

# Rapporto attività 2022

sanità

risorse umane

tecnologia

[relyens.eu](https://relyens.eu)

 **relyens**

GRUPPO MUTUALISTICO EUROPEO  
ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI

Gestire i rischi,  
condividere la fiducia.®



# Sommario

4 Editoriale

6 Trasformazione impegnata

8 Risk management

12 Esperienza

16 Innovazione

20 Sostenibilità

26 Risultati



## Editoriale

Nel giugno 2021 Relyens assume la denominazione di azienda mission-driven e definisce la propria ragion d'essere "Agire e innovare al fianco di chi opera nell'interesse generale, per costruire un mondo di fiducia". Molto più di una semplice intenzione, questa ragion d'essere è ormai diventata la bussola strategica del Gruppo, che definisce ciò che anima la nostra azienda e l'obiettivo al quale puntiamo.

S'inserisce naturalmente nella trasformazione che portiamo avanti, ormai da molti anni, al servizio degli enti sanitari e del territorio. Una dinamica che oggi è sempre più tangibile sul piano culturale, manageriale, organizzativo o tecnologico.



**Olivier BOSSARD**  
Presidente di Relyens

Il 2022 si è caratterizzato per 3 forti impulsi all'interno del gruppo Relyens

- Il primo è stato dato dal lancio del nuovo piano strategico ImpACT2025, creato per conseguire la nostra missione e nel quale ciascuno degli stakeholder svolge un ruolo importante.
- Il secondo impulso è stato dato dall'istituzione di una struttura di governance specifica, il Comitato per la missione Relyens, responsabile di valutare il successo dell'esecuzione della missione stessa e l'impatto dei risultati raggiunti.
- Infine, il terzo impulso è rappresentato dall'adozione del marchio unico Relyens per tutte le attività. Un passaggio importante che dimostra la nostra volontà di costruire un approccio unico e integrato per la gestione dei rischi nei settori della salute e della gestione del territorio.

Vorrei ribadire la mia soddisfazione per il lavoro svolto dai team Relyens. Anche quest'anno i risultati sono importanti e numerosi, ma in particolare ci tengo a celebrare la loro capacità di ripensarsi, di trasformarsi con energia ed entusiasmo. Che quest'anno dimostra ancora una volta un impegno instancabile al servizio dell'interesse collettivo.



**Dominique GODET**  
Direttore generale di Relyens



Essere una azienda mission-driven significa scegliere di impegnarsi. E il 2022 è stato un anno denso e ricco di fervore e responsabilità. Il piano strategico ImpACT2025 è stato creato per consentire a Relyens di far vivere la sua mission, dando a ciascuno dei nostri dipendenti la possibilità di esserne protagonista.

E i risultati si vedono! Il nostro modello di gestione dei rischi si arricchisce di una piattaforma di gestione dei rischi informatici per le strutture sanitarie, nuovi servizi di prevenzione dei rischi clinici-soci e delle risorse umane vengono proposti ai nostri clienti e l'offerta assicurativa si digitalizza per offrire prestazioni sempre più efficaci.

Il nostro impegno verso l'ambiente si concretizza con la realizzazione di un bilancio di carbonio di tutte le sedi del Gruppo, delle nostre attività dirette e indirette in Francia, Spagna, Italia e Germania. E la strategia "low carbon" si delinea intorno a tre grandi orientamenti: investimento, impegno e spostamento.

Infine, la struttura organizzativa del Gruppo è stata rinnovata, con la creazione di 3 Business Center per ogni rischio (clinico, tecnologico e risorse umane), che ci permettono di affrontare più efficacemente le sfide in tutti i nostri mercati europei.

Possiamo essere fieri di questo 2022 nel quale la mobilitazione del gruppo Relyens è stata esemplare, le collaborazioni con i clienti sono state numerose e stimolanti, e le relazioni con i nostri partner fruttuose. Insieme abbiamo saputo immaginare, creare, proporre e sperimentare nuove soluzioni per creare valore, gettando così le basi di un nuovo approccio al rischio, più virtuoso e sostenibile.

Ringrazio sentitamente i nostri dipendenti, clienti e partner per l'impegno e la determinazione nel rendere sicure le attività di interesse generale degli enti sanitari e locali.

# Trasformazione Impegnata

Il modello azienda mission-driven ci impegna a perseguire un impatto positivo sulla Società e ci sprona a rinnovarci per orientare le sfide sociali del domani, a trasformarci profondamente in un ecosistema in evoluzione.

## Una missione che ci orienta e sprona collettivamente

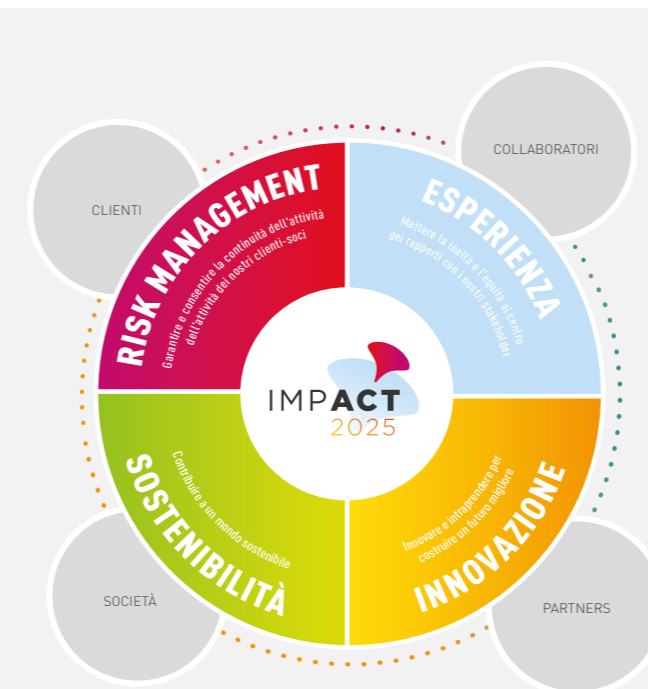
**AGIRE E INNOVARE  
AL FIANCO DI CHI OPERA NELL'INTERESSE GENERALE,  
PER COSTRUIRE UN MONDO DI FIDUCIA.**

Questa è la ragion d'essere che anima i nostri 1.100 dipendenti in Francia, Spagna, Italia e Germania. Ridefinita nel 2020, nell'ambito del progetto azienda mission-driven, essa definisce il modo in cui intendiamo contribuire in maniera concreta alla Società del domani.



**Scoprite come in  
2 minuti e 30 secondi**

## Un piano strategico costruito e sviluppato al servizio della nostra mission



Per strutturare la nostra ragion d'essere, abbiamo definito **4 obiettivi sociali e ambientali**, ciascuno dei quali suddiviso in **12 impegni** applicati all'insieme dei mercati ai quali ci rivolgiamo. Poiché guidano la riflessione strategica del nostro Gruppo, sono stati inseriti nelle roadmap di ciascun team. Ogni impegno è stato tradotto in azioni concrete, con obiettivi e indicatori associati che consentono di valutare il risultato prodotto. In questo modo riusciremo ad avere un impatto positivo e sostenibile sui nostri ecosistemi.



