentre sur l'essentiel, sur ce qui a un impact réel et positif sur notre Société. »

Carole BERARD
Directrice Culture & Change de Relyens



UN MANAGER DES RISQUES RESPONSABLE

Allier notre activité à la protection de l'environnement

Nous intégrons les enjeux environnementaux au cœur de notre stratégie, nos feuilles de route, nos actions et nos comportements au quotidien. Nous menons en ce sens des actions à l'échelle nationale et européenne, individuelle et collective, encourageant chacun de nos collaborateurs à proposer, initier et multiplier les initiatives qui fonctionnent.

Nos actions phares

Un état des lieux de l'ensemble des actions menées au sein de notre Groupe a été réalisé ainsi qu'une première version de la carte de matérialité.

Un bilan carbone a été déployé sur les 3 scopes et sur le périmètre France, Espagne, Italie, Allemagne.

Une stratégie bas carbone, pilotée avec une gouvernance associée, a été définie autour de 4 piliers :

- Choisir et challenger nos investissements pour réduire l'empreinte carbone de nos placements
- Engager nos parties prenantes (développer l'engagement de nos collaborateurs, déployer une politique d'achats responsables à l'échelle européenne, accompagner la transition écologique de nos clients et sociétaires)
- Repenser nos déplacements professionnels
- Contenir l'inflation numérique

Proposer des offres responsables, contribuant à la stratégie RSE de nos clients

En tant que Manager des risques, nos offres renforcent la responsabilité et la durabilité des établissements sanitaires, médico-sociaux et des collectivités territoriales. Favorisant la prévention, l'accès à l'assurance et la résilience des assurés, elles leur permettent de sécuriser leur activité, de protéger leurs personnels et de garantir la continuité de leur mission d'intérêt général. Leur transition vers un modèle plus résilient aura un impact direct sur le patient et le citoyen bénéficiant de leur service. Nous souhaitons les accompagner en ce sens en soutenant leur transition.

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

En 2022, Relyens devient signataire de la nouvelle Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), mise en place par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des achats. Cette démarche nous permet aujourd'hui de construire et mettre en œuvre un plan d'amélioration continue en matière d'achats responsables et de garantir des relations durables et de confiance avec nos partenaires fournisseurs.

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Veiller à l'épanouissement de nos collaborateurs

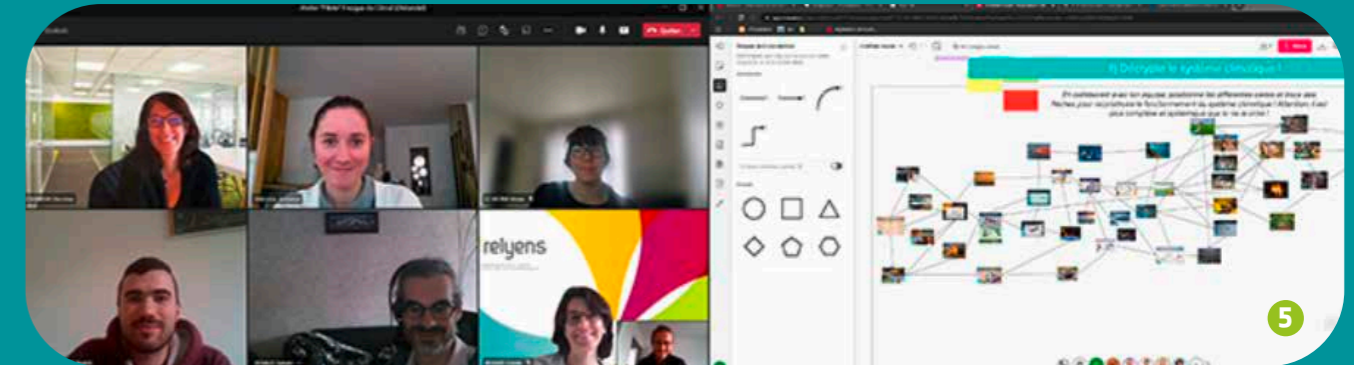
En tant qu'entreprise apprenante, notre Groupe est engagé dans une dynamique de progression permanente en plaçant nos collaborateurs au cœur de notre transformation. Pour cela, nous menons des actions autour de trois enjeux : la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), le développement des compétences, l'amélioration continue de nos modes managériaux et de collaboration.