**4 OBIETTIVI SOCIALI E AMBIENTALI  
TRADOTTI IN ASSI STRATEGICI PER IL NOSTRO GRUPPO**

### RISK MANAGEMENT

**Mettere in sicurezza e garantire la continuità dell'attività dei nostri clienti e soci**  
Facciamo molto più che risarcire i danni dei nostri clienti. Al loro fianco, identifichiamo, analizziamo e preveniamo i loro rischi, per mitigarne gli impatti e/o evitare che si verifichino.

### ESPERIENZA

**Porre lealtà ed equità al centro del rapporto con i nostri interlocutori**  
Questi valori costituiscono i pilastri della trasformazione che conduciamo al servizio dei nostri clienti e soci, e fanno eco al DNA mutualistico del nostro Gruppo.

### INNOVAZIONE

**Innovare e impegnarsi per un futuro migliore**  
Immaginando soluzioni innovative, investendo in particolare nell'intelligenza artificiale e nella data analysis, Relyens potrà sostenere al meglio la Società e permetterle di affrontare nuove sfide.

### SOSTENIBILITÀ

**Contribuire a un mondo sostenibile**  
Attraverso le proprie attività, i comportamenti e gli investimenti, Relyens s'impegna ad agire concretamente per ridurre la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione ecologica dei suoi stakeholder.

# Risk management



## Mettere in sicurezza e garantire la continuità dell'attività dei nostri clienti e soci

Con loro, in ogni momento, lavoriamo per gestire, prevenire e assicurare i rischi, siano essi legati alla prestazione di cure, alla gestione delle risorse umane o alle sfide della sicurezza informatica. Intervendiamo anche per proteggere i loro beni e le loro attrezzature. La nostra volontà: supportare in modo duraturo gli attori assistenziali e territoriali nella gestione globale dei loro rischi, affinché possano svolgere la loro missione di interesse generale in piena sicurezza, fiducia ed efficienza.

## RISORSE UMANE

Disporre della persona giusta, con la competenza giusta, al momento giusto, nel posto giusto e in buona salute

Gli enti sanitari e del territorio devono far fronte a una crescente assenza di personale. Questa penuria ha due grandi cause: una diminuzione dell'attrattiva delle professioni sanitarie e un tasso di assenteismo elevato e in aumento. Tutto ciò ha un impatto sulla sicurezza dell'attività e sulla qualità dei servizi erogati.

### Le nostre azioni principali

#### Una nuova offerta per prevenire il burnout del personale

Relyens e Holicare, una start-up dell'economia sociale che offre una soluzione al economia sociale che offre una soluzione al 100% digitale per la prevenzione e il prevenzione e il trattamento del burnout, si uniscono per creare una soluzione di prevenzione digitale in 3 fasi: valutare il burnout del personale, analizzare e definire le prime azioni di prevenzione, gestire l'approccio definito attraverso un quadro di controllo centralizzato.

#### Un nuovo investimento a vantaggio del nostro ecosistema territoriale

Nel marzo 2022 il nostro Gruppo ha deciso di accompagnare lo sviluppo di Manty, start-up che fornisce soluzioni intelligenti destinate a enti locali. Partecipando alla raccolta fondi per 3 milioni di euro, possiamo beneficiare della tecnologia e delle competenze necessarie per sviluppare una soluzione di gestione dei rischi.

#### Panoramica 2022: Qualità della Vita al Lavoro (QVL) e salute del personale negli enti territoriali in Francia

Per questa nuova edizione i nostri team hanno analizzato l'andamento delle assenze per motivi di salute negli ultimi 6 anni.

#### Intégrance e Relyens si uniscono per proteggere al meglio gli attori coinvolti nella gestione delle persone disabili e anziane

Obiettivo: unire le nostre competenze per offrire ai nostri clienti, ai nostri soci e ai membri di Intégrance una gamma di soluzioni assicurative completa e basata sull'affinity, ovvero che racchiude tutte le peculiarità affini, quali: la salute, la previdenza e protezione da incendi, incidenti e altri rischi.

#### Una soluzione immersiva per sensibilizzare e combattere i rischi psicosociali

In collaborazione con REVERTO, Centro di formazione continua basato sulla tecnologia, Relyens si avvale della realtà virtuale per proporre ai propri clienti l'immersione a 360° in una situazione a rischio. Un'attività di sensibilizzazione che ben si presta ad affrontare anche altre tematiche: comportamenti sessisti, mobbing e molestie sessuali.



«È fondamentale garantire il benessere dei nostri dipendenti, formarli, sostenerli in caso di difficoltà ed essere al loro fianco nelle varie fasi della loro carriera. Anche la cultura manageriale dell'organizzazione gioca un ruolo fondamentale nell'impegno dei dipendenti. Agire sul significato del lavoro, il riconoscimento quotidiano dei colleghi e dell'organizzazione, la valutazione e la distribuzione del carico di lavoro, la garanzia di un trattamento equo per tutti, la presenza di forum di discussione sul lavoro, il saper lavorare in squadra... sono tutti fattori su cui lavoriamo a fianco dei nostri clienti e soci.»

**Régis DOUAUD**  
Responsabile Gestione dei rischi Risorse Umane di Relyens

## SANITÀ

### Mettere in sicurezza l'assistenza del paziente e l'erogazione delle cure

In un contesto di sfide organizzative e di bilancio, e al fine di gestire efficacemente il flusso dei pazienti e dei loro dati, le strutture sanitarie e sociosanitarie devono adattare le loro pratiche e digitalizzare i loro processi, tenendo conto della loro crescente esposizione al rischio tecnologico. Questo cambiamento di paradigma sta rivoluzionando la pratica sanitaria e la prevenzione degli incidenti medici a livello europeo e sta ridefinendo la responsabilità delle strutture e dei professionisti.

#### Le nostre azioni principali

##### Una piattaforma digitale per gestire il rischio in sala operatoria

Relyens collabora a stretto contatto con Caresyntax per proporre alle strutture sanitarie un'offerta globale per migliorare il percorso di cure in chirurgia, grazie a un approccio di prevenzione basato sulla tecnologia. Una soluzione approvata dalla centrale UniHA.

##### Un nuovo modello di visite di rischio in strutture sanitarie

Strumento diagnostico, la visita di rischio consente di proporre ai nostri clienti soluzioni correttive, grazie alla definizione e all'avvio di un piano di assistenza su misura. Un approccio che consente di agire sui vari fattori di rischio delle pratiche professionali e organizzative.

##### «Sicurezza dei pazienti in sala operatoria: il punto di vista dei professionisti in Spagna»

In Spagna, in collaborazione con la Fondazione FIDISP (Fundación por la investigación, docencia e innovación en seguridad del paciente), abbiamo prodotto uno studio annuale rivolto alla sicurezza del paziente. Lo studio consente di identificare i fattori di rischio e migliorare il livello di sicurezza in sala operatoria.

##### Una piattaforma digitale sicura al servizio dei chirurghi

PromTime e Relyens firmano una collaborazione per valorizzare gli esiti reali dei pazienti a seguito di interventi di chirurgia ortopedica degli arti superiori, migliorare la qualità delle cure erogate ai pazienti e ridurre la sinistrosità dei chirurghi.



«L'approccio del rischio clinico di Relyens si basa su una cultura della sicurezza che implica la collaborazione di tutti gli attori della struttura, la condivisione delle esperienze e il miglioramento continuo delle pratiche. Si tratta di un lavoro a lungo termine basato sull'osservazione, l'analisi e che richiede un dialogo costante con i nostri stakeholder. Lavoriamo anche alla sensibilizzazione dei nostri ecosistemi, affinché i loro attori facciano propria la nozione di rischio e adottino le azioni adeguate per passare da un sistema di reazione a uno di prevenzione.»

**Georges ROMERO**  
Direttore Gestione del rischio clinico di Relyens



«Immaginate un mondo in cui le strutture sanitarie o gli enti locali siano protetti dalle minacce cibernetiche e possano continuare a fornire servizi di qualità senza interruzione. Può sembrare un'utopia in un momento in cui i ransomware sono in aumento, ma è possibile se adottiamo misure concrete per proteggerci. Questo richiede un approccio globale che coinvolga tutti i membri dell'organizzazione. È importante sensibilizzare i dipendenti, mettere in atto politiche e procedure di sicurezza solide, per proteggere i dati sensibili, ma anche prepararsi al meglio, prevedendo piani di emergenza e di continuità delle attività, qualora, malgrado tutto, l'incidente si verifichi. Solo anticipando, prevenendo e armandosi in maniera corretta di fronte al rischio informatico essi saranno più preparati e più capaci di riprendersi in caso di crisi, a vantaggio dei loro pazienti e utenti.»

**Thierry ZUCCHI**  
Direttore Gestione del rischio cyber di Relyens

## TECNOLOGIA

### Conoscere la propria vulnerabilità e proteggersi grazie a una sicurezza informatica efficace

L'avvento del digitale ha profondamente trasformato la nostra società, in tutti gli ambiti. Nonostante i vantaggi che questo rappresenta per le strutture sanitarie e gli enti territoriali, il rischio cyber è diventato una minaccia reale e può avere conseguenze drammatiche per le organizzazioni. In Relyens siamo convinti che non si debba indietreggiare di fronte a questo tipo di rischio, ma piuttosto comprenderlo, analizzarlo, quantificarlo e imparare a reagire in caso di crisi.

#### Le nostre azioni principali

##### La creazione di un Centro di attività dedicato al rischio cyber all'interno del gruppo Relyens

È qui che si concentra il know-how sulle questioni di cybersecurity. I suoi team, insieme ai Dipartimenti e alle Business Unit del Gruppo in Francia, Spagna, Italia e Germania, progettano e arricchiscono le nostre offerte, tra cui la fornitura di soluzioni assicurative, di prevenzione e/o di gestione.

##### Una nuova offerta per proteggere e assicurare l'ospedale contro il rischio cyber

Il 22 febbraio 2022 UniHA comunica il primo appalto pubblico volto a prevenire, accompagnare e assicurare gli ospedali contro il rischio cyber. L'appalto è stato aggiudicato a Relyens, in associazione con il nostro partner Dvens, per la nostra offerta in materia di Gestione del rischio cyber.

##### Il nostro progetto di piattaforma di gestione dei rischi presentato a SantExpo

Al fianco del nostro partner PSIH abbiamo presentato la nostra soluzione software integrata che consente di:

- valutare il rischio cyber della struttura e i suoi potenziali impatti sull'attività,
- prevedere l'assenteismo,
- identificare i livelli di rischio clinico,
- favorire il processo decisionale e il monitoraggio delle azioni che consentono di ridurli.

Un'occasione di scambio, con gli attori del nostro ecosistema, e di sensibilizzazione sulle sfide della gestione dei rischi sanitari.

# Esperienza

## Porre la lealtà e l'equità al centro del rapporto con i nostri interlocutori

In linea con la nostra mission, tutte le interazioni con i nostri stakeholder, indipendentemente dal touch point, sono orientate a sviluppare un rapporto di fiducia, basato su una relazione equilibrata, e a collaborare per il raggiungimento di un bene comune. Per questo, Relyens pone lealtà e correttezza al centro delle sue relazioni, con la volontà di costruire rapporti duraturi con i propri stakeholder.



### IL RIFACIMENTO DELLA NOSTRA PIATTAFORMA EDITORIALE

Semplificare il nostro linguaggio rende più facile capire chi siamo, cosa facciamo e come lo facciamo. In altre parole, significa anche ridurre le incomprensioni e le distanze, rafforzando così relazioni più strette e collaborative che incoraggiano l'impegno.

### I NOSTRI CLIENTI E PARTNER

Ascolto, condivisione e supporto, per sviluppare insieme le soluzioni più adatte alle sfide di oggi e di domani

#### Le nostre azioni principali

La nostra priorità: definire i nostri impegni verso i clienti, sulla base dei loro feedback:

- **Sostenere i clienti** in modo semplice, proattivo e personalizzato
- **Ascoltare con attenzione** e continuità i loro problemi
- **Mettere a disposizione le migliori competenze** di Relyens, per fornire soluzioni di alto livello per le missioni di interesse collettivo dei nostri clienti
- **Condividere con tutti** le nostre migliori esperienze

Nel tradizionale mercato d'azione del Gruppo, cioè l'assistenza sanitaria e sociale, in tutte le Business Unit la nostra volontà è fornire ai clienti informazioni migliori, più accurate, dettagliate e chiare. Ciò significa tenerli informati in modo proattivo lungo tutto il percorso cliente, in particolare in caso di sinistri e perizie, in tutti gli ambiti e per tutti i prodotti.

Per quanto riguarda gli enti territoriali, ci concentriamo prevalentemente sul rischio correlato alle risorse umane: sia per migliorare l'attuale esperienza dei nostri clienti, sia per cercare aree di differenziazione in vista dell'apertura del mercato della Sicurezza Sociale Complementare.