Faire vivre l'engagement citoyen au sein du Groupe

Nous croyons qu'une entreprise responsable et engagée est conditionnée par la capacité du collectif à questionner et challenger ses pratiques, ses métiers, sa façon d'agir mais aussi par l'engagement de chaque individu à faire évoluer ses habitudes et comportements. En agissant à ces deux niveaux, Relyens a pour ambition d'avoir plus d'impact. Une dynamique insufflée depuis plusieurs années déjà à travers le déploiement d'actions en faveur du développement durable, sur l'ensemble de nos sites européens.

Nos actions phares

- **Des ateliers citoyens** sont réalisés tout au long de l'année, permettant aux collaborateurs volontaires de s'impliquer concrètement dans la démarche RSE de Relyens autour de sujets comme la gestion des déchets, la mobilité douce ou encore la sobriété numérique.
- **Des actions de sensibilisation et de mobilisation** sont déployées : Fresques du climat et du Numérique, animation de podcasts mensuels sur la transition écologique, organisation d'événements par et pour les collaborateurs (Journée mondiale de l'environnement, Semaines européennes du Développement Durable)...
- **Des critères RSE** ont été intégrés au sein de nos contrats d'intéressement (empreinte numérique, impressions papiers, etc.) pour valoriser les actions réduisant notre impact.



- 1 : Fresque du Climat organisée sur notre site lyonnais
- 2 : Borne de recharge électrique mise à disposition de nos collaborateurs français
- 3 : Atelier de réparation de vélo à l'occasion des Semaines européennes du Développement Durable
- 4 : Vidéo de sensibilisation autour de la gestion des déchets, conçue par et pour nos collaborateurs, et animée par David FRITSCH - Consultant Management des risques de Relyens en Allemagne - et Victorine BAILLEUL - Souscriptrice de Relyens
- 5 : Fresque du Numérique réalisée en format hybride



UN INVESTISSEUR RESPONSABLE

Notre Groupe s'appuie sur une politique d'investissement porteuse de sens en conciliant performance et maîtrise des risques sur le long terme. Une démarche qui nous permet de favoriser l'innovation et l'expertise, d'encourager le développement et le partage des bonnes pratiques, de participer à la création de valeur sur nos marchés avec nos clients et sociétaires.

Signatory of:



En adhérant aux PRI en 2021, nous avons fait le choix de rejoindre un réseau international de plus de 3 000 investisseurs et sociétés engagés pour créer collectivement des marchés durables contribuant à un monde plus résilient et prospère pour tous.



5 PILIERS POUR DÉPLOYER NOTRE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

- **Soutenir nos clients et sociétaires, acteurs du soin et des territoires, pour favoriser leur transition vers un modèle durable**
- **Promouvoir l'innovation dans le secteur du soin**
- **Dynamiser et soutenir le tissu économique local**
- **Financer les projets et sociétés à fort impact social et environnemental**
- **Contribuer au développement du secteur immobilier**

Nos actions 2022

Contrat à impact : soutenir le développement d'ENVIE Autonomie

Partenaire de la coopérative depuis déjà plusieurs années, Relyens a choisi d'investir dans le contrat à impact d'ENVIE Autonomie aux côtés de l'Etat et d'autres investisseurs engagés (budget total de 5,5 millions d'euros). La structure sera ainsi en mesure de développer au niveau national son réseau d'économie circulaire autour des dispositifs médicaux, en particulier des aides techniques.

Une gestion de nos investissements en dette privée renouvelée

Depuis 2022, Relyens confie la gestion de ses investissements en dette privée à Eiffel Investment Groupe, pionnier de l'investissement à impact positif. Des actifs de dette privée qui totalisent, à ce jour, un encours d'environ 120 millions d'euros, représentant un investissement dans 26 sociétés. Le portefeuille doit

MANAGER LA SOLVABILITÉ

Notre volonté est de garantir la pérennité de nos offres auprès de nos différentes parties prenantes. C'est la responsabilité de toutes les Business Units du Groupe : gérer et piloter la performance des différentes activités dans l'objectif de réaliser des résultats financiers positifs, renforcer ses actifs, se développer et soutenir la durabilité du Groupe.

à terme atteindre une taille cible de 150 millions d'euros. Objectif : poursuivre nos investissements en optimisant le dispositif de sélection, le suivi des financements et la prise en compte de critères d'impact.

Soutenir les projets innovants des acteurs du soin

À travers son activité de capital investisseur, Relyens accompagne les entreprises innovantes de l'univers du soin à leurs débuts et/ou les soutient dans leurs projets de croissance. Notre Groupe s'appuie pour cela sur *Relyens Innovation Santé*, sa structure d'investissement axée sur la digitalisation des offres, les technologies de rupture et le développement de la recherche médicale, en partenariat avec Turenne Capital.