### I NOSTRI BENEFICIARI

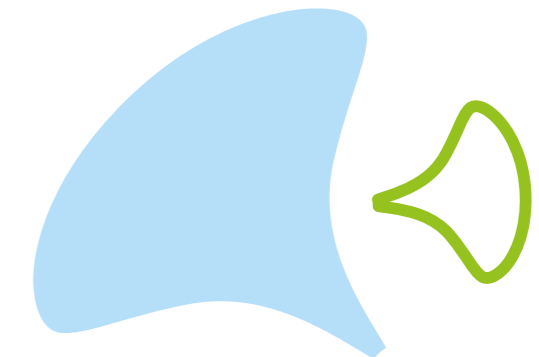
Prestare un'attenzione sincera e adeguata all'assistenza degli assicurati e dei beneficiari che hanno subito un danno

#### Le nostre azioni principali

**Nell'ambito dei servizi sanitari sociali in Francia**, è stata condotta un'analisi per identificare le aspettative e le esigenze dei beneficiari, per individuare gli obiettivi strategici e orientare le azioni necessarie a conseguirli.

**Per quanto riguarda gli enti territoriali**, è stata effettuata una diagnosi che ha permesso di migliorare l'accessibilità e la condivisione delle informazioni e una valutazione di soddisfazione del servizio di assistenza in tempo reale.

**Negli altri Paesi in cui il Gruppo opera**, sono state individuate e attuate azioni concrete per snellire i processi, condividere le informazioni ed essere più proattivi, attraverso un rapporto basato sull'empatia.



## I NOSTRI DIPENDENTI

Incoraggiare lo sviluppo dei nostri dipendenti e fornire loro i mezzi per diventare protagonisti della nostra missione



«Negli ultimi anni, in tutti i nostri stabilimenti in Europa, il rapporto tra lavoro e azienda è cambiato. I dipendenti si aspettano una iper-personalizzazione di ciò che l'azienda offre loro. I dati e l'intelligenza artificiale sono entrati nell'ambito delle Risorse Umane, favorendo la comprensione e l'anticipazione delle esigenze. L'organizzazione del lavoro è stata stravolta, con una reale necessità di flessibilità. La democratizzazione dei nuovi metodi di lavoro ha richiesto un adattamento a livello manageriale, ponendo la trasparenza e la "cura" al centro delle relazioni. Infine, la ricerca di significato, la sostenibilità e le questioni ambientali hanno assunto un ruolo importante all'interno dell'azienda. Tutto questo ci ha portato a ripensare e rivisitare la nostra gamma di servizi, e a offrirne di nuovi che uniscano la dimensione digitale e l'aspetto umano.»

**Yves GAILLOT**  
Direttore delle Risorse Umane di Relyens



«Di fronte a queste sfide, e al contempo per attirare nuovi dipendenti e creare un ambiente di lavoro unico e sostenibile per i nostri team, abbiamo costruito all'interno di Relyens un'esperienza autentica per tutti i dipendenti che si basa su due principi fondamentali: il percorso dei dipendenti e le offerte, i servizi e i dispositivi HR proposti all'interno del Gruppo. Il nostro obiettivo: creare un gruppo forte e affiatato incentrato su un progetto comune, sostenere lo sviluppo professionale e personale di ognuno di noi e contribuire al benessere sul posto di lavoro.»

**Delphine BADAIRE**  
Vicedirettore delle Risorse Umane di Relyens



«Proprio come per l'esperienza del cliente, i team delle risorse umane si sono basati sul feedback dei dipendenti per definire un percorso dei dipendenti applicabile in tutti i paesi in cui il gruppo opera. Questo programma si adatta alle nostre esigenze grazie a un piano di ascolto attuato in ogni fase (feedback, barometro sociale, ecc.), in modo che ognuno di noi possa esprimersi, aiutare il programma a evolversi e arricchire l'esperienza. Perché far crescere la nostra attività, fidelizzare i nostri dipendenti e rafforzare l'impegno significa consentire a relyens di realizzare il suo piano impact 2025.»

**Céline BEAUDONNET**  
Responsabile Risorse Umane di Relyens in Spagna

### Le nostre azioni principali

#### Una piattaforma di supporto per i nostri dipendenti in tutta Europa

La soluzione Sunshine-me, finanziata dall'azienda e messa a disposizione di tutti, offre soluzioni pratiche per aiutare i dipendenti nella gestione di situazioni nuove, impreviste e/o difficili (badanti, salute, iniziative abitative, ecc.) e un sostegno efficace nei progetti di genitorialità.

#### La formazione al centro dello sviluppo professionale dei nostri dipendenti

In Relyens ogni collaboratore ha la possibilità di sostenere una formazione non appena se ne presenta la necessità. Vengono offerti corsi di formazione individuali o di gruppo, accessibili in loco o a distanza, per consentire loro di svolgere i propri incarichi con efficacia e sicurezza.

#### Un rinnovato processo di inserimento

L'inserimento di un nuovo dipendente è un momento fondamentale della sua esperienza in azienda. L'ingresso in Relyens offre l'opportunità di beneficiare di un programma di integrazione che inizia con l'accettazione della nostra offerta di lavoro e prosegue per diversi mesi. Questo programma offre ai nuovi dipendenti gli strumenti per ambientarsi e integrarsi con fiducia in azienda, e sentirsi a proprio agio all'interno del Gruppo.

# Innovazione

## Innovare e impegnarsi per un futuro migliore

Nuovi rischi emergono, il tema dell'assicurazione cambia e il modello assicurativo viene messo alla prova. Queste sfide ci spingono a pensare in modo innovativo e a reinventarci, pur mantenendo il nostro obiettivo primario di fornire un servizio di qualità ai nostri clienti e soci.

Attraverso l'elaborazione di nuove soluzioni, supportate dalla tecnologia e dai dati, saremo in grado di sostenere pienamente i nostri clienti e soci nella loro trasformazione, consentendo loro di affrontare le nuove sfide con ottimismo, audacia e fiducia.



«Stiamo lavorando per diffondere una vera e propria cultura dell'innovazione a tutti i livelli dell'azienda: dalle nostre proposte di valore, alle nostre modalità di collaborazione e interazione. In effetti, non stiamo progredendo da soli. Per completare con successo la nostra trasformazione da Assicuratore a Gestore dei rischi, stiamo mobilitando tutti i nostri stakeholder e creando nuove sinergie nei nostri ecosistemi europei. Le innovazioni che insieme stiamo perfezionando ci hanno già consentito di rafforzare la nostra presenza sui mercati, di proporre soluzioni coraggiose e virtuose e, allo stesso tempo, di creare nuove opportunità per i nostri partner. Siamo fermamente convinti che questa mentalità dirompente e collaborativa ci permetterà di spostare i confini della nostra attività assicurativa tradizionale e di anticipare le sfide dei nostri clienti.»

**Pierre-Yves ANTIER**  
Direttore strategia, innovazione e trasformazione di Relyens

## SFRUTTARE LA TECNOLOGIA E I DATI

per migliorare le nostre prestazioni al servizio dei clienti e dei soci

Nell'era dei Big Data, la nostra capacità di leggere, comprendere e analizzare i dati non è mai stata così essenziale. Questo è ciò che chiamiamo alfabetizzazione dei dati. Il 2022 è stato un anno cruciale per il nostro Gruppo: ci ha permesso di definire il quadro della nostra politica in questo settore, di modernizzare il nostro modo di agire e di progettare e lanciare un'importante campagna di sensibilizzazione interna.