« En tant qu'Entreprise à Mission et investisseur, convaincus de l'impact positif des questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance d'entreprise (ESG), nous souhaitons aligner nos intérêts économiques avec notre raison d'être tout en nous assurant de la performance financière mais également extra-financière de notre portefeuille d'investissement. En tant que Groupe mutualiste, nous avons également la responsabilité d'accompagner l'ensemble de nos parties prenantes, et notamment nos clients, les acteurs du soin et des territoires en Europe, dans la transition de leur modèle environnemental et sociétal. Nous avons donc choisi d'affirmer et renforcer notre stratégie d'investissement socialement responsable pour ancrer la notion de « durabilité », de « responsabilité » sur l'ensemble de nos classes d'actifs. Ce n'est que le début d'une démarche de long terme qui nous permettra à la fois d'améliorer durablement l'impact du Groupe sur son environnement mais aussi d'encourager des pratiques plus responsables au sein de nos écosystèmes. »

Sandrine Pernette
Directrice des Investissements de Relyens

Résultats

Une année record pour Relyens

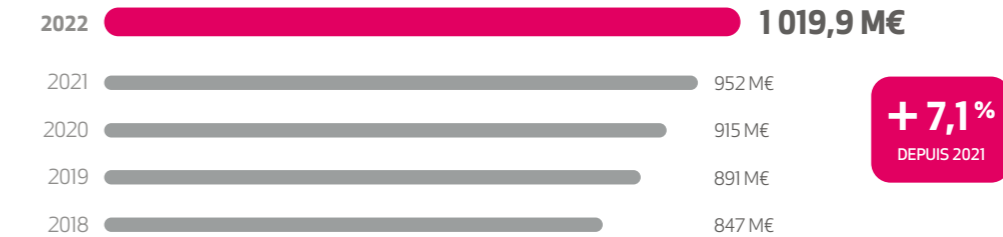
Ces très bons résultats s'expliquent par la diversification engagée depuis plusieurs années de nos risques, de nos activités et de nos clientèles, notamment en Europe. Le Groupe conforte ainsi sa position de leader en assurance du risque statuaire en France et de leader en responsabilité civile médicale en France, Espagne et en Italie du Nord.



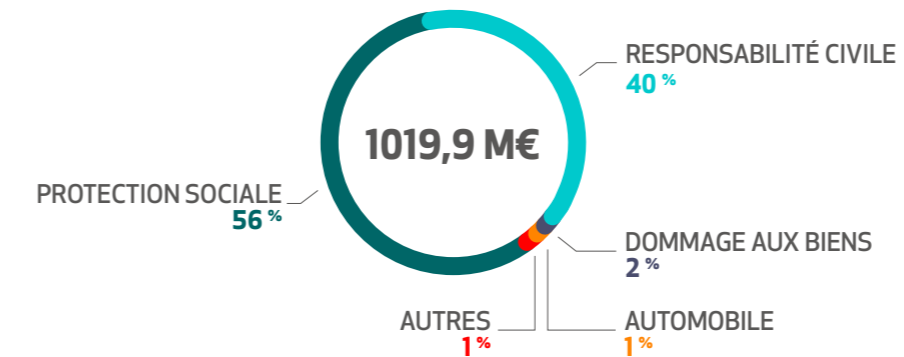
« Pour la première fois de notre histoire, la barre du milliard d'euros de primes collectées est dépassée. Cela marque une étape importante pour notre Groupe d'autant que cette croissance a été réalisée dans un contexte macro-économique défavorable, sur des marchés où la concurrence n'a jamais été aussi forte et où les enjeux et tensions chez nos clients sont importants. De nombreux voyants sont au vert : nos positions et notre développement en Europe, notre modèle économique maîtrisé, nos 1^{ers} résultats encourageants pour nos solutions de prévention et de pilotage des risques auprès des acteurs du soin en Europe et des acteurs territoriaux en France, ainsi que notre solvabilité et notre rentabilité, éléments majeurs pour la pérennité de notre Groupe. »