## I nostri partner tecnologici a supporto della nostra trasformazione

In ogni fase della gestione del rischio, sia esso medico, tecnologico o legato alle risorse umane, creiamo partnership esclusive con esperti internazionali di gestione e prevenzione del rischio. Convinta della loro competenza, delle loro soluzioni e del loro potenziale, Relyens ha deciso di investire e partecipare al loro capitale.

### GESTIONE DEL RISCHIO



### PREVENZIONE DEL RISCHIO



## METTERE IN DISCUSSIONE, MODERNIZZARE E MIGLIORARE LA NOSTRA OFFERTA ASSICURATIVA

per rispondere nel miglior modo possibile alle esigenze dei nostri clienti

L'assicurazione è una soluzione essenziale che offre agli enti locali, alle strutture e agli operatori sanitari tutti gli strumenti per proteggersi, reagire e rispondere pienamente alle nuove sfide con l'aiuto della tecnologia e dei dati.

### Le nostre azioni principali

#### La creazione di un'offerta di assicurazione informatica dedicata agli operatori sanitari

Progettiamo e offriamo una soluzione completa per la prevenzione, la protezione e il ripristino in caso di attacco informatico (assistenza, danni, responsabilità). Una soluzione di dimensione europea, che si sviluppa progressivamente, territorio per territorio, resa possibile dalla sinergia tra le nostre tradizionali attività assicurative e quelle legate all'innovazione e alla gestione del rischio

#### Lo sviluppo di una piattaforma dedicata ai professionisti del settore sanitario

Questa piattaforma riunisce tutti i servizi e gli strumenti che consentono ai professionisti del settore sanitario di lavorare in totale tranquillità e di migliorare la propria attività. La prima consegna è stata effettuata in Francia, stabilendo un punto di riferimento per tutti i Paesi in cui operiamo. Il prossimo passo, previsto a inizio del 2023, sarà il lancio della piattaforma in Spagna!

#### Claims journey: istituzione di un Comitato per la valutazione dei sinistri

Il Comitato per la valutazione dei sinistri è uno dei pilastri del Claims Journey, per ripensare i nostri modelli assicurativi e analizzare la customer experience nell'ambito della gestione dei sinistri. Reso esecutivo più di un anno fa, sta contribuendo alla nostra trasformazione conferendo una maggiore responsabilità a livello manageriale.



## SENSIBILIZZARE I NOSTRI DIPENDENTI E FORNIRE LORO GLI STRUMENTI

per attraversare le varie fasi della trasformazione

### Le nostre azioni principali

#### La trasformazione dei dati parte dai nostri dipendenti

Con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i dipendenti e promuovere lo sviluppo interno delle loro competenze, ciascun collaboratore è stato sottoposto a un test, a livello europeo, per valutare il proprio livello di conoscenza in ambito Data. Sulla base dei risultati ottenuti, è stato proposto un piano di formazione e apprendistato adeguato. Un progetto entusiasmante, nato nell'autunno 2022, che ha coinvolto tutto il team attraverso la proposta di una serie di moduli di e-learning.

#### Modi semplici e agili di collaborare

Per incentivare una maggiore agilità, sono proposti workshop, corsi di formazione, incontri, seminari e coaching per l'acquisizione di un metodo Agile. Un approccio che enfatizza la responsabilità collettiva, la co-costruzione, la sperimentazione graduale, la gestione basata sul valore e la soddisfazione del cliente.

#### Lavorare in modo efficiente in modalità ibrida

Per aiutare i nostri dipendenti a crescere serenamente in questo nuovo ambiente, è stato istituito un programma di formazione sulle migliori pratiche di lavoro ibrido. Attraverso il nostro sistema di valutazione sociale e gli incontri con i dirigenti, raccogliamo le loro opinioni ed esperienze per apportare miglioramenti duraturi ai nostri metodi operativi.

#### La mobilità internazionale è ora possibile!

È ora possibile svolgere la propria attività abituale in uno dei nostri 9 insediamenti, per diversi mesi! Dalla Spagna, dall'Italia, dalla Germania o dalla Francia, i dipendenti rimangono legati al loro team d'appartenenza, immergendosi nella vita e nella cultura dei team della sede che li ospita. Ci sono già 11 volontari che hanno provato quest'esperienza e altri 6 hanno programmato la loro partenza all'inizio del 2024.



# Sostenibilità

## Contribuire a un mondo sostenibile

In un contesto in cui le sfide sociali e ambientali sono sempre più importanti, diventa urgente agire collettivamente per costruire un mondo più rispettoso delle persone e dell'ambiente. È dunque nostro dovere, in qualità di azienda mission-driven essere un esempio per l'intera collettività.



«Le aziende hanno un vero e proprio ruolo da svolgere per favorire la transizione verso un mondo resiliente, promuovendo un'economia basata sulla sostenibilità. Ecco perché noi di Relyens, abbiamo trasformato questo impegno in uno dei pilastri della nostra missione e del nostro piano strategico. La nostra ambizione è rendere Relyens un attore impegnato nella costruzione di un mondo sostenibile. Un generatore di valore per i suoi stakeholder che agisce responsabilmente a tutti i livelli aziendali. In funzione di ciò, valutiamo e orientiamo le nostre attività, la nostra proposta di valore e il rapporto con l'ecosistema attraverso una nuova prospettiva che considera prioritarie le sfide sociali. Inoltre, ci impegniamo a coinvolgere nella stessa missione clienti, partner e dipendenti, concentrando la nostra attenzione su tutto ciò che ha un impatto concreto e positivo sulla Società.»

**Carole BÉRARD**  
Direttrice Cultura & Cambiamento di Relyens



## UN RISK MANAGER RESPONSABILE

### Abbinare la nostra attività con la protezione dell'ambiente

Poniamo le questioni ambientali al centro della nostra strategia, delle nostre roadmap, delle nostre azioni e del nostro comportamento quotidiano. In tal senso, sviluppiamo azioni su scala nazionale ed europea, individuale e collettiva, incoraggiando ciascuno dei nostri dipendenti a proporre, avviare e moltiplicare le iniziative più efficaci e virtuose.

### Le nostre azioni principali

Abbiamo realizzato **un bilancio di tutte le attività condotte** all'interno del nostro Gruppo, così come una prima versione della carta di materialità.

Abbiamo effettuato **un bilancio di carbonio** per i 3 ambiti di operatività di Relyens e nei territori di Francia, Spagna, Italia e Germania.