Benjamin REYDELLET
Directeur Financier de Relyens

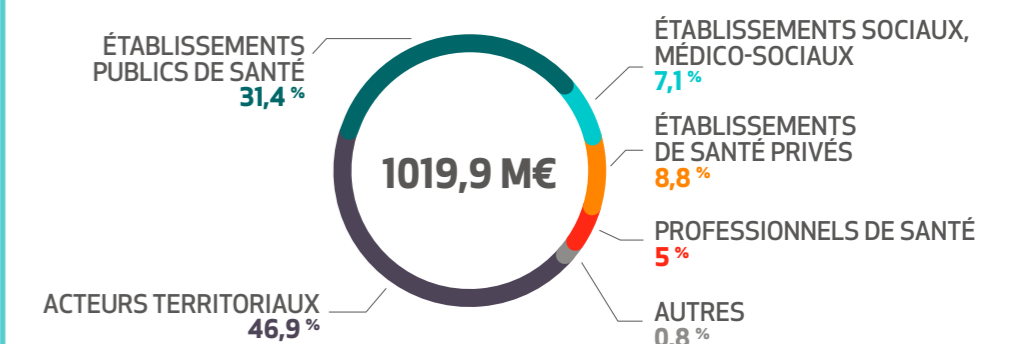
ÉVOLUTION DES PRIMES COLLECTÉES DU GROUPE



Répartition des primes collectées du Groupe par risque

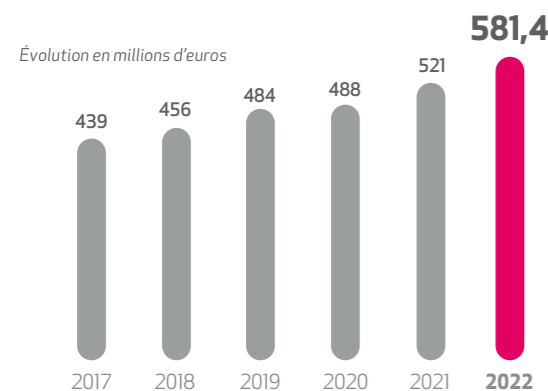


Répartition des primes collectées du Groupe par typologie de clientèle

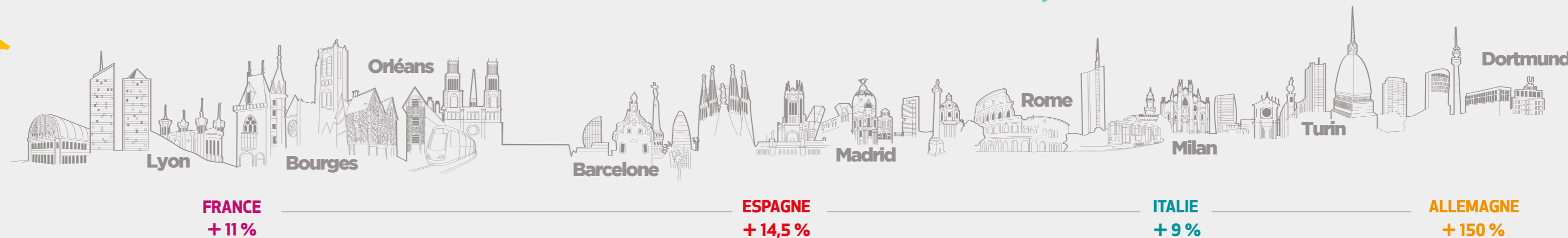


UN CHIFFRE D'AFFAIRES EN HAUSSE POUR TOUS LES PAYS D'IMPLANTATION DU GROUPE

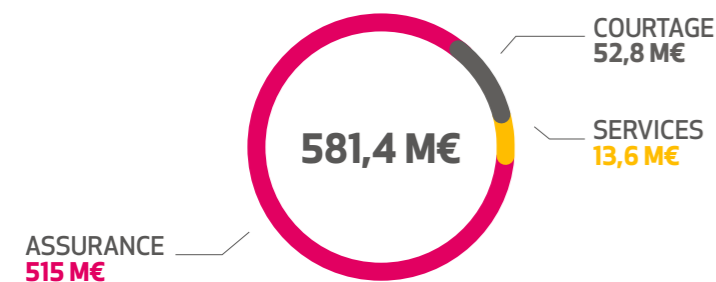
Évolution du chiffre d'affaires



Tous les pays d'implantation du Groupe ont contribué à la progression du chiffre d'affaires global avec le gain de contrats importants



Répartition du chiffre d'affaires

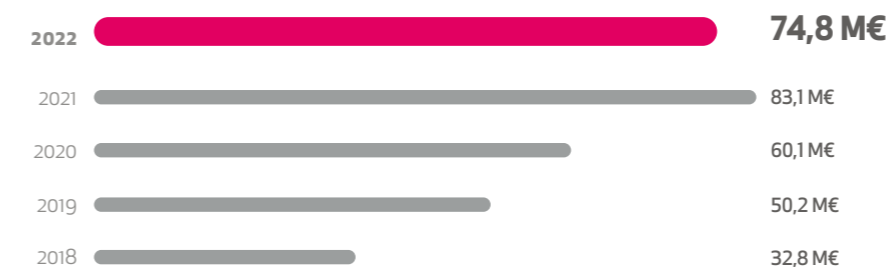


Résultat net

27 M€

L'évolution du chiffre d'affaires suit la même tendance, s'élevant à 581,4 M€ contre 521 M€ en 2021, soit une progression de + 11,6 % portée par l'ensemble des activités du Groupe. Les activités d'assurance contribuent majoritairement au chiffre d'affaires, suivies par le courtage et les services. L'année 2022 marque aussi les premières commercialisations de nos solutions de prévention et de pilotage des risques, dont les ventes viennent ainsi contribuer à l'augmentation du chiffre d'affaires.

Évolution du résultat financier

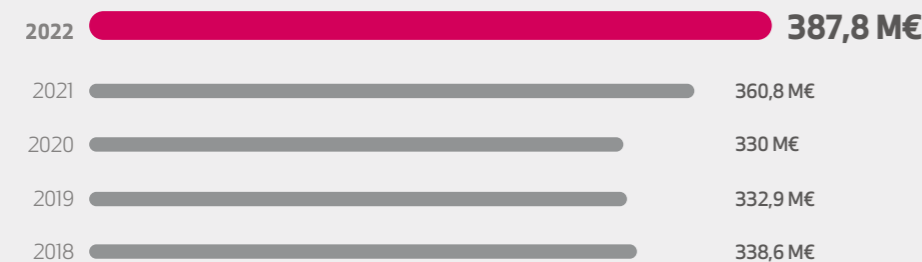


UN RÉSULTAT FINANCIER ÉLEVÉ

Le résultat financier consolidé de 74,8 M€, est en retrait par rapport à 2021 (83,1 M€), mais à un niveau qui reste très élevé compte tenu du contexte de remontée des taux et de baisse des marchés actions constatés en 2022. Pour rappel, en 2021, le résultat de *Relyens Innovation Santé*, filiale d'investissement de *Relyens Mutual Insurance* dans le capital développement en santé, avait fortement contribué au résultat consolidé de Relyens. En comparaison avec l'année précédente, la moindre performance de ces portefeuilles est compensée par des revenus immobiliers plus importants (plus-value liée à la vente d'un immeuble de bureau le « Be » situé dans le quartier des affaires de la Part-Dieu à Lyon).

DES FONDS PROPRES ET UNE SOLVABILITÉ RENFORCÉS

Évolution des capitaux propres



Relyens voit aussi son modèle et sa solidité financière confirmés en 2022. La performance financière du Groupe se reflète également dans son ratio de solvabilité. Soutenu par la remontée des taux d'intérêt, il affiche une belle progression et s'élève à 198 % pour l'année 2022 en progression de 17 points par rapport à l'année 2021 (181 %).

Ratio de solvabilité

198%



Notation **AM Best** :
Excellent
Perspective stable

L'agence de notation financière AM Best a confirmé pour la 8^{ème} année consécutive notre notation A- perspective stable, saluant au passage la robustesse de notre modèle, la solidité de notre bilan et de nos performances financières. AM Best a également mis en avant la stratégie d'innovation du Groupe en positionnant Relyens parmi les acteurs les plus innovants du secteur de l'assurance.

2022 en bref

- Des positions fortes en Europe et de nouveaux territoires en développement
- Un modèle économique maîtrisé
- La solvabilité et la compétitivité de Relyens renforcées
- Des premiers résultats encourageants pour nos solutions de prévention et de pilotage des risques
- Une politique d'investissement dynamique et responsable au service de nos écosystèmes clients

Maîtriser les risques, mutualiser la confiance.®

Relyens est le Groupe mutualiste européen de référence en Assurance et Management des risques spécialiste des acteurs du soin et des territoires. Sa vocation en tant qu'Entreprise à Mission : sécuriser leur activité et garantir la qualité des services qu'ils délivrent aux patients et citoyens. Le Groupe déploie en France, en Espagne, en Italie et en Allemagne, une approche globale et unique du Management des risques combinant des solutions de pilotage, de prévention des risques et d'assurance.

Retrouvez l'intégralité de nos actions sur notre version web



Français



English



Español



Italiano



Deutsch

Siège social
18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - France



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

relyens.eu



Relyens Mutual Insurance

Siège social : 18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25 - www.relyens.eu. Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes. Entreprise régie par le code des assurances - 779 860 881 RCS Lyon. Organisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 82690051369 auprès du Préfet de région. N°TVA Intracommunautaire : FR 79779860881.