**Abbiamo definito una strategia low carbon, gestita con una governance associata, fondata su 4 principi :**

- Scegliere e sfidare i nostri investimenti per ridurre l'impronta di carbonio dei nostri insediamenti
- Coinvolgere i nostri stakeholder (sviluppare l'impegno dei nostri dipendenti, lanciare una politica di acquisti responsabili su scala europea, accompagnare la transizione ecologica dei nostri clienti e soci)
- Ridefinire nuove modalità per i nostri spostamenti professionali
- Contenere l'inquinamento digitale

### Proporre offerte responsabili, contribuendo alla strategia RSI dei nostri clienti e soci

In quanto risk manager, le nostre offerte rafforzano la responsabilità e la sostenibilità delle strutture sanitarie, sociosanitarie e degli enti territoriali. Favorendo la prevenzione, l'accesso all'assicurazione e la resilienza degli assicurati, consentono a questi ultimi di rendere sicura la loro attività, proteggere il personale e garantire la loro continuità operativa. La transizione verso un modello più resiliente avrà un impatto diretto sui pazienti e sui cittadini che beneficiano dei loro servizi.

**Charte**  
RELATIONS FOURNISSEURS  
ET ACHATS RESPONSABLES

Nel 2022, Relyens diventa firmataria della nuova Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (Decalogo dei rapporti fornitori e acquisti responsabili o RFAR), istituita dal Mediatore delle imprese e dal Consiglio nazionale degli acquisti. Questo approccio ci permette oggi di attuare un piano di miglioramento continuo in materia di acquisti responsabili e di garantire relazioni durature e di fiducia con i nostri partner, fornitori e stakeholder.

## UN DATORE DI LAVORO RESPONSABILE

### Curare lo sviluppo dei nostri dipendenti

In quanto "learning society" (società che impara), il nostro Gruppo è impegnato in una dinamica di progresso continuo, che mette i dipendenti al centro della trasformazione. Per questo le nostre azioni si articolano intorno a tre sfide: la qualità di vita e delle condizioni di lavoro (QVCL), lo sviluppo delle competenze, il miglioramento continuo dei nostri metodi manageriali e collaborativi.

### Far vivere l'impegno cittadino all'interno del Gruppo

Crediamo che un'azienda responsabile e impegnata sia condizionata dalla capacità collettiva di mettere in discussione e alla prova le proprie pratiche, le attività, il modo di agire, ma anche dall'impegno di ciascun individuo di far evolvere le proprie abitudini e i propri comportamenti. Agendo a questi due livelli, Relyens ambisce ad avere un impatto maggiore. Una dinamica iniziata già molti anni fa con lo sviluppo di azioni orientate verso lo sviluppo sostenibile, in tutti i nostri siti europei.

### Le nostre azioni principali

- **Laboratori cittadini** che si svolgono durante tutto l'anno, grazie ai quali i dipendenti volontari possono impegnarsi concretamente nell'approccio RSI di Relyens su tematiche quali la gestione dei rifiuti, la mobilità ecologica o la sobrietà digitale.
- **Azioni di sensibilizzazione e mobilitazione:** Murales del clima e del digitale, animazione di podcast mensili sulla transizione energetica, organizzazione di eventi da e per i collaboratori (Giornata mondiale dell'ambiente, Settimane europee dello sviluppo sostenibile)...
- **Alcuni criteri RSI** sono stati integrati all'interno dei nostri contratti di partecipazione (impronta digitale, stampe cartacee, ecc.) per valorizzare le azioni che riducono il nostro impatto.



1



2



3



4



5

- 1: Clima fresco organizzato presso la nostra sede di Lione
- 2: Punto di ricarica elettrica messo a disposizione dei nostri dipendenti francesi
- 3: Laboratorio di riparazione delle biciclette durante le Settimane europee per lo sviluppo sostenibile
- 4: Video di sensibilizzazione sulla gestione dei rifiuti, ideato da e per i nostri dipendenti, e presentato da David FRITSCH - Consulente per la gestione dei rischi di Relyens in Germania
- 5: Affresco digitale in formato ibrido



## UN INVESTITORE RESPONSABILE

Il nostro Gruppo si fonda su una politica d'investimento significativa e coerente con i nostri valori, che concilia prestazioni e gestione dei rischi sul lungo termine. Un iter che ci consente di favorire l'innovazione e la competenza, di incoraggiare lo sviluppo e la condivisione delle buone pratiche, di partecipare alla creazione di valore sui nostri mercati con i nostri clienti e i nostri soci.

Signatory of:



La trasformazione dei nostri investimenti si traduce nella nostra adesione nel 2021 ai Principi per l'Investimento Responsabile (PRI - Principles for Responsible Investment). In questo modo siamo entrati a far parte di un network internazionale, di oltre 3.000 investitori e società, impegnato nel creare collettivamente mercati sostenibili che contribuiscono a un mondo più resiliente e prospero per tutti.



## 5 PILASTRI PER SVILUPPARE LA NOSTRA POLITICA DI INVESTIMENTI RESPONSABILI

- **Affiancare i nostri clienti e soci, enti sanitari e del territorio, per favorire la loro transizione verso un modello sostenibile**
- **Promuovere l'innovazione nel settore sanitario**
- **Dinamizzare e sostenere il tessuto economico locale**
- **Finanziare i progetti e le società a forte impatto sociale e ambientale**
- **Contribuire allo sviluppo del settore immobiliare**

## Le nostre azioni principali

### Contratto a impatto: sostenere lo sviluppo di ENVIE Autonomie

Partner della cooperativa già da molti anni, Relyens ha deciso di investire nel contratto a impatto sociale di ENVIE Autonomie insieme allo Stato francese e ad altri investitori (budget totale 5,5 milioni di euro). La struttura sarà così in grado di sviluppare a livello nazionale il proprio network di economia circolare dei dispositivi medici, in particolare degli ausili tecnici.

### Una gestione rinnovata degli investimenti in debito privato

Dal 2022 Relyens affida la gestione dei propri investimenti in debito privato a Eiffel Investment Groupe, un pioniere dell'investimento a impatto positivo. Asset di debito privato che, a oggi, totalizzano uno stanziamento di circa 120 milioni di euro, con investimenti in 26 società. A stanziamento completato, il portafoglio raggiungerà un importo pari a 150 milioni di euro.

## GESTIRE LA SOLVIBILITÀ

Vogliamo garantire una continuità di lungo termine alle soluzioni offerte ai nostri stakeholder. Questa è la responsabilità di tutte le Business Unit del Gruppo: gestire e guidare le prestazioni delle varie attività al fine di realizzare risultati finanziari positivi, rafforzare i propri asset, sviluppare e supportare la sostenibilità del Gruppo.

Obiettivo: continuare a investire ottimizzando i processi di selezione, il monitoraggio dei finanziamenti e la valutazione dei criteri d'impatto.

### Sostenere progetti innovativi nel settore sanitario

Con i suoi investimenti, Relyens sostiene le aziende innovatrici del settore e il loro percorso di crescita. Per questa attività il nostro Gruppo ha istituito Relyens Innovation Santé, la struttura di investimento incentrata sulla digitalizzazione delle offerte, sulle tecnologie rivoluzionarie e sullo sviluppo della ricerca in campo sanitario, in collaborazione con Turenne Capital.



«In qualità di Azienda di Missione e di investitore, convinti dell'impatto positivo delle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG), vogliamo allineare i nostri interessi economici alla nostra ragion d'essere, garantendo al contempo la performance finanziaria ed extra-finanziaria del nostro portafoglio di investimenti. Come gruppo mutualistico, abbiamo anche la responsabilità di sostenere tutti i nostri stakeholder, in particolare i nostri clienti, gli operatori sanitari e le autorità locali in Europa, nella transizione del loro modello ambientale e sociale. Abbiamo quindi scelto di affermare e rafforzare la nostra strategia di investimento socialmente responsabile, per consolidare il concetto di "sostenibilità" e "responsabilità" in tutte le nostre classi di attivi. Questo è solo l'inizio di un approccio a lungo termine che ci permetterà sia di migliorare in modo sostenibile l'impatto del Gruppo sull'ambiente, sia di incoraggiare pratiche più responsabili all'interno dei nostri ecosistemi.»

**Sandrine PERNETTE**  
Direttore investimenti di Relyens

# Risultati

## Un anno record per Relyens

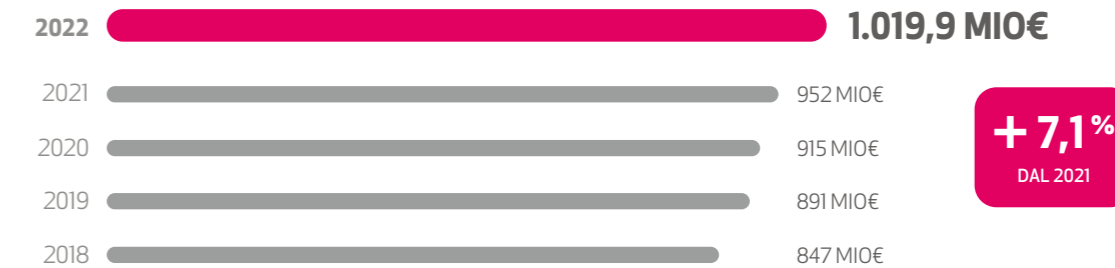
Questi ottimi risultati si spiegano con la diversificazione dei rischi, delle attività e della clientela che stiamo perseguendo da diversi anni, soprattutto in Europa. Il Gruppo ha così consolidato la sua posizione di leader nell'ambito dell'assicurazione dei rischi legali in Francia e di leader nell'ambito dell'assicurazione di responsabilità civile medica in Francia, Spagna e Italia Settentrionale.



«Per la prima volta nella nostra storia, abbiamo superato il miliardo di euro di premi raccolti. Si tratta di un traguardo importante per il nostro Gruppo, soprattutto perché questa crescita è stata ottenuta in un contesto macroeconomico sfavorevole, in mercati dove la concorrenza non è mai stata così forte e dove le sfide e le tensioni per i nostri clienti sono elevate. Diversi indicatori puntano nella giusta direzione: le nostre posizioni e la nostra crescita in Europa, il nostro modello di business controllato, i primi risultati incoraggianti delle nostre soluzioni di prevenzione e gestione dei rischi per i professionisti della sanità in Europa e per le autorità locali in Francia, la nostra solvibilità e la nostra redditività - tutti fattori importanti per il futuro a lungo termine del nostro Gruppo.»

**Benjamin REYDELLET**  
Direttore finanziario di Relyens

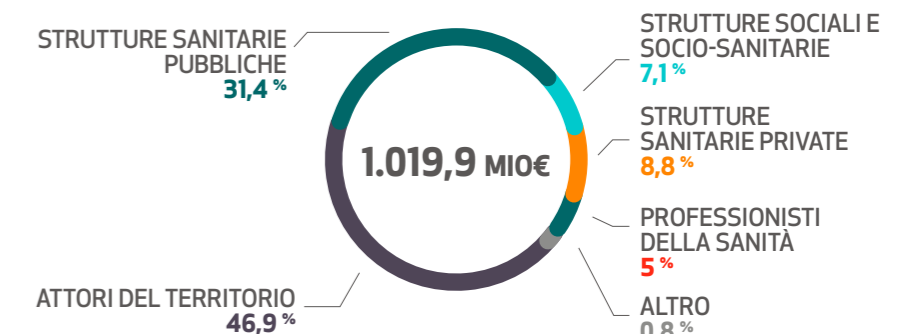
### VARIAZIONE DELLA RACCOLTA PREMI DI GRUPPO



### Ripartizione dei premi collettivi raccolti per rischio

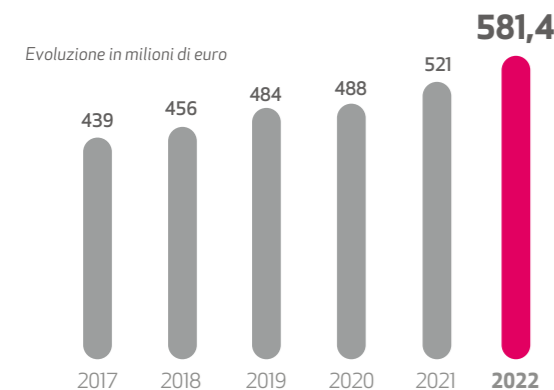


### Ripartizione dei premi collettivi raccolti per tipologia di cliente

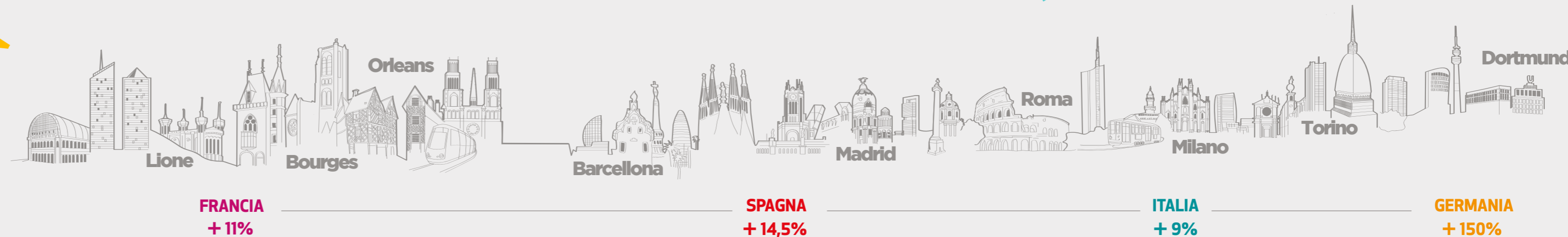


## VENDITE IN CRESCITA IN TUTTI I PAESI IN CUI IL GRUPPO OPERA

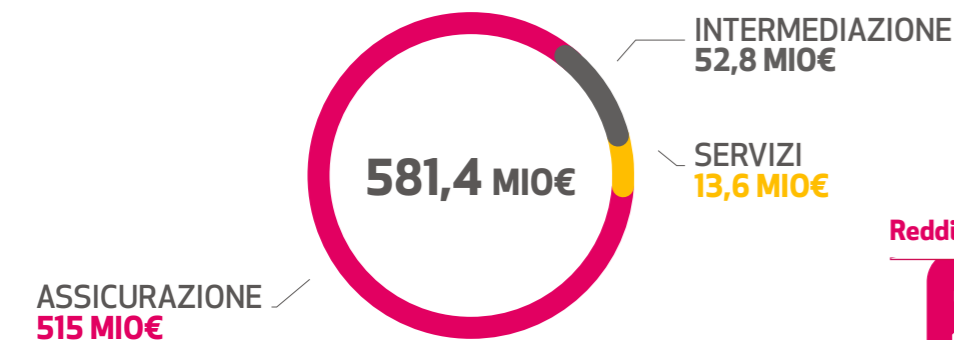
### Evoluzione del fatturato



Tutti i paesi in cui il Gruppo è presente hanno contribuito alla progressione del fatturato globale grazie alla conclusione di importanti contratti



### Distribuzione delle entrate

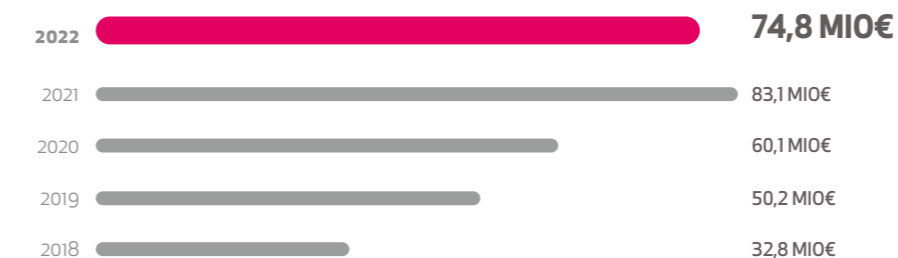


Reddito netto

**27 M€**

Il fatturato seguirà la stessa tendenza, passando da 521 milioni di euro nel 2021 a 581,4 milioni di euro nel 2022, con un aumento dell'11,6%, trainato da tutte le attività del Gruppo. Il contributo maggiore al fatturato è dato dalle attività assicurative, seguite dall'intermediazione e dai servizi. Il 2022 segna anche la prima commercializzazione delle nostre soluzioni di prevenzione e gestione dei rischi, le cui vendite contribuiranno all'aumento del fatturato.

### Evoluzione del risultato finanziario

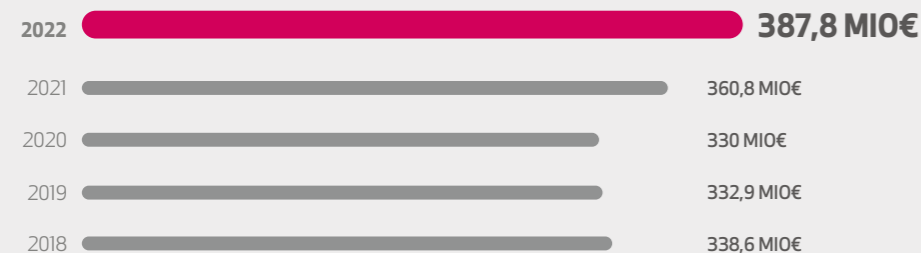


### UN FORTE RISULTATO FINANZIARIO

Con 74,8 milioni di euro, i risultati finanziari netti consolidati sono inferiori a quelli del 2021 (83,1 milioni di euro), ma restano comunque a un livello molto elevato, visto il contesto di aumento dei tassi di interesse e di calo dei mercati azionari nel 2022. Come promemoria, nel 2021 i risultati di *Relyens Innovation Santé*, la filiale di *Relyens Mutual Insurance* che investe nel capitale di sviluppo sanitario, hanno contribuito in modo significativo ai risultati consolidati di Relyens. Rispetto all'anno precedente, la performance più debole di questi portafogli è stata compensata da un aumento dei proventi immobiliari (plusvalenza sulla vendita dell'edificio per uffici "Be" nel quartiere commerciale Part-Dieu di Lione).

## PATRIMONIO NETTO E SOLVIBILITÀ PIÙ SOLIDI

### Evoluzione del patrimonio



Il modello aziendale e la solidità finanziaria di Relyens sono stati confermati anche per il 2022. La performance finanziaria del Gruppo si riflette anche nel suo indice di solvibilità. Sostenuta dall'aumento dei tassi di interesse, questa cifra è salita nettamente al 198% nell'anno 2022, registrando 17 punti in più rispetto al 2021 (181%).

Coefficiente Di  
Solvibilità

198%



Rating **AM Best:**  
**Eccellente**  
Prospettive stabili

L'agenzia di rating finanziario AM Best ha confermato il nostro rating A- con prospettive stabili per l'ottavo anno consecutivo, premiando la solidità del nostro modello di business, la forza del nostro bilancio e la nostra performance finanziaria. AM Best ha inoltre evidenziato la strategia di innovazione del Gruppo, che colloca Relyens come uno degli attori più innovativi del settore assicurativo.

### 2022 in breve

- **Posizioni forti in Europa e nuovi territori in fase di sviluppo**
- **Un modello di business controllato**
- **Solvibilità e competitività di Relyens rafforzate**
- **Risultati iniziali incoraggianti per le nostre soluzioni di prevenzione e gestione dei rischi**
- **Una politica di investimento dinamica e responsabile al servizio dei nostri ecosistemi di clienti**

## Gestire i rischi, condividere la fiducia.®

Relyens, Gruppo mutualistico europeo di riferimento nel campo dell'assicurazione e della gestione dei rischi, lavora ogni giorno al fianco di enti sanitari e locali per rendere sicura la loro attività e garantire la continuità e la qualità della loro missione di interesse generale, a beneficio di pazienti e cittadini. Da circa 100 anni, creiamo e tessiamo il legame che ci unisce ai nostri dipendenti per avanzare, insieme, in un mondo in cui la fiducia si nutre, si condivide e si trasmette.

Scopri tutto sulle  
le nostre azioni sul nostro sito web



Francese



Inglese



Spagnolo



Italiano



Tedesco

[relyens.eu](http://relyens.eu)



### Relyens Mutual Insurance

Sede centrale: 18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCIA  
Tel: +33 (0)4 72 75 50 25 - [www.relyens.eu](http://www.relyens.eu). Società di mutua assicurazione con contributi fissi. Società gestita  
779 860 881 RCS Lyon. Ente di formazione professionale registrato con il  
n. 82690051369 presso il Prefetto di regione. Partita IVA intracomunitaria: FR 79779860881.

**Sede legale**  
18, rue Édouard Rochet  
69372 Lyon Cedex 08 - Francia



GRUPPO MUTUALISTICO EUROPEO  
ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI

