



anticiparse
hoy
para
proteger
mañana

Informe de actividad 2024



GRUPO MUTUALISTA EUROPEO
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS



summar

sumario

El motor de nuestra transformación es la defensa del interés general _____ **4**

| | |
|---|---|
| La responsabilidad de actuar de otra manera | 4 |
| Juntos incrementamos el impacto de nuestra actividad | 6 |
| En este contexto de cambio constante, permanecer fieles a nuestro compromiso, unidos y solidarios | 8 |

Hacia una gestión duradera de los riesgos _ **10**

| | |
|--|----|
| Un enfoque de la gestión de riesgos que aporta generación de valor | 12 |
| Conocimientos únicos en materia de riesgos | 15 |
| Nuestros clientes-mutualistas son nuestra prioridad | 28 |
| Influir en nuestros ecosistemas para construir la sanidad y los territorios del futuro | 33 |
| Una transformación respaldada por los datos y la Inteligencia Artificial (IA) | 42 |

La sostenibilidad en el centro de nuestro modelo _____ **46**

| | |
|---|----|
| Lo que nos une: las relaciones de confianza | 48 |
| Actuar de manera responsable en todos los niveles de la empresa | 60 |

Crear y compartir valor _____ **66**

| | |
|---|----|
| Un nuevo año de crecimiento al servicio del interés general | 68 |
| Una política de inversión socialmente responsable reforzada | 74 |

El motor de nuestra transformación es la defensa del interés general

● La responsabilidad de actuar de otra forma



En 2023, el mundo experimentó nuevamente, aunque probablemente de manera intensificada, una serie de disturbios que afectaron considerablemente.

Se trata de perturbaciones que afectan, en distintos niveles, tanto a nuestros clientes-mutualistas, como a los profesionales sanitarios y actores territoriales. Por un lado, con los recurrentes desastres naturales y los crecientes y costosos efectos del cambio climático. Por otro lado, en el plano económico y político: el contexto inflacionista ha generado un aumento significativo de los costes operativos y una disminución del poder adquisitivo de los ciudadanos, mientras que observamos un deterioro general del diálogo y la cooperación.

Además, si bien 2023 marcó el final de la COVID-19 como emergencia de salud pública de importancia internacional, también fue el año de la revolución de la IA con el lanzamiento y generalización de ChatGPT.

Olivier Bossard

Presidente de Relyens, Director General del Centro Hospitalario Universitario de Saint-Etienne (Francia)

Esta revolución tecnológica y cultural está revolucionando nuestros puntos de referencia sociales y nos anima a replantearnos nuestro modelo socioeconómico para abordar retos sociales y ambientales sin precedentes.

En esta época compleja de grandes transiciones, los retos de los clientes-mutualistas de Relyens están evolucionando rápidamente, llevándoles a replantearse su forma de operar y ejerciendo presión sobre sus actividades. Estos profesionales sanitarios y actores territoriales han tenido que intensificar sus esfuerzos y creatividad para asegurar la continuidad y la calidad del servicio público, ante la necesidad de garantizar su prestación 7 días a la semana, 24 horas al día.

Esta realidad sigue vigente y les alienta a ir aún más lejos en un contexto de fuertes tensiones en materia de recursos financieros y humanos.

- La digitalización de la economía acelera su transformación, mientras que hoy en día los ciudadanos-usuarios son cada vez más exigentes con todas las empresas en cuestiones relacionadas con la capacidad de respuesta, transparencia, autonomía y personalización.

- La relación con el trabajo está cambiando, alterando el equilibrio de los grupos y disminuyendo el sentimiento de pertenencia y compromiso con la organización. Esta tendencia se ve aumentada por una búsqueda de sentido cada vez más intensificada.
- Los ciudadanos-consumidores son cada vez más intransigentes con respecto a la forma en que las organizaciones gestionan los recursos naturales como consecuencia de la transición ecológica.
- Por último, el envejecimiento de la población afecta más específicamente al sector sanitario y sociosanitario con una demanda cada vez mayor que implica un reto para las estructuras y sus profesionales.

Ante esta realidad, Relyens refuerza más que nunca su misión de *«actuar e innovar junto a quienes trabajan por el interés general, para construir un mundo de confianza»*. Una misión que se concretiza en este tercer año como empresa con una misión y que se ha venido introduciendo de forma muy palpable en la cultura del Grupo. Los empleados de Relyens se han cuestionado sus prácticas, su forma de hacer las cosas,

diseñar e interactuar para optimizar su impacto. Los equipos siguen estando presentes junto a los clientes-mutualistas para apoyar la reconstrucción de quienes han sufrido a causa de la violencia urbana, ayudar y guiar a las víctimas de ataques cibernéticos o incluso apoyar a quienes consideran que la capacidad de atracción es un factor importante. Como su primer representante, les estoy muy agradecido. A través de su profesionalidad, su experiencia y sus aptitudes interpersonales, han contribuido a que nuestros clientes-mutualistas garanticen el desempeño de su actividad.

A comienzos de 2024, el Comité de misión de Relyens hizo un balance muy positivo en su segunda evaluación sobre el cumplimiento adecuado de la misión. Su informe refleja la gran movilización colectiva, la ambiciosa dinámica de transformación emprendida por el Grupo, su visión innovadora del riesgo y sus soluciones sin precedentes. Para el futuro, buscamos convertir la misión en un vector de cohesión que vaya más allá del marco de las aseguradoras, integrando plenamente a los profesionales sanitarios y actores territoriales en este nuevo enfoque.

● Juntos impulsamos el impacto de nuestra actividad

« Como empresa con una misión, nos enfrentamos a la imperiosa necesidad de innovar para abordar asuntos sociales para los que aún no se han encontrado respuestas satisfactorias. Relyens ha asumido el compromiso de proteger a la población de los riesgos a los que está expuesta y ofrecer nuevas perspectivas a nuestros clientes-mutualistas en el marco del cumplimiento de las misiones de interés general. Para nuestro Grupo es importante formar parte de las empresas con visión, que participan significativamente en la construcción de una sociedad mejorada.

Desde hace casi 100 años, ofrecemos a nuestros clientes-mutualistas soluciones de seguros destinadas a limitar el impacto financiero de los riesgos relacionados con su actividad. Sin embargo, hoy estamos convencidos de que el seguro ya no es la única solución. El objetivo del seguro sigue evolucionando y el modelo asegurador tradicional ya no permite satisfacer las necesidades de una sociedad que se transforma rápidamente.

Dominique Godet
Director General de Relyens



Porque el análisis de datos y la tecnología representan una oportunidad para ir más allá, para comprender mejor los riesgos emergentes, anticiparlos, prevenirlos, reducirlos y asumirlos. Tenemos la responsabilidad de cuestionarnos si creemos que ya no podemos cumplir plenamente nuestro rol.

Por tanto, nuestra motivación es convertirnos en el gestor de riesgos [digitales/tecnológicos] de referencia para los profesionales de las misiones de interés general, poniendo a su servicio el impulso de la innovación y el sentido de responsabilidad. Al finalizar esta nueva etapa en nuestro proceso de transformación, esperamos convertirnos en un actor clave en la gestión de riesgos de las misiones de interés general en Europa. Para que esta transformación pueda llevarse a cabo, es esencial contar con la participación de nuestras partes implicadas.

2023 fue un año particularmente rico e intenso para Relyens, con resultados que reflejan la dirección que ha tomado el Grupo. Hemos podido asumir

el desafío que tuvimos que enfrentar, a saber, consolidar y mantener nuestros sectores de actividad históricos, sin dejar de experimentar, explorar, intentar, probar, equivocarnos, cuestionarnos con el fin de desarrollar actividades futuras.

A pesar del contexto macroeconómico actual y de los retos relacionados con la transformación que debemos enfrentar, el modelo financiero del Grupo es sólido. La actividad de seguros es estable, diversificada y registra un crecimiento rentable. Constituye un verdadero punto de apoyo para nuestra transformación. Nuestros nuevos segmentos de negocio están creciendo. Algunas innovaciones se encuentran en fase de lanzamiento, otras registran curvas de crecimiento exponencial. Nuestros clientes-mutualistas nos muestran un extraordinario nivel de satisfacción; estamos agradecidos por el nivel de confianza que depositan en nosotros. Nuestros colaboradores, por su parte, demuestran un compromiso inquebrantable con el proyecto estratégico de Relyens. Les estoy profundamente agradecido. Por último, a través de nuestra política de inversión,

tenemos una influencia positiva en nuestro ecosistema como empresa responsable. Gracias a una evaluación muy positiva de 2023, el año 2024 presenta buenas perspectivas. Las ventas de nuestras soluciones de gestión y prevención registran una aceleración significativa, con la atribución de varias licitaciones, en particular la del Hospital Universitario de Rennes para 40 bloques quirúrgicos. Las primas cobradas y el volumen de negocio de la actividad de seguros están aumentando, según las proyecciones basadas en los resultados de la campaña. Por último, la adquisición de nuevos clientes importantes, como Clariane, Hélios y San Donato, refuerza nuestro posicionamiento único en el mercado europeo, convirtiéndonos en el líder en gestión de riesgos de los principales grupos sanitarios privados de Europa. Esto dará un nuevo impulso a nuestro proyecto. Me siento orgulloso de los avances que hemos logrado y confío plenamente en la fuerza de nuestro equipo para afrontar los desafíos que tenemos por delante, al servicio de una promesa que hacemos en nombre del interés general: **Anticipar hoy para proteger mañana.**



En este contexto de cambio permanente, permanecer fieles a nuestro compromiso, unidos y solidarios

● Nuestro modelo implica un compromiso que nos caracteriza

Relyens, Grupo mutualista y empresa con una misión

Nuestro modelo mutualista, que hace hincapié en la responsabilidad social y la distribución equitativa de los recursos, se basa en principios democráticos y de solidaridad. Nuestros clientes-mutualistas forman parte del proceso de toma de decisiones en todos los niveles, tanto en la Asamblea General como en el Consejo de Administración, participando activamente en la definición de nuestra estrategia y guiando nuestras elecciones. Son el centro de nuestro compromiso y cada una de las decisiones que tomamos tiene como objetivo ofrecerles la mejor experiencia al servicio de su misión de interés general.

Esta implicación directa, sumada al hecho de no tener accionistas, garantiza la conformidad de nuestras acciones con los valores y necesidades de nuestras

partes implicadas, lo cual fortalece el vínculo de confianza que nos une. Este modelo demuestra la eficacia de un enfoque centrado en las personas y ratifica que, en el sector de los seguros, la solidaridad y la democracia son valores que garantizan una protección más justa y más humana para todos.

Desde hace casi 100 años, defendemos este enfoque que consolida nuestra legitimidad para abordar hoy en día los retos que implica ser una empresa con una misión. Gracias a este modelo reciente, vislumbramos de manera más amplia nuestro papel como actor económico, incorporando las nociones de «sostenibilidad» y «responsabilidad» en el centro de nuestra estrategia e incluyendo objetivos sociales y ambientales en nuestros estatutos.

● Guiados por una misión

Una misión que consta de

1 razón de ser

**Actuar e innovar,
junto a quienes trabajan por el interés general,
para construir un mundo de confianza.**

4 objetivos sociales y medioambientales



Gestor de riesgos

**Proteger y permitir la continuidad
de la actividad de nuestros
clientes-mutualistas**



Experiencia

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



Innovación

**Innovar y emprender para construir
un futuro prometedor**



Sostenibilidad

Contribuir a un mundo sostenible

12 compromisos

- Implementar para y junto a nuestros clientes, un sistema de control de sus riesgos
- Producir y desarrollar soluciones que permitan reducir la exposición y la repercusión de los riesgos de RR. HH., médicos y tecnológicos antes, durante y después de su aparición
- Transformar nuestra actividad como asegurador para ponerla al servicio de la gestión de riesgos

- Dar vida a nuestra identidad: valores, convicciones, principios de actuación
- Hacer que nuestras condiciones de atención sean claras y accesibles
- Simplificar nuestro lenguaje de expertos

- Cultivar el espíritu de iniciativa y fomentar la asunción de riesgos
- Promover y contribuir a la innovación al servicio de nuestros clientes-mutualistas
- Transformar el sector de los seguros

- Reducir nuestra huella ambiental
- Favorecer la transición ecológica de nuestros clientes
- Reforzar y afirmar nuestra política de inversión socialmente responsable

A través de esta misión, Relyens encuentra una motivación para continuar replanteando y transformando sus actividades, su oferta de valor y sus relaciones con su ecosistema a la luz de los retos sociales que debe abordar. Nos alienta además a motivar a nuestros clientes-mutualistas, socios y colaboradores para que se conviertan en protagonistas de su adecuada implementación. En realidad, orienta al Grupo para que se concentre en lo esencial, focalizándose en aquello que tiene un impacto concreto y positivo en general.

Descubrir nuestro vídeo de marca



Hacia una gestión duradera de los riesgos

OSTEOP



Un enfoque de la gestión de riesgos que aporta creación de valor

La transición del Seguro tradicional a la Gestión de riesgos supone una evolución estratégica considerable para Relyens, que implica el desplazamiento del Grupo en la cadena de valor del riesgo. Esto significa para nosotros tres cambios importantes:

- **De una lógica de indemnización *a posteriori* a una lógica de prevención *a priori*.** Tradicionalmente, el papel de la aseguradora era reparar los daños después de su aparición. Hoy en día, adoptamos una lógica de prevención *a priori* que consiste en anticipar la aparición de incidentes y mitigar sus repercusiones humanas, operativas y financieras, así como su recurrencia.
- **De una respuesta diferida a un control de riesgos en tiempo real.** La capacidad de reaccionar instantáneamente a los riesgos cambiantes es crucial para garantizar una gestión de riesgos más eficaz y pertinente. Si se identifican, cuantifican y priorizan los riesgos, se puede actuar metódicamente y dar una respuesta dinámica y que pueda adaptarse a las situaciones a medida que se presentan.
- **De una intervención periférica a un acompañamiento en la actividad de nuestros clientes.** En lugar de intervenir como una entidad externa, ahora Relyens se integra en el corazón de la actividad de sus clientes. Gracias a esta cercanía, podemos apoyarlos de una manera más precisa y personalizada, adaptando nuestras soluciones y servicios a sus necesidades específicas.

Con el apoyo del análisis de los datos y la inteligencia artificial, sugerimos a los profesionales sanitarios y actores territoriales que comprendan mejor dónde se sitúan sus vulnerabilidades y tomen medidas para superarlas con el fin de protegerse ante posibles incidentes. De este modo, esperamos identificar mejor los riesgos que atisban las misiones de interés general, ofrecer soluciones pertinentes para **asegurarlas mejor y contribuir a una atención de calidad para nuestros ciudadanos.**

Para hacerlo, debemos tener en cuenta nuevos factores de riesgo organizacional: ciberdelincuencia, riesgo de pandemia, inestabilidad geopolítica, cambio climático, pérdida de atractivo de las instituciones, etc. Es, en definitiva, el reflejo de nuestro compromiso de actuar e innovar de manera responsable y ética, para tener un impacto positivo en la sociedad.

[Descubrir el vídeo de nuestro enfoque del riesgo](#)



Gestión 360° de riesgos por Relyens



GESTIÓN

Identificar, cuantificar y priorizar los riesgos para actuar metódicamente. A través de herramientas de gestión para priorizar acciones e inversiones de prevención y aseguramiento.

PREVENCIÓN

Anticipar la aparición de incidentes y mitigar sus repercusiones humanas, operativas y financieras, con soluciones de prevención para asegurar y permitir la continuidad operativa.

SEGUROS

Reducir el impacto económico del incidente, a través de soluciones y servicios de aseguramiento para aportar protección financiera y promover la resiliencia.



Pierre-Yves Antier

Director General Adjunto -
Estrategia, Innovación
y Soluciones de Relyens

«Desde su creación, los seguros procesan información para alcanzar a una evaluación justa y una tarificación óptima de los riesgos». Hasta hace poco, las aseguradoras dominaban este territorio; los actores nuevos tenían la obligación de mantener su propio sistema de datos antes de pensar si quiera en establecer una tabla de tarifas para aplicar a los riesgos. La barrera para entrar era tan alta, que desalentaba a los nuevos actores del sector.

Pero desde la década de 2000, los datos se han convertido en el nuevo oro negro. El mercado, en todo el sentido de la palabra, ahora pertenece a quienes poseen los datos, a quienes saben cómo procesarlos, cómo aplicarles los algoritmos más relevantes y originales. Esta nueva industria de los algoritmos constituye un reto para el sector asegurador y abre el camino a los actores tecnológicos que se dedican a convertir la información en valor económico. Con la aparición de los actores tecnológicos en el mercado de los seguros, las perspectivas de las aseguradoras están cambiando como consecuencia de la transformación de un aspecto importante de nuestro negocio: la mutualización del riesgo.

Gracias a la posibilidad que ofrecen los datos y comportamientos de acercarse lo más posible al riesgo, es posible establecer tarifas reales e individuales, a veces incluso en tiempo real, llevando nuestro sector al mundo de la prevención e imponiendo a sus actores la necesidad de llevar a cabo una profunda revisión de su modelo de negocio para seguir siendo competitivos.

Por eso, desde hace varios años, Relyens ha decidido alejarse progresivamente de la cobertura tradicional de seguros posterior al siniestro y optar por una gestión de riesgos, incorporando las tecnologías y el uso de datos. Nuestro objetivo es conseguir un impacto en el riesgo, permanecer cerca e interactuar con el riesgo con el fin de comprenderlo y controlarlo mejor y, en última instancia, brindar un mejor acompañamiento a nuestros clientes-mutualistas. Si bien nuestro papel hasta ahora era limitar el impacto financiero de los riesgos relacionados con la actividad de los agentes de las misiones de interés general a través de soluciones de seguros, al convertirnos en gestor de riesgos [digitales/tecnológicos] podremos seguir generando valor para ponerlo a su servicio.

El año 2023 confirma el compromiso de la acción que hemos emprendido desde el inicio del plan: hemos demostrado la relevancia de la visión estratégica, confirmado nuestra agilidad, acelerado la ampliación de nuestra cartera de soluciones y madurado al asimilar los retos relacionados con la transformación por parte de nuestro equipo.

El reto actual, con miras a 2025, es lograr que la actividad tradicional de Relyens y sus nuevas actividades de prevención y control existan simultáneamente. Debemos mejorar el rendimiento y la eficiencia de nuestra actividad como asegurador, modernizando y digitalizando nuestras soluciones, a la vez que exploramos nuevos mercados. Asimismo, es fundamental acelerar el desarrollo de las innovaciones con el fin de rentabilizar más rápidamente las inversiones realizadas, poniéndolas siempre al servicio de nuestra misión».

Conocimientos únicos en materia de riesgos

A través de nuestra experiencia, hemos aprendido a identificar factores organizacionales que, de no ser controlados correctamente, aumentan la exposición al riesgo en el ámbito sanitario y de los actores territoriales: riesgos que afectan a los recursos humanos, riesgos tecnológicos y riesgos relacionados con la asistencia sanitaria.

Esperamos identificar precisamente la totalidad de los factores de riesgo, incluso emergentes, de nuestros clientes-mutualistas en el futuro. Mantenemos un vínculo permanente con nuestros clientes, lo cual nos permite alimentar continuamente nuestros modelos con el fin de cubrir cada vez más necesidades.



● Recursos humanos

Poner a los profesionales en el centro de la misión de interés general y convertir a los RR. HH. en una prioridad en todos los niveles de la organización



Claire Postadjian

Directora del Centro de actividades dedicado al riesgo de RR. HH. de Relyens

«En un contexto de creciente escasez de personal, nuestros clientes-mutualistas enfrentan obstáculos considerables que afectan tanto al desempeño operativo como a la seguridad de las misiones y la calidad de los servicios prestados.

La adopción de un enfoque de empleador estratégico y solidario se ha convertido en una prioridad para las instituciones sanitarias y sociosanitarias, así como para los actores territoriales. Garantizar el bienestar de los profesionales, ofrecerles un apoyo personalizado, estar atentos a cada etapa de su desarrollo profesional y dar sentido al trabajo se han convertido en requisitos previos para establecer un compromiso duradero, así como retener y atraer nuevos talentos. Reconocer que la gestión de los riesgos sobre los RR. HH. es asunto tanto de la Dirección de Recursos Humanos como de todas las partes implicadas

El objetivo para nuestros clientes-mutualistas: contar con la persona adecuada con las habilidades necesarias, en el momento y lugar adecuados, y en buen estado de salud.

en la organización es fundamental. Los directivos y el empleado/profesional también desempeñan un papel clave. El compromiso del empleado y del empleador representa, por tanto, un factor esencial para controlar el riesgo de RR. HH. Para que este factor funcione, es necesario instaurar un diálogo social continuo y eficaz.

Por último, nuestras acciones de gestión de riesgos deben implementarse lo más cerca posible del evento, como medida de prevención, o cuando ocurra, en particular mediante la utilización de los datos, que son esenciales para comprender y controlar los riesgos. De este modo, nuestros socios-mutualistas dispondrán de los medios para desplegar plenamente su capacidad con el fin de garantizar la continuidad y la calidad de su actividad, poniéndola al servicio de los ciudadanos y de los pacientes».



Los retos que les ayudamos a superar:

- **Comprender, predecir, anticipar el absentismo por motivos de salud, cuyos factores son múltiples** (envejecimiento, dificultad del trabajo y cambios permanentes en las condiciones en que se ejercen las profesiones, exposición a riesgos profesionales) para gestionar la empleabilidad de los profesionales y garantizar la continuidad de la actividad: actuar ante la indisponibilidad, ya sea planificada o imprevista, de personal y el aumento de la actividad, apoyar la movilidad, tanto elegida como impuesta, prevenir el desgaste profesional, definir y desplegar estrategias de formación, seguridad y salud en el trabajo, etc.
- **Actuar sobre el compromiso del equipo y retener al personal** en un contexto de desarrollo profesional más largo y evolución acelerada tanto de las profesiones como de las tecnologías: desarrollar habilidades a lo largo de la carrera profesional, apoyar y formar a los directivos, liderar las transformaciones organizativas y digitales, promover el trabajo en equipo y entre equipos, actuar sobre el reconocimiento, promover la diversidad y la igualdad profesional, etc.
- **Apoyar a los profesionales para garantizar su permanencia en el trabajo, en las mejores condiciones** con la elaboración de una sólida cultura de Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo e implementando la transferencia y el mantenimiento de conocimientos.
- **Reforzar su atractivo ante los mejores candidatos** con el fin de reducir las vacantes de forma rápida y sostenible.

Relyens y Holicare: prevenir el agotamiento de los profesionales sanitarios y actores territoriales

En julio de 2023, Relyens se asoció con la startup Holicare con el fin de ofrecer una solución para promover la salud mental de los empleados y ayudar a quienes sufren agotamiento profesional. Esta iniciativa permite intervenir a diferentes niveles: apoyando a los empleados, a los directivos y a la organización, facilitando la incorporación al trabajo de las personas que tienen dificultades, utilizando una plataforma digital probada y basada en evidencia científica, y por último, evaluando su impacto en la disminución del riesgo de burnout. Este servicio es una parte integral de nuestra oferta general de gestión de recursos humanos, diseñada para apoyar la salud mental de los profesionales.

Desde 2022, Holicare lleva a cabo un estudio de observación de la salud mental de los empleados, dirigido por el doctor Clément Duret, director médico de Holicare y jefe del departamento de patologías laborales del hospital francés Raymond Poincaré de Garches (Asistencia Pública - Hospitales de París). El objetivo del estudio es evaluar la salud mental de los empleados y el impacto del apoyo durante el proceso de asistencia sanitaria a las personas.

Qué es lo importante:

- Un **34 %** (es decir 796 personas) se sometió al Holitest, una herramienta de detección precoz de indicios leves relacionados con la salud mental. El 21,7 % presentó síntomas de ansiedad, depresión o agotamiento profesional, con un 1/3 afectado por síntomas graves.
- El **35 %** de los empleados identificados en riesgo fue atendido por el equipo de atención multidisciplinar.
- El **85 %** ya no presenta síntomas de ansiedad o depresión tras el tratamiento, lo que significa que corren menos riesgo de padecer sufrimiento y dejar de trabajar.
- El **87,5 %** de los empleados que estuvieron de baja durante su proceso de atención volvió al trabajo antes de finalizar el tratamiento.
- **59 días** es la duración media de la interrupción de actividad laboral para los perfiles más graves frente a una media de un año observada para un episodio depresivo.



Cambiar la percepción de la salud mental en el trabajo a través de la comunicación y el juego

En colaboración con la Cátedra de Gestión y Salud en el Trabajo (MANSAT) del Instituto de Administración de Empresas (IAE) de Grenoble, ofrecemos la oportunidad de participar en un divertido «juego serio» diseñado para enriquecer los debates sobre calidad de vida y condiciones de trabajo y abordar en profundidad los riesgos psicosociales dentro del centro o comunidad de los participantes. El modelo SLAC (sentido, vínculo, actividad, confort) fue creado por Damien Richard, Profesor e Investigador en Gestión y Salud Laboral, y Emmanuel Abord de Chatillon, profesor universitario del IAE de Grenoble. La sensibilización continúa en la actualidad con la formación intercomunitaria sobre el tema para los actores territoriales del departamento del Var en Francia. El programa incluye: una primera parte teórica para abordar todos los ejes constitutivos del concepto de Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo, seguida del «juego serio» y un intercambio en común para hacer un balance de la situación, diagnosticar necesidades y promover el debate en torno al desarrollo de la Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo. ¡El primer curso de formación fue un éxito, con una puntuación de satisfacción global de 8,8 sobre 10!

Centrarse en la empleabilidad en los grandes organismos territoriales

Carreras profesionales más largas y envejecimiento de los profesionales de los grandes organismos territoriales: Relyens publica ejemplos concretos con el fin de alejarse de un enfoque pesimista de la empleabilidad. El programa incluye, a partir de testimonios concretos: hallazgos, lo que existe en otros lugares, alusión a un nuevo enfoque, una presentación de lo que es posible hacer actualmente para responder a los retos financieros, de recursos humanos y de control dentro de las organizaciones.

**Descubrir el informe
(en francés)**



Un Centro de actividades dedicado a los riesgos que afectan a los Recursos Humanos

2023 fue el año de la estructuración del Centro de actividades dedicado al riesgo de RR. HH. en Relyens, con el nombramiento de una nueva directora. Su objetivo: mejorar la comprensión de estos riesgos, diseñar soluciones integradas de control, prevención y seguros, prestando servicios relacionados. Esta organización ofrece una visión global de los riesgos en las instituciones sanitarias y los organismos territoriales.

Uno de los primeros trabajos de estructuración del Centro de actividades fue configurar la oferta, lo que permitió formalizar las convicciones de Relyens en materia de riesgos de RR. HH. y priorizar 4 nuevos procesos adaptados a los desafíos de nuestros clientes-mutualistas: controlar los riesgos profesionales, prevenir los riesgos psicosociales y preservar la salud mental en el trabajo, implementar un enfoque de Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo y apoyar a los directivos.

¿Lo sabías?

La salud mental en el trabajo es un factor de gran impacto en la disponibilidad del personal de los profesionales sanitarios y actores territoriales.

En 2022*:

- Para el **32 %** de los profesionales con más de 90 días de baja, la causa está relacionada con la salud mental.
- **16.092** profesionales registran más de 3 meses de baja por enfermedad común, enfermedad de larga duración y baja prolongada.
- **5.149** profesionales están de baja por motivos de salud mental, es decir el 1,7 % de la plantilla asegurada.
- **11.292** profesionales generaron 3 o más bajas. Tomando la misma hipótesis (el 32 % está relacionado con la salud mental), esto concierne a 3.613 profesionales o el 1,9 % de la plantilla asegurada.
- **2.436** profesionales declararon trastornos psicológicos, es decir un 0,3 % de la plantilla asegurada.

En total, el 3,9 % de los profesionales registra directamente relacionadas con la salud mental, es decir aproximadamente el 40 % del absentismo de los actores territoriales u hospitalarios.

**Datos de 2022 de Relyens para toda la cartera de previsión.*

● Ciberseguridad

Ser proactivos: gestionar y proteger los datos, protegiendo a los ciudadanos-usuarios

El objetivo para nuestros clientes-mutualistas: contar con un sistema de ciberseguridad eficaz y proteger los datos de los pacientes y usuarios.

Los retos que les ayudamos a superar:

- **Entender, analizar y cuantificar el riesgo tecnológico en su organización**

Los agentes sanitarios y actores territoriales deben evaluar las vulnerabilidades de sus sistemas informáticos y comprender las posibles amenazas. A través del análisis de riesgos, pueden identificar las deficiencias y priorizar las medidas de seguridad. Cuantificar el riesgo permite atribuir recursos de manera eficiente para proteger los datos y los usuarios.

- **Implementar un sistema informático seguro**

Esto implica implementar soluciones de seguridad como firewalls, antivirus, cifrado, etc. Las instituciones deben mantener sus sistemas actualizados, supervisar las actividades sospechosas y controlar el acceso. La seguridad debe incluirse en el diseño de sistemas y aplicaciones.

- **Formar a los equipos para que anticipen y reaccionen en caso de crisis**

Es fundamental formar a los equipos para que puedan reconocer los signos de un ataque cibernético. Es necesario que los planes de respuesta ante incidentes se elaboren y sometan a prueba periódicamente. Asimismo, la comunicación interna y externa durante una crisis es un aspecto fundamental para minimizar los daños.

Para abordar estos retos se requiere un enfoque proactivo, una colaboración entre las partes implicadas y una sensibilización permanente en materia de ciberseguridad.



«Al igual que todas las organizaciones, las instituciones sanitarias y sociosanitarias, los organismos territoriales, los Servicios de Incendios y Rescate, etc. deben responder a los retos de la ciberseguridad. Porque un incidente cibernético, ya sea malintencionado o no, no solo puede perturbar, o incluso paralizar, la actividad, sino también amenazar la seguridad de los ciudadanos-usuarios, la de sus datos personales, con consecuencias

potencialmente dramáticas. Los ataques contra la salud causan daños directos a los pacientes y amenazan la vida misma de las personas; asimismo, cuando afectan al servicio público que prestan los organismos territoriales, constituyen amenazas reales a la continuidad de la actividad y a la seguridad de los datos de los ciudadanos. Sin embargo, el problema no son solo los actos malintencionados. Los responsables de los ataques continúan aprovechando la fragilidad de las infraestructuras digitales y las deficiencias de la ciberseguridad. Los errores humanos, los fallos técnicos y las brechas en las políticas de seguridad exponen a las organizaciones a riesgos importantes.

Por eso trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes-mutualistas en el desarrollo de estrategias sólidas de ciberseguridad, que incluyen la formación periódica de los profesionales, auditorías de seguridad frecuentes y la adopción de tecnologías de vanguardia que permitan detectar y neutralizar las amenazas antes de que se concreten. Nuestro objetivo es minimizar los riesgos y asegurar una respuesta rápida y eficaz en caso de incidente. La ciberseguridad no se limita a la tecnología, también implica resiliencia organizacional. Como gestor de riesgos, desempeñamos un papel crucial para ayudar a los profesionales sanitarios y actores territoriales a comprender y gestionar esos riesgos, con el fin de que protejan tanto su actividad como la seguridad de los ciudadanos a los que prestan servicios».

Thierry ZUCCHI

Director del Centro de actividades dedicado al ámbito cibernético de Relyens

Relyens Cyber Connect, una solución para la gestión de riesgos cibernéticos en el sector sanitario

Relyens ha unido fuerzas con Citalid, una start-up francesa especializada en ciberseguridad, para desarrollar conjuntamente una solución para la gestión de riesgos cibernéticos única. A través de su experiencia en el entorno sanitario, Relyens ha adaptado la modelización de riesgos al sector con el fin de ofrecer indicadores, herramientas y recomendaciones personalizadas. La experiencia de Citalid en el sector de la ciberinteligencia asociada a nuestro profundo conocimiento del sector de la salud nos permite ofrecer una solución específica para las instituciones sanitarias para la gestión, la identificación de los riesgos cibernéticos y la medición de sus posibles impactos financieros.

Nuestra solución se caracteriza por:

- un control completo, desde la visión estratégica hasta el enfoque operativo, con indicadores predictivos disponibles para 2 ataques posibles (ransomware y pérdida de datos);
- una selección de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de cada cliente;
- una racionalización y una planificación de las medidas de seguridad a implementar;
- una supervisión dinámica de los riesgos basada en la evolución de las amenazas.

Para facilitar el acceso a nuestra solución, hemos integrado el ecosistema de la plataforma Hospivision del grupo OSPI, la herramienta de análisis y control de las actividades de las instituciones sanitarias.

¿Lo sabías?

El 21 de mayo de 2024, la infraestructura francesa de servicios digitales en el ámbito de la salud en línea (ANS) presentó los resultados del Observatorio de incidentes de seguridad para los sectores sanitario y sociosanitario para 2023:

- El **50 %** de los incidentes cibernéticos en instituciones sanitarias y servicios sociosanitarios en 2023 fueron malintencionados, una cifra estable con respecto al año anterior.
- Aunque el **53 %** de las instituciones indicó que los incidentes no alteraron su funcionamiento, el porcentaje es inferior al de 2022, pero 15 puntos superior al de 2021.
- El **29 %** de los incidentes pudo contar con el apoyo de las instituciones, con un total de 165 solicitudes de asistencia, es decir el **28 %** de los incidentes atendidos.

El sitio Cybermalveillance.gouv.fr realizó una encuesta en 2023 entre los organismos territoriales de las localidades de menos de 25.000 habitantes, que representan el 99 % de los municipios de Francia. Las principales consecuencias de los ataques cibernéticos son:

- Un **40 %** de interrupción de actividades y servicios, un 20 % de destrucción de datos, un 20 % de pérdida financiera, un 14 % de usurpación de datos de usuarios, un 12 % de daño a la imagen de la localidad y/o a los funcionarios electos.
- El **42 %** de los organismos territoriales se considera expuesto a riesgos de ataques cibernéticos, una cifra que alcanza el 70 % entre las localidades de más de 10.000 habitantes.
- El **72 %** de los organismos territoriales externaliza total o parcialmente su seguridad y el 8 % no lleva a cabo ninguna gestión de seguridad.
- Solo **1 de cada 5 organismos territoriales** cuenta con un procedimiento de reacción y el 14 % afirma estar preparado en caso de un ataque.



Sensibilización del ecosistema sanitario español

Con motivo del Congreso Hospital 5.0, organizado por Red Seguridad, en España, Laura Prats Abadía, responsable de riesgos cibernéticos de Relyens, organizó una mesa redonda sobre la gobernanza de datos frente al aumento de ataques cibernéticos en el entorno sanitario, junto a Javier Martínez Gilabert, Mabel González, Iván Sánchez López y Javier Ripoll Esteve, expertos en ciberseguridad. Fue una oportunidad para hacer hincapié en la importancia de una coordinación efectiva entre todos los equipos de las instituciones sanitarias, apoyados por la Dirección, para integrar la ciberseguridad en sus políticas, así como para subrayar la necesidad de traducir el lenguaje técnico de la ciberseguridad en términos empresariales con el fin de mostrar a los directivos el impacto potencial en la seguridad de los pacientes, y en la credibilidad y la imagen de la institución.



Un estudio para entender mejor las amenazas y los riesgos cibernéticos en las instituciones sanitarias

En 2023, Relyens y su socio Citalid elaboraron un e-book sobre la exposición de las instituciones sanitarias francesas al riesgo cibernético, que presenta una caracterización tipológica de los ataques registrados entre enero de 2022 y mayo de 2023, las peculiaridades de ciertos métodos de ataque, las especificidades estructurales de las instituciones sanitarias que los convierten en un objetivo privilegiado y, finalmente, los tipos de pérdidas financieras que acarrearán estos ataques para los hospitales.

**Consultar el libro electrónico
(en francés)**

Acciones de sensibilización en torno a la ciberseguridad

Relyens participó durante todo el año en diversos eventos para sensibilizar a los profesionales sanitarios sobre los retos relacionados con los riesgos tecnológicos. En diciembre, nuestros equipos especializados en profesionales de la salud participaron en el Congreso anual Chirurgie 4.0 organizado por Mediceo y la Academia Nacional de Cirugía francesa, en la Universidad Paris Cité. El objetivo de esta jornada excepcional fue reunir y federar a más de 300 agentes clínicos, industriales, académicos e institucionales francófonos que se dedican, con el fin de aportar una respuesta colectiva, a los nuevos retos que enfrenta la cirugía. Thierry Zucchi, Director del Centro de actividades dedicado al ámbito cibernético de Relyens, tuvo la oportunidad de dirigir un taller enfocado a la formación sobre ciberseguridad en cirugía.

● Medicina

Garantizar la seguridad de la atención y de los pacientes gracias a la tecnología

El objetivo para nuestros clientes-mutualistas: garantizar la continuidad y la calidad de la actividad asistencial, a pesar de las inquietudes e incertidumbres del sector.

Los retos que les ayudamos a superar:

- **Anticipar los riesgos durante el proceso de asistencia sanitaria en un centro**

La prevención de riesgos comienza con un análisis cuidadoso del proceso de asistencia sanitaria, lo que permite identificar las etapas que pueden representar vulnerabilidades. Esto implica la integración de protocolos rigurosos, la formación continua del personal y la adopción de tecnologías punteras para la supervisión e intervención precoces.

- **Asegurar la calidad de los procedimientos en el bloque quirúrgico**

La protección de las intervenciones quirúrgicas y médicas es esencial. Esto implica la normalización de los procedimientos, la verificación sistemática de los equipos y medicamentos, así como el establecimiento de listas de verificación operativas para prevenir los errores humanos o técnicos.

- **Gestionar eficazmente el flujo de pacientes**

Para evitar los tiempos de espera prolongados, que pueden comprometer la calidad de la atención, es esencial optimizar la gestión del flujo de pacientes. Para lograrlo, es fundamental disponer de sistemas de gestión de citas eficaces, estrategias de clasificación eficientes y una comunicación fluida entre los diferentes departamentos.



Georges Romero
Director de Gestión de Riesgos
Médicos de Relyens

«Los agentes sanitarios se enfrentan a un periodo de tensión sin precedentes, caracterizado por nuevos retos organizativos y presupuestarios. Debemos abrir los ojos ante la magnitud de la transformación que estamos viviendo. Las prácticas están cambiando radicalmente en un entorno en el que controlar los riesgos específicos de la profesión sanitaria, aquellos directamente relacionados con la prestación de la atención sanitaria, sigue siendo una prioridad absoluta. Las instituciones sanitarias y sociosanitarias, así como sus profesionales, están en el centro de esta transformación y deben combinar innovación y seguridad, evolución y control, con el fin de garantizar una atención óptima al paciente.

La ambición de Relyens es acompañarles, protegiendo su labor y apoyando la continuidad de sus actividades con un nivel óptimo de seguridad para los pacientes. Para ello, recomendamos cinco medidas de seguridad que deben aplicarse en todas las áreas de las instituciones sanitarias: desarrollar la cultura del error; fomentar la mejora del saber hacer médico; fomentar el desarrollo de competencias no técnicas dando prioridad a la comunicación y al trabajo en equipo; definir la distribución de los roles médicos, y, por último, desarrollar la cultura de la verificación».

¿Lo sabías?

- **Tres sectores en riesgo:** las instalaciones técnicas complejas, incluido el bloque quirúrgico, con la ortopedia a la cabeza, que representa el 37 % de las reclamaciones, la atención no programada y la obstetricia. La cirugía sigue siendo la especialidad con mayor riesgo; en efecto, en Francia se realizan cada año más de 10 millones de intervenciones quirúrgicas.
- **Instalaciones técnicas complejas:** las especialidades de las plataformas técnicas (incluyendo bloque quirúrgico, endoscopia, imagenología intervencionista y cardiología intervencionista) representan el 65 % de los siniestros adversos y siniestros adversos graves gestionados por Relyens.
- **Daños corporales y materiales:** Relyens tramitó 18.472 reclamaciones por daños y perjuicios, de las cuales 10.137 por concepto de responsabilidad civil personal y 8.335 de responsabilidad civil material (en Francia, España, Italia y Alemania). El 42 % de las 11.963 reclamaciones declaradas (es decir 5.034) corresponde a daños corporales.
- **Riesgos de infecciones:** la medicina representa el 18 % de los casos de riesgo de infecciones, especialmente en oncología y cardiología. Las evaluaciones de riesgos realizadas durante la última década en las instituciones sanitarias y en los sectores de riesgo ponen de manifiesto tres situaciones de riesgo de infecciones: la falta de organización que facilite el acceso a conocimientos especializados sobre enfermedades infecciosas; el seguimiento insuficiente de las infecciones relacionadas con el bloque quirúrgico, y la evaluación incorrecta de las buenas prácticas para el control del riesgo de infecciones y la mejora continua.
- **Perfil de los pacientes:** observamos un ligero predominio femenino debido principalmente al elevado número de reclamaciones en ginecología y obstetricia. Las tres principales situaciones causantes de eventos en obstetricia son los procedimientos técnicos o la atención (57 %); la indicación de la atención (110 %), y los errores de diagnóstico (6 %). La distribución entre sexos para el resto de especialidades es equilibrada.

Datos del panorama del riesgo clínico de Relyens, para el ejercicio 2022, publicado en 2023.

Un panorama para entender mejor el riesgo clínico

Hacer el análisis de la siniestralidad de las instituciones sanitarias implica dotarse de todas las claves que orienten las acciones para proteger la actividad asistencial. ¿Cuáles son las especialidades con mayor riesgo? ¿Cuáles son las principales causas de siniestros?

En este estudio también presentamos las principales barreras para la prevención de riesgos, que, incluso hoy en día, siguen sin implementarse y comprenderse correctamente, como el uso óptimo de la check-list en el bloque quirúrgico, el trabajo en equipo con la distribución de tareas en la gestión del cuidado de los pacientes posoperatorios o incluso la consideración del factor humano en el análisis de las causas.

El objetivo de este estudio es permitir a las partes implicadas del sector sanitario profundizar sus conocimientos y comprensión de las cuestiones relacionadas con la seguridad de la atención. Relyens utiliza su experiencia en riesgos en Francia, España, Italia y Alemania para trabajar en la elaboración de un panorama de los riesgos médicos a escala europea en el que incluye los testimonios de nuestros clientes-mutualistas del sector público y privado.

**Consultar el informe
(en francés)**



Diagnosticar la vulnerabilidad de las instituciones a través de las visitas de riesgos

La visita de riesgos de Relyens, realizada por nuestros asesores de gestión de riesgos, permite identificar y priorizar los riesgos (conocidos o no por la institución), proponer un diagnóstico preciso de las causas, los medios de control existentes, si procede, y, por último, proponer medidas de seguridad en colaboración con la institución. Se basa en nuestro marco de referencia elaborado con base en 3 prismas: los conocimientos y publicaciones actuales sobre gestión de riesgos; la normativa, y el análisis de la siniestralidad de los expedientes de Relyens.

En 2023, nuestro modelo de visita de riesgo evolucionó, realizando diagnósticos a medida adaptados a las especificidades de cada institución. También hicimos un balance de 10 años de visitas de riesgos realizadas por nuestros equipos con el fin de aumentar nuestros conocimientos del riesgo y sensibilizar a nuestras partes implicadas. Los resultados de las visitas de riesgos realizadas en más de 100 bloques quirúrgicos en Francia durante los últimos 2 años han revelado principalmente la falta de utilización y comprensión de la check-list de seguridad de los pacientes (en el 88 % de los bloques quirúrgicos evaluados). Asimismo, se observó una ausencia de definición de la distribución de los roles entre cirujanos y anestesiistas en todas las etapas del cuidado de los pacientes, particularmente en la fase posoperatoria, en más del 70 % de los bloques quirúrgicos evaluados.

**Descubrir los resultados
de la evaluación (en francés)**

La estructuración de la actividad de Relyens en torno al riesgo médico

El año 2023 permitió establecer la doctrina del Grupo en materia de riesgo relacionado con la actividad asistencial. Gracias a nuestro conocimiento del riesgo, basado en nuestra larga experiencia en la gestión de siniestros, hemos podido desarrollar un enfoque global basado en 5 temas prioritarios: bloque quirúrgico; atención de urgencias; obstetricia; riesgo de infecciones, y atención farmacológica. Relyens ha identificado 10 importantes retos en la gestión de riesgos que cubren estas temáticas con recomendaciones en el ámbito de la gestión de siniestros adversos graves y la gestión del riesgo médico legal.



Los diez retos principales para el control del riesgo

BLOQUE QUIRÚRGICO E INSTALACIONES TÉCNICAS

- 1 Limitar los errores de procedimiento
- 2 Limitar los retrasos en la atención posoperatoria

ATENCIÓN FARMACOLÓGICA

- 6 Limitar los errores en la prescripción de los medicamentos de riesgo

URGENCIAS Y ATENCIÓN NO PROGRAMADA

- 3 Limitar los errores en la orientación a los pacientes
- 4 Limitar los errores de diagnóstico

RIESGO DE INFECCIONES

- 7 Limitar las infecciones posoperatorias en el material implantable

OBSTETRICIA

- 5 Mejorar la atención de urgencias en la maternidad

GESTIÓN TRANSVERSAL DE LOS RIESGOS

- 8 Mejorar la gestión a posteriori de los siniestros adversos y los siniestros adversos graves
- 9 Mejorar la obtención del consentimiento y la calidad de la información
- 10 Mejorar la comunicación de los daños relacionados con la atención

Este enfoque fue posible gracias al trabajo de nuestros equipos del Centro de actividades dedicado a los riesgos médicos y de nuestras Unidades de negocio en toda Europa. Gracias a sus conocimientos especializados y su experiencia en el terreno y en riesgos, disponemos de un conocimiento profundo de los retos de nuestros clientes-mutualistas e implementamos las soluciones más adecuadas.

La seguridad del paciente en las unidades de cuidados intensivos españolas

La seguridad en las unidades de cuidados intensivos (UCI) es un pilar fundamental para garantizar una atención de calidad y la confianza de los profesionales sanitarios. Relyens pudo contar con la participación de más de 300 profesionales sanitarios en España para elaborar un nuevo estudio titulado «*La seguridad del paciente en el bloque quirúrgico: el punto de vista de los profesionales*» en colaboración con Fundación FIDISP». El objetivo del estudio es informar y sensibilizar a los profesionales sanitarios que trabajan diariamente en la UCI, identificando los principales factores involucrados en la aparición de incidentes en medicina intensiva. Según el estudio, el 35 % de los siniestros médicos se produce en el bloque quirúrgico y el 60 % de los siniestros se puede evitar. Los problemas de comunicación entre los profesionales, la falta de formación y una cultura deficiente en materia de seguridad son los principales factores de riesgo.

[Leer el estudio](#)

Encuesta sobre herramientas y recursos para la seguridad sanitaria en Italia

El estudio «*Risk management sanitario in Italia: indagine su strumenti e risorse destinati alla sicurezza delle cure*», realizado por Relyens y Federsanità, presenta un análisis de fondo de la situación actual de las estructuras hospitalarias italianas en términos de recursos financieros y humanos, capacidades y autonomía en la toma de decisiones. Su objetivo es promover reflexiones y estrategias innovadoras para satisfacer las crecientes expectativas de los sanitarios y pacientes en términos de seguridad y calidad de la atención, así como desarrollar una conciencia colectiva sobre la gestión de riesgos para la salud con el fin de iniciar un proceso de cambio.

La encuesta inicial del estudio se centró en las instituciones sanitarias y sociosanitarias de las 18 regiones italianas de las 20 que participaron en el proyecto, el 84 % de los cuales pertenece al sector público. Los gestores de riesgos representaron el 71 % de los encuestados. Los perfiles de los otros participantes fueron bastante heterogéneos, puesto que incluían tanto representantes del departamento de salud como de la Dirección administrativa y general.

[Descargar el libro blanco \(en italiano\)](#)



Nuestros clientes-mutualistas son nuestra prioridad

● Una trayectoria europea al servicio de la estrategia del cliente



¿Cómo influye la dimensión europea de Relyens en su estrategia y en su forma de apoyar a sus clientes-mutualistas?

«Relyens se creó hace casi 100 años por y para los hospitales. Hemos pasado de ser una mutua franco-francesa a un grupo europeo multiespecialista. En menos de 10 años, desde el inicio de nuestra expansión europea en 2013, hemos logrado convertirnos en líder en responsabilidad civil médica en España e Italia. La velocidad con la que hemos alcanzado posicionarnos en estos dos países, particularmente en el sector hospitalario público, es impresionante. Lo que nos diferencia es nuestra visión

europea de los riesgos, nuestra capacidad para recopilar datos en diferentes escalas y adoptar las buenas prácticas de un territorio a otro. Por eso podemos satisfacer las necesidades de un cliente como Clariane para su estrategia de desarrollo europeo, ofreciendo soluciones y ofertas ya experimentadas en cada uno de sus mercados. Los grandes grupos europeos como Clariane buscan implementar estrategias a gran escala para aumentar su impacto en todas sus instituciones de manera uniforme. Como gestor de riesgos europeo, podemos apoyarles eficazmente en el despliegue de dichas estrategias y en la priorización de sus acciones,

Valérie Vocanson

Directora General Adjunta
Desarrollo de clientes en Relyens Europa

así como en el soporte a sus equipos afectados por la necesidad de someterse a cambios.

A pesar de que el nivel de madurez depende del país en el que operamos, nuestro enfoque con respecto a los ecosistemas es el mismo. En última instancia, Francia, España, Italia y Alemania enfrentan las mismas dificultades. Lo que difiere es la manera de responder a los retos. A nivel micro, los trabajadores y profesionales sanitarios deben adaptarse a distintas prácticas y expectativas, influenciadas por diferentes culturas profesionales y sistemas de salud. A nivel macro, los cambios frecuentes en las normativas nacionales y europeas acentúan la complejidad, puesto que exigen una actualización constante de los conocimientos y procedimientos y, algunas veces, disminuyen las capacidades financieras de las estructuras.

Esta fragmentación intensifica la realidad de los profesionales sanitarios y actores territoriales, quienes ya enfrentan desafíos sociales, organizativos, económicos y digitales considerables. Por consiguiente, se necesitan aún más recursos, habilidades y capacidad de resiliencia, así como un acompañamiento específico. Con nuestra presencia y nuestra experiencia en varios países europeos, podemos ofrecer soluciones adaptadas a cada contexto nacional, a la vez que compartimos las mejores prácticas

y armonizamos los enfoques siempre que sea posible. Nuestra capacidad para navegar a través de diferentes normativas y comprender las especificidades locales nos permite brindar un apoyo integral y relevante, ayudando a nuestros clientes-mutualistas a superar obstáculos y mejorar su resiliencia de cara a la complejidad de los retos que enfrentan».

Relyens aborda dos universos intrínsecamente vinculados e interdependientes: la sanidad y los territorios. ¿En qué medida promueve este posicionamiento una mejor comprensión y una gestión más completa de los problemas que enfrentan nuestros clientes-mutualistas?

«El hecho de abordar la salud y los territorios simultáneamente constituye una verdadera fortaleza para nuestro Grupo y un beneficio indiscutible para nuestros clientes-mutualistas. Si bien existe una gran cantidad de sinergias posibles, estas requieren una atención especial en varios niveles para ser plenamente efectivas,

comenzando por la necesidad de un enfoque territorial coherente para el acceso a los servicios de salud y la comprensión del proceso de atención al paciente. Recordemos que cada territorio tiene sus especificidades, ya sea en términos de población, infraestructuras o recursos. Si se tienen en cuenta estas particularidades,

es posible optimizar la coordinación de la atención, garantizar una atención continua y fluida a los pacientes y reducir las disparidades en el acceso a los servicios de salud. De este modo, se pueden crear vías de atención más fluidas, en las que los pacientes se benefician de un apoyo pertinente, cercano, en cada etapa de su tratamiento, desde la prevención hasta la rehabilitación.

La interacción entre la salud y el territorio también es esencial en la gestión de la dependencia, asociada al envejecimiento de la población y a la discapacidad. En Francia, a 1 de enero de 2023, una de cada cinco personas tiene 65 años o más (21,3 %); la proporción aumenta constantemente desde hace más de 30 años, con el envejecimiento de las generaciones del baby boom. Es bien sabido que a medida que las personas envejecen, las patologías múltiples y las enfermedades crónicas son más comunes, lo que ejerce una presión cada vez mayor sobre la oferta de atención sanitaria. Las necesidades en términos de atención y apoyo varían considerablemente entre territorios; dependen de la demografía local y los recursos disponibles; también acentúan las desigualdades sociales, particularmente debido a la dificultad o la imposibilidad de acceder a los médicos generales y el aumento del riesgo de que los ciudadanos más desfavorecidos renuncien a ser atendidos. A esto se suman los efectos de la crisis

climática sobre el estado de salud de la población, impactando al sistema sanitario y adaptando la responsabilidad de los actores locales que deben prepararse mejor para los retos ecológicos y todos los tipos de crisis. Todo esto demuestra la importancia de trabajar en colaboración con los profesionales sanitarios y actores territoriales y crear sinergias más sólidas entre ellos. Poniendo en común los recursos y coordinando los esfuerzos a nivel local podremos optimizar los servicios y garantizar un acompañamiento adecuado para las poblaciones más vulnerables.

Otro aspecto es la Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo. Las condiciones de trabajo varían entre sectores y entre

territorios. Al adoptar un enfoque basado en el territorio, podemos elaborar programas de prevención adaptados a las especificidades locales, que permiten responder mejor a las necesidades de los empleados y de los empleadores, incluyendo la formación de directivos, gerentes y agentes, la mejora de las condiciones de trabajo, la prevención de riesgos laborales y el apoyo al bienestar mental. A través de la promoción de un enfoque holístico de la salud en el trabajo, un sector en el que destacan los equipos de Relyens, contribuimos a mejorar la calidad de vida de los agentes de las misiones de interés general y a fortalecer la resiliencia de su organización.

En definitiva, a través de las sinergias entre la sanidad y los territorios, aumentan las posibilidades de mejorar la calidad de la atención y la eficiencia de los servicios públicos.

Desde sus creación y aún más intensamente desde el inicio de su plan estratégico ImpACT2025, Relyens ha trabajado en colaboración con los profesionales de su ecosistema para promover un sistema sanitario y servicios públicos basados en la confianza, que permitan a todos los ciudadanos aumentar su esperanza de vida con buena salud, independientemente del lugar en el que residan. Esta es la esencia de nuestra misión y de la gestión de riesgos».



● Brindarles el apoyo más eficaz que sea posible

Soluciones para proteger y apoyar mejor a los profesionales que trabajan con personas con discapacidad y personas mayores

A finales de 2022, Intégrance y Relyens se asociaron para ofrecer una amplia gama de soluciones en beneficio de sus afiliados, clientes y socios de los sectores que se dedican al cuidado de personas mayores y personas con discapacidad, poniendo en común sus soluciones de salud, previsión y protección contra accidentes y riesgos diversos (daños a bienes, automóvil, construcción, responsabilidad civil y protección jurídica). Convergencias evidentes entre nuestras dos mutuas: una cultura y convicciones decididamente mutualistas, un compromiso común al servicio del interés general y el acceso a la salud para todos y, finalmente, un anclaje sólido y complementario en nuestros ecosistemas comunes.

En 2023, lanzamos nuestra primera campaña comercial, estructurada como se indica a continuación: Relyens comercializa soluciones de salud colectiva de Intégrance, Intégrance, por su parte, hace lo mismo con las soluciones de previsión colectiva de Relyens y califica los clientes potenciales para una oferta de previsión y protección contra accidentes y riesgos diversos de Relyens. Una asociación beneficiosa para todas las partes al servicio de nuestros respectivos clientes y, de manera general, de los profesionales sanitarios.

Una plataforma tecnológica para mejorar la seguridad del paciente dentro del bloque quirúrgico en España

Relyens y el Servicio Murciano de Salud (SMS) han acordado implementar la tecnología desarrollada por Caresyntax para equipar 30 bloques quirúrgicos del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca con el fin de optimizar la monitorización del bloque quirúrgico. Esta plataforma recoge, analiza y automatiza los datos disponibles en el entorno quirúrgico para minimizar los riesgos existentes. Gracias a esta digitalización del entorno quirúrgico es posible medir la variabilidad, interpretar las necesidades y adoptar, en todo momento, las decisiones clínicas pertinentes acordes a los protocolos médicos establecidos.

Dos nuevas soluciones de gestión de riesgos de RR. HH. en beneficio de los organismos territoriales

En 2022, Relyens adquirió Manty, una start-up especializada en el asesoramiento para la toma de decisiones de los organismos territoriales. Con el desarrollo de sinergias en 2023, se crean 2 ofertas nuevas. Una oferta de control de riesgos de RR. HH. destinada a los principales organismos territoriales para construir con ellos una estrategia de empleabilidad y de captación. Una oferta prospectiva de RR. HH. que ayudará a los colectivos a controlar en detalle la nómina, la preparación para el final del año en curso, así como los presupuestos del año siguiente y los plurianuales.





Una asociación para dar vida a la formación inmersiva por vídeo

Según la OMS, los errores médicos se encuentran entre las 10 principales causas de muerte. Existen soluciones que deben compartirse y enseñarse. Hoy en día, las tecnologías permiten desarrollar una oferta de formación remota inmersiva, adaptada a las limitaciones sanitarias actuales,

como lo demuestra la colaboración entre Relyens y SafeTeam Academy, dos organismos de formación en materia de prevención de riesgos certificados por el sello francés Qualiopi. La idea es aportar soluciones llave en mano y personalizadas a las necesidades reales de las instituciones sanitarias y sociosanitarias. En el marco de esta nueva asociación, ofrecemos 2 cursos a nuestros clientes-mutualistas: *Code Rouge en salle de Naissance* (Código rojo en la sala de parto) y *Facteurs Humains et Bientraitance* (Factores humanos y buen trato para las personas mayores) a cargo de un ponente de Relyens con acceso a la plataforma SafeTeam durante una formación por simulación de vídeo. Gracias a este método formativo, cada participante puede vivir una experiencia inmersiva a distancia, con toda seguridad e interviniendo plenamente en la formación.

Una plataforma digital segura al servicio de los cirujanos de miembros superiores

PromTime (pionero en la ciencia de datos, arquitecto y auditor de mejoras en la salud del paciente en la vida real) apuesta por la mejora de los resultados de los cirujanos al permitir que se evalúen, mejorando la calidad de la atención prestada y valorando a todos los profesionales del sistema sanitario. Relyens apoya esta iniciativa, ofreciendo a los cirujanos voluntarios una suscripción anual a la plataforma digital segura PromHand, desarrollada por su socio.

Por primera vez en Francia y en Europa, los cirujanos de miembro superior (hombro, codo, mano) tienen la posibilidad de comparar los resultados de sus pacientes con el fin de mejorar tanto la recuperación funcional del paciente como la calidad de la relación cirujano-paciente.

Más información

Acceso gratuito a la solución Mapatho Plus en Francia

Según el informe «*Améliorer la qualité du système de santé et maîtriser les dépenses*» (Mejorar la calidad del sistema sanitario y controlar los gastos) de 2023 del Seguro de Salud y un estudio realizado por el Instituto CSA sobre el papel determinante de los sanitarios en 2022, Francia tiene 24 millones de enfermos crónicos (es decir, el 22 % de la población activa) y 15 millones de cuidadores, que sufren en su vida diaria y profesional, ya sea como pacientes, como cuidadores o como personas cercanas.

En este contexto, y para responder a los retos relativos a la empleabilidad y el absentismo prolongado, Relyens, en colaboración con Mapatho, ofrece la solución Mapatho Plus a todos sus clientes-mutualistas que sean profesionales sanitarios cubiertos por la protección social y a los actores territoriales que enfrentan la 3.ª causa de baja prolongada en el país. Nuestro objetivo es ofrecerles un servicio para brindar el mejor apoyo a sus empleados afectados por una enfermedad crónica. Esta asociación es importante, porque nos permite conocer más y comprender mejor estas enfermedades, ofrecer herramientas para potenciar la vuelta al trabajo y apoyar mejor a nuestros clientes-mutualistas sobre el tema.

Un primer contrato con una dimensión europea que contempla las especificidades locales

En 2023, el Grupo Clariane suscribió un seguro de responsabilidad civil para sus entidades francesas, españolas y alemanas, para una entrada en vigor a partir del 1 de enero de 2024. El contrato representa 1.000 establecimientos, de un total de 1.200, que suscriben a nuestros servicio con posibilidad de ampliar la cobertura a Italia. Esta nueva suscripción es una primicia para Relyens, puesto que se trata del primer contrato firmado con un Grupo internacional que abarca acuerdos en varios de los países en los que operamos. Nuestra oferta completa y local de indemnización y gestión de riesgos fue uno de los factores específicos y claramente decisivos para la toma de decisión. Se trata de un gran éxito colectivo, fruto de una coordinación sin precedentes con una gran cantidad de intercambios, organizada por la Unidad de negocio sociosanitaria de Francia desde mayo de 2023.

Influir en nuestros ecosistemas para construir la sanidad y los territorios del futuro

Un taller europeo dedicado a la gestión de riesgos hospitalarios

Desde 2017, Relyens y la Unión Europea de Hospitales Privados (UEHP) organizan talleres que reúnen a expertos en gestión de riesgos sanitarios de toda Europa para que compartan estrategias de reducción de estos riesgos y prácticas virtuosas.

La edición de 2023, celebrada el 9 de marzo en Bruselas, se centró en los retos posteriores a la COVID-19, en particular sobre la escasez de personal sanitario. Se hizo hincapié en el rol de los sanitarios, la atracción de nuevos talentos en el campo de la atención sanitaria y la retención de los equipos médicos. Este encuentro, que ofreció a los participantes la oportunidad de intercambiar opiniones, contó con la participación de figuras clave, como clientes de Relyens, grupos hospitalarios públicos y privados y reguladores europeos. El evento de 2024 ofrecerá la oportunidad de reunir a la comunidad en torno a cuestiones de salud digital.

Participación en el Congreso de Economía de la Salud en Alemania

Esta edición, que contó con la participación de cerca de 1.000 líderes del sector para debatir sobre los retos actuales, fue una oportunidad para discutir acerca de la reestructuración de los hospitales; la digitalización aún insuficiente en los establecimientos, y la optimización de los procesos mediante la IA y el uso eficaz de los datos. Relyens presentó sus perspectivas sobre la gestión de riesgos y expuso los avances tecnológicos de su solución Caresyntax para bloques quirúrgicos.





Una cátedra catalana para mejorar la salud y la calidad de vida de la población

Relyens, el CoMB, Grup MED, la Universidad de Barcelona y el Hospital Clínic de Barcelona crearon una cátedra de medicina forense, responsabilidad profesional y seguridad clínica. Esta alianza tiene como objetivo fomentar la investigación y la formación en materia de medicina forense, responsabilidad médica en Cataluña y seguridad clínica. Inaugurada en febrero de 2023, la Cátedra refuerza el compromiso de Relyens con la gestión de riesgos médicos y la mejora de la salud pública.

Trabajaremos con nuestros socios en el desarrollo de acuerdos con distintas instituciones nacionales e internacionales de todo el mundo, enfocadas a apoyar la docencia y la formación en títulos específicos relacionados con esta área. Se incentivarán la educación especializada y el intercambio de conocimientos a través de becas y colaboraciones con entidades externas, estableciendo un modelo de influencia y liderazgo en medicina.

40º aniversario del estatuto de la función pública en Francia – Ley Le Pors

El 13 de julio de 2023, se celebró el 40º aniversario del estatuto de los funcionarios, establecido por Anicet Le Pors en 1983, quien fuera secretario de Estado de la Función Pública y de las reformas administrativas. Esta ley, conocida como «Ley Le Pors», ratifica desde entonces los derechos y obligaciones de los funcionarios públicos. Con motivo de este aniversario, los diferentes actores (profesionales, empleadores, usuarios) de las 3 dimensiones de la función pública francesa se reunieron para reflexionar sobre el futuro del servicio público: ¿qué mujeres y hombres, qué carreras, para qué servicios públicos? Anicet Le Pors asistió a la conferencia, organizada por Emploi Public y La Gazette. Para Relyens, haber participado en este evento, como socio de las tres dimensiones del servicio público, es motivo de satisfacción.



Debatir acerca de la gestión de riesgos con los actores de nuestro ecosistema

Los equipos de Relyens se reunieron con los distintos actores del ecosistema sanitario a lo largo del año para llevar a cabo acciones de sensibilización a partir de los resultados de nuestro panorama del riesgo clínico y debatir las acciones que debemos implementar. Algunos de los eventos clave de nuestro ecosistema: *Congrès de la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation* (SFAR, Congreso de la Sociedad Francesa de Anestesia y Reanimación), *Hauptstadtkongress / 2023* (Congreso sobre servicios médicos), *Forum Risk Management* (Foro sobre Gestión de riesgos), *Congrès de la Société Française d'Oto-Rhino-Laryngologie* (SFORL, Congreso de Gestión de Riesgos de la Sociedad Francesa de Otorrinolaringología), *Congrès de la Société Française de Radiologie* (Congreso de la Sociedad Francesa de Radiología), *Congrès de Gynécologie Obstétrique Pratique* (Congreso de Obstetricia y Ginecología Práctica). Para sensibilizar continuamente a los profesionales sanitarios y actores territoriales sobre los retos que enfrentan, hemos organizado varios seminarios web temáticos, con la participación de expertos de Relyens, nuestros clientes-mutualistas y socios.

Apoyo de los Estados Generales de la comunicación para la salud en Italia

Los días 13 y 14 de septiembre, las instituciones, los responsables de la toma de decisiones y las partes implicadas se reunieron en Roma en un evento dedicado a las inversiones del plan nacional de recuperación y resiliencia en el sector de la salud (PNRR) en Italia. Este evento, organizado por Federsanità y patrocinado principalmente por Relyens, cuenta con la participación de personalidades institucionales, responsables de la toma de decisiones y miembros de las asociaciones y empresas más importantes del ecosistema sanitario, reunidos para examinar el tema central de las inversiones en el sector sanitario, previsto en la «Misión 6» dedicada a la salud del PNRR. Durante este encuentro, Anna Guerrieri, Directora de la Gestión de Riesgos de Relyens en Italia, intervino en la mesa redonda titulada «Plan de comunicación del PNRR: recursos, canales y herramientas. Propositiones de comparación».



«Acción pública – tiempos de crisis y crisis del tiempo»

«¿Qué es, pues, el tiempo? Si nadie me lo pregunta, lo sé; pero si quiero explicárselo al que me lo pregunta, no lo sé». En el trabajo colectivo que el think tank francés Círculo de Actores Territoriales ha realizado a corto y largo plazo en la acción pública, se ha podido apreciar la exactitud de esta declaración de San Agustín. Intentar vivir mejor juntos, trabajar mejor juntos, a pesar de que nuestras agendas sean cada vez más diferentes, requiere emprender una reflexión colectiva. Ese es el tema central del libro blanco publicado en 2023 por el grupo de expertos, del que Relyens es miembro.

[Descargar el libro blanco \(en francés\)](#)



Convocatoria de proyectos para promover la prevención en los Servicios de Incendios y Rescate en Francia

Cada año, Relyens lanza una convocatoria de proyectos dirigida a los Servicios de Incendios y Rescate que deseen desarrollar o apoyar una acción para prevenir riesgos profesionales dentro de su organización; mejorar la calidad de vida durante el servicio del personal, y recibir apoyo en un marco de prevención destinado a los bomberos y/o el personal administrativo técnico y especializado (PATs). Relyens aporta su experiencia y apoyo al ganador en la realización de su proyecto. En 2023, apoyamos a los Servicios Departamentales de Incendios y Rescate de Aude para colocar una serie de 6 adhesivos en las pantallas de los puestos de trabajo con el fin de sensibilizar a los agentes sobre el trabajo prolongado frente a la pantalla, destinados, entre otros, a los operadores de los centros de tratamiento de alerta (CAT)/ centros operativos de los Servicios Departamentales de Incendios y Rescate (CODIS) (12/24 horas). Cada soporte consta de un tema y un código para escanear que permite acceder a una ficha de información sobre prevención específica (Ma minute prévention) con consejos y un podcast para escuchar y descubrir buenas prácticas para el trabajo en oficina y frente a la pantalla.

Relyens sometido a una auditoría en el marco del informe del fondo para la prevención del agotamiento laboral en la función pública territorial (FPT)

Como parte de los compromisos del Ministerio de Transformación y Función Pública para mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos territoriales, se publicó y presentó al Gobierno un informe sobre el fondo para la prevención del agotamiento laboral y el mantenimiento del empleo en Francia. Se trata de la continuación de los trabajos de la misión que los ministros franceses Stanislas Guerini, Olivier Dussopt y Dominique Faure confiaron a dos inspectores y al presidente de la federación nacional de centros de gestión (FNCDG). Relyens fue el único actor del sector privado sometido a auditoría.

En 2024, nuestro Grupo publicará los resultados de su encuesta sobre el agotamiento laboral entre los profesionales de los organismos territoriales, basada en 600 encuestados, de los cuales el 20 % representa a nuestros clientes-mutualistas.

Descubrir el informe (en francés)



Recompensar la excelencia en el sector hospitalario europeo

Relyens acepta apoyar los European Private Hospital Awards organizados por la Unión Europea de Hospitales Privados (UEHP) junto con la APHP (Associação Portuguesa de Hospitalização Privada) y Ernst & Young Consulting Services. ¡El evento se celebró en Lisboa y estuvimos presentes! Erwan Trividic, Director de Colaboraciones y Relaciones Externas del Grupo, tuvo el honor de entregar el premio a la Innovación en el ámbito de la salud, en presencia de Manuel Pizzaro, Ministro de Salud de Portugal, Paul Garassus, Presidente de la UEHP, y Oscar Gaspar, Presidente de la APHP. Felicitaciones al ganador, al grupo portugués Lusíadas Saúde, y a los líderes del proyecto premiado Digital Assistant: Sofía Couto da Rocha y Luís Drummond Borges.

Esta 2ª edición demostró una vez más la vitalidad del sector y la capacidad de innovación de sus profesionales para mejorar el sistema sanitario de forma sostenible, en beneficio de los pacientes.



● Hacia una Protección Social Complementaria integral, solidaria e innovadora

Harold, ¿puede explicarnos en pocas palabras qué es la PSC y por qué representa un reto importante para nuestros clientes-mutualistas?

«La Protección Social Complementaria (PSC) es un mecanismo de seguro que ofrece cobertura de salud y bienestar para cubrir tanto los costes médicos como las prestaciones de seguridad social y permite preservar el nivel de remuneración en caso de baja por motivos de salud o discapacidad.

La reforma de la protección social complementaria en materia de salud en Francia tiene como objetivo garantizar una cobertura sanitaria equitativa para 5,7 millones de agentes públicos, reduciendo las disparidades existentes. Además, busca reducir la brecha de poder adquisitivo que existe entre los funcionarios y los empleados del sector privado, a quienes el empleador aporta obligatoriamente al menos el 50 % del coste de las pólizas de salud desde el acuerdo nacional interprofesional (ANI) de 2013.

El principal reto en materia de previsión es extender la protección a más profesionales y brindarles una cobertura de base, esencial para su seguridad financiera. Puede suceder que los funcionarios públicos estén mal informados sobre sus derechos legales y se encuentren en una situación financiera delicada en caso de enfermedad o accidente».



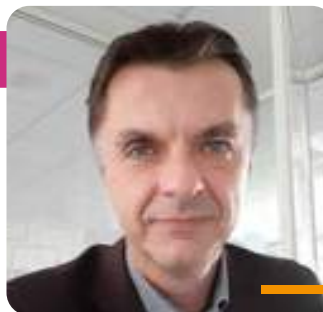
Harold Aberlenc

Responsable de Relaciones Exteriores y Desarrollo de Cliente en Europa de Relyens

Philippe, ¿en qué medida Relyens tiene legitimidad para apoyar en este tema a los profesionales sanitarios y actores territoriales?

«Como líder en seguros y gestión de riesgos, Relyens tiene más de 35 años de experiencia en Protección Social y una experiencia comprobada en la prevención de riesgos vinculados a los recursos humanos. Nuestro Grupo asegura la cobertura de 660.838 profesionales, en representación de 23.717 comunidades y 901 instituciones sanitarias, lo que lo convierte en un socio clave de la función pública, incluida la función pública del Estado (FPE), a través de la Dirección General de la Aviación Civil (DGAC) y las residencias de acogida especializadas (MAS).

Desde 2021, Relyens colabora con los profesionales del ecosistema para promover una reforma global del PSC, centrada en la salud, la previsión y la prevención. Como gestor de riesgos, consideramos que esta reforma constituye un gran paso adelante, destinado a proteger mejor a los profesionales, enriquecer el diálogo social y aumentar el atractivo de los empleadores. Su objetivo es reforzar la seguridad y el bienestar de los profesionales, a la vez que optimiza el desempeño y la resiliencia de las comunidades e instituciones sanitarias. Participar en su definición e implementación es parte de nuestro enfoque proactivo de gestión de riesgos y demuestra el compromiso que tenemos de brindar soluciones innovadoras adaptadas a los retos que enfrentan nuestros clientes-mutualistas».



Philippe Charton

Director de Desarrollo de Actores Territoriales de Relyens

Harold, Philippe, ¿en qué consistiría concretamente el éxito de la reforma de la PSC? ¿Cuáles son las diferencias entre FPT y FPH?

Harold: «En primer lugar, la PSC en la función pública hospitalaria (FPH) debe adaptarse a los retos específicos de las instituciones y del personal. Relyens ha consultado durante varios meses a los distintos actores del ecosistema de la salud pública (empleadores, interlocutores sociales, asociaciones y federaciones hospitalarias, autoridades públicas). Una vez finalizadas las consultas, tenemos la convicción de que se necesitan 3 factores para una PSC completa, solidaria e innovadora:

1. **Una oferta completa**, dotada de una base de garantías a nivel nacional con una formulación de ofertas a nivel territorial.

La cobertura básica a nivel nacional debe adaptarse a las condiciones de trabajo del personal de los hospitales públicos que se caracterizan por un nivel de dificultad elevado propio de las misiones sanitarias (horarios desfasados, esfuerzo físico, etc.). Los contratos de PSC deben formularse a nivel territorial con el fin de proporcionar garantías y una oferta de prevención adaptada a los retos y prioridades de RR. HH. de las instituciones sanitarias y sociosanitarias. Podrán adaptarse y complementar los sistemas disponibles actualmente.

2. **Una oferta solidaria** con contratos colectivos de afiliación obligatoria para salud y previsión.

Las disposiciones reglamentarias que permitan una mutualización óptima del riesgo deberían consolidar la dimensión solidaria de la reforma de la PSC. Se dará prioridad a los contratos colectivos obligatorios que cubran salud y previsión simultáneamente. De este modo, se brindará un apoyo adecuado y se garantizará la aplicación de la reforma a través

de tres mecanismos solidarios: familiar, intergeneracional e indiciario.

3. **Una oferta innovadora** hacia una nueva herramienta al servicio del diálogo social para mejorar la calidad de vida y la salud en el trabajo.

La definición de un marco PSC para la FPH también dependerá de la combinación de tres factores: sostenibilidad de las instituciones; accesibilidad para el personal, y asegurabilidad de las mutuas».

Philippe: «Sin embargo, desde la ordenanza de febrero de 2021, hemos observado que la PSC no tiene la misma prioridad dentro de las 3 dimensiones de la función pública francesa y que el nivel de madurez de los actores sobre el tema no es el mismo.

En el caso de la función pública territorial (FPT), si bien el seguro médico complementario sigue siendo tema de discusión, las negociaciones dieron lugar al acuerdo de previsión del 11 de julio de 2023. Se trata de un ambicioso acuerdo que establece un marco nacional a partir del cual cada organismo territorial debe elaborar su propio acuerdo. Por tanto, la calidad de las negociaciones entre los empleadores y los representantes del personal a nivel local es fundamental para la implementación satisfactoria de la reforma. Es esencial apoyar a estos actores para que comprendan la importancia de la situación, con la ayuda del personal de los sectores de la salud y la previsión. Las ofertas deben ser solidarias, innovadoras y abiertas a la adquisición a nivel territorial, respetando el marco nacional.

En cuanto a la función pública hospitalaria, aún no se ha llegado a ningún acuerdo. Existe una importante brecha de la cobertura que se está ampliando y está fracturando la igualdad entre las

tres partes. A diferencia de los organismos territoriales que se benefician del principio de libre administración, los empleados de los hospitales dependen de decisiones centrales. Por esa razón, retomar el diálogo social para evitar que la falta de acuerdos perjudique seriamente el acceso a los servicios de salud y a la cobertura sanitaria de los trabajadores hospitalarios es fundamental. Elegir un marco adaptado a las especificidades de la gobernanza hospitalaria es un factor decisivo para equilibrar la necesidad de reducir las brechas en materia de protección social y responder a las necesidades locales».

Philippe, ¿qué acciones llevó a cabo el Grupo en 2023 al respecto?

«En 2023, continuamos apoyando y formando a los responsables de la Dirección de Derechos Humanos encargados de este tema, así como a las organizaciones sindicales responsables de la elaboración de convenios colectivos. Esto nos ha llevado, por tanto, a participar activamente en la transmisión de los principios fundamentales de la PSC colectiva, teniendo en cuenta las especificidades de los establecimientos y las comunidades. Nuestra trayectoria histórica en seguro de riesgos legales nos permite aportar una visión muy precisa de la situación respecto del absentismo. De hecho, publicamos un barómetro anual sobre el tema.

Por eso, sugerimos a las partes implicadas que midan los avances en este tema de gran importancia para el cumplimiento de las misiones de servicio público».

Harold, ¿cómo visualiza el futuro en un contexto de aplazamientos o retrasos adicionales en la implementación de determinados regímenes?

«La transición sistemática a contratos colectivos, que a veces son opcionales pero que en última instancia son obligatorios, contrasta con la noción de elección individual que había estado vigente para la mayoría de los agentes de la FPT. En este sentido, la evolución de los regímenes de la PSC es un cambio en términos de cultura y organización. Esa evolución implica un papel diferente para la Dirección de Recursos Humanos en cuanto a la aplicación de la legislación y la elaboración de consultas y negociaciones. Asimismo, el proceso de las licitaciones exige el cumplimiento de plazos más largos que los de los convenios por mutuo acuerdo. Por eso se están viendo aplazamientos en la aplicación de algunos acuerdos. Para que nuestros clientes-mutualistas puedan garantizar una implementación sólida y sostenible, debemos brindarles apoyo en esa transición y poner a su disposición nuestras competencias legales y técnicas, así como nuestras herramientas de gestión y prevención, teniendo en cuenta sus especificidades».



Consulte los artículos de nuestro blog
en **relyens.eu**



Una transformación respaldada por los datos y la inteligencia artificial (IA)

● Hacia una empresa decididamente tecnológica y ética

¿De qué manera la integración de datos y la IA desempeñan un papel determinante en la aceleración de la transformación de Relyens al servicio de sus clientes-mutualistas?

«Para poder controlar los riesgos es necesario conocerlos. Para conocerlos hay que identificarlos, analizarlos y comprenderlos en todas sus dimensiones, y esto implica utilizar datos. Relyens ya cuenta con abundantes datos gracias a su conocimiento en materia de siniestros y, por tanto, de eventos. Actualmente, estamos aumentando significativamente este conocimiento, gracias a la inteligencia artificial y a las tecnologías que actúan como facilitadoras y que permiten evaluar con mayor precisión los datos no estructurados que tenemos a nuestra disposición.

Hoy en día, solo el 24 % de las aseguradoras utiliza la analítica de datos para anticipar los escenarios futuros,

lo que demuestra el gran potencial para mejorar la toma de decisiones basada en datos que caracteriza nuestro posicionamiento como gestor de riesgos. Los datos, que suelen relacionarse únicamente con los departamentos de informática, se han convertido en un elemento intrínseco de la estrategia de Relyens y estamos trabajando para fomentar su utilización en todos los niveles de la empresa.

Gestionar el cambio para hacer de nuestro Grupo una empresa verdaderamente orientada a los datos no se limita a la adopción de nuevas tecnologías, sino que supone una profunda reorientación cultural. Llevamos a cabo una transformación de nuestras herramientas, nuestras actividades y nuestros métodos de colaboración con el objetivo de simplificar nuestros procesos internos para un mejor desempeño, aumentando y agilizando la experiencia de nuestros clientes-mutualistas



Jean Touati
Director del Departamento
de Tecnología de Relyens

a través de soluciones cada vez más personalizadas y experiencias de ventas coherentes y digitalizadas.

Otro elemento fuerte de esta transformación es nuestro enfoque asociativo, que se ha fortalecido en los últimos años. Al integrar a algunos socios y clientes-mutualistas en el centro de nuestra actividad, podemos captar nuevos datos que fortalecen no solamente nuestra comprensión del riesgo y nuestras recomendaciones, sino también nuestra competitividad en el mercado europeo: la calidad de nuestros datos, nuestra manera de leerlos, de utilizarlos, de consolidarlos, de apreciarlos y de convertirlos en una herramienta eficaz para asesorar a un centro sanitario, un organismo territorial o incluso los Servicios Departamentales de Incendios y Rescate en su estrategia y actividad.

A través de este proceso de transformación, pasamos de un modelo de creación de valor lineal, principalmente interno, controlado y basado en la experiencia profesional, a un nuevo modelo basado en la relación clientes/proveedores y cuya creación de valor se genera a través de la interacción entre los diferentes actores. En este modelo radicalmente abierto, la experiencia de usuario constituye el núcleo de nuestras prioridades».

¿La confidencialidad de los datos y el cumplimiento de la reglamentación constituyen una contradicción cuando se trata de explotar el valor de los datos y la inteligencia artificial?

«En Relyens hacemos inversiones importantes en cuestión de ciberseguridad para garantizar la confidencialidad de los datos que procesamos y el cumplimiento de la reglamentación. Más allá de cumplir con una exigencia, estamos comprometidos con un enfoque proactivo en materia de protección de los datos. Como gestor de riesgos, debemos tener un comportamiento ejemplar en este ámbito.

El uso cada vez mayor de la IA para interpretar, analizar y hacer recomendaciones exige una extrema precaución respecto a los modelos que desarrollamos. Tomemos, por ejemplo, la información recopilada en el marco de un expediente médico para nuestras actividades de seguros. Estos datos no se pueden compartir ni utilizar en nuestras actividades de prevención, a menos que sean completamente anónimos. Este rigor garantiza no solo el cumplimiento de la reglamentación, sino también la confianza de nuestros clientes-mutualistas y socios. Nos permite utilizar las tecnologías de forma responsable y ética, protegiendo la información sensible de nuestras partes implicadas.

Asimismo, hemos implementado rigurosos procesos de gestión de datos, que incluyen auditorías periódicas, protocolos de cifrado avanzados y formación continua para nuestros empleados. Estas medidas fortalecen nuestra resiliencia ante las amenazas cibernéticas y garantizan que nuestras prácticas evolucionen al ritmo de los avances tecnológicos y los requisitos reglamentarios. También trabajamos estrechamente con expertos en ciberseguridad y con órganos reguladores para anticipar y hacer frente a nuevas amenazas, así como a las evoluciones normativas. Gracias a este enfoque proactivo, adaptamos rápidamente nuestras estrategias y nos mantenemos a la vanguardia en materia de seguridad de los datos.

En resumen, la confidencialidad de los datos y el cumplimiento de la reglamentación no constituyen una contradicción cuando se trata de explotar el valor de los datos y la inteligencia artificial. Al contrario, son requisitos previos esenciales que nos ayudan a aprovechar los beneficios del progreso tecnológico de conformidad con las normas de seguridad más exigentes».

Nuestras actividades de seguros desde una perspectiva digital



Aurélien Petit

Responsable de Transformación Digital de Seguros de Relyens

«Para llevar a cabo nuestra transformación, buscamos aprovechar al máximo las tecnologías y ofrecer una experiencia de cliente digital al nivel adecuado, dando una configuración nueva a nuestros procesos operativos. Esto supone una revisión de toda la cadena de valor de los seguros, desde la estrategia de marketing digital hasta nuestros procesos contables y nuestras actividades de gestión. Para una solución de seguros, por ejemplo, estamos revisando todos nuestros procesos empresariales y creando rutas digitales dedicadas para los clientes.

Más allá de los objetivos clásicos de eficiencia y beneficios operativos, lo que nos guía es la creación de valor. Nuestra reflexión también incluye la visión del mañana de nuestras actividades y su contribución futura a nuestra misión. Hablamos de gestión aumentada.

Hoy queremos que los empleados puedan concentrarse en acciones de gran valor añadido, lo que implica concretamente la automatización de determinadas tareas, en particular las más repetitivas y que requieren más tiempo, la asistencia a la gestión con IA o incluso la asistencia a la toma de decisiones con IA.

Nos aseguramos de que cada empleado pueda apropiarse de estas nuevas tecnologías y utilizarlas de manera óptima. Para ello, implementamos un programa de formación y de soporte continuo. Nuestro objetivo es crear un entorno en el que cada miembro del equipo se sienta competente y a gusto con las herramientas digitales, lo cual es esencial para maximizar la eficiencia y la satisfacción en el trabajo. Estamos convencidos de que este enfoque integrado de la tecnología digital, la colaboración y la asistencia es la clave para el éxito de la transformación tecnológica de Relyens».



Los datos al servicio del sistema sanitario



Léa Riera

Data scientist de Relyens

«Nuestro negocio tradicional de seguros nos ha llevado a constituir un considerable patrimonio de datos sobre la siniestralidad del riesgo médico. En 2023, queríamos ir más allá en cuanto a la valorización de este patrimonio de datos. Para hacerlo, llevamos a cabo 2 proyectos: un proyecto destinado a mejorar la comprensión del riesgo médico de nuestros clientes-mutualistas y un proyecto para respaldar a nuestros equipos en la gestión, contenciosa o por vía amistosa, de siniestros.

El primer proyecto consistió en aumentar nuestro patrimonio de datos con datos de la actividad de los centros sanitarios disponibles en el Open Data. En Francia, por ejemplo, esto representa un potencial de 3.000 nuevos indicadores que, combinados con nuestros datos de siniestralidad, nos permiten comprender mejor el riesgo médico de las instituciones sanitarias los centros sanitarios, para cada especialidad médica.

El segundo proyecto consistió en elaborar modelos de aprendizaje electrónico para proporcionar una visión predictiva de los costes de indemnización basado en el registro de decisiones de indemnización. Estos modelos integrados en nuestra aplicación de gestión de siniestros permiten dar soporte a nuestros empleados a cargo de la indemnización de siniestros, ayudándoles a definir nuestras posiciones de indemnización y facilitando el acceso a la jurisprudencia. Gracias a la inteligencia artificial, podemos avanzar en la transformación de nuestra actividad como asegurador».

La sostenibilidad en el centro de nuestro modelo



osterink



Lo que nos une: las relaciones de confianza



De acuerdo con nuestra misión, trabajamos para que cada punto de contacto, cada intercambio, ofrezca a nuestros equipos la oportunidad de crear y desarrollar una relación de confianza, basada en una relación de equilibrio y el deseo de co-construir juntos un entorno mejor para todos. Toda iniciativa para reducir los riesgos que afectan a los profesionales sanitarios y los actores territoriales, solo puede contemplarse con ellos, mediante una acción concertada y complementaria. Para ello, nos comprometemos a situar la lealtad y la equidad en el centro de nuestras relaciones con las partes implicadas.

● Ofrecer a nuestros clientes-mutualistas un nuevo proceso para una experiencia fluida, sencilla, coherente y personalizada

Dar más autonomía a nuestros clientes-mutualistas, simplificar el proceso en todas las etapas, responder rápidamente a sus solicitudes, optimizar el sistema de medición de su satisfacción, captar datos esenciales para mejorar de manera sostenible su experiencia y eliminar interrupciones en el proceso, dar tiempo a los expertos para que puedan centrarse en acciones de alto valor añadido, etc. son algunos de los retos en los que nuestros equipos del Departamento de Tecnología y de Marketing están trabajando juntos.

Los testimonios de nuestras colaboradoras presentan dos proyectos emblemáticos que marcaron el año 2023: la creación del barómetro de satisfacción de nuestros clientes-mutualistas en Francia y el despliegue de la plataforma digital dedicada a la protección social de los actores territoriales.



Gaëlle Revenu
Directora del Departamento
de Marketing de Relyens



Agnès Guichard
Directora de Marketing
Operativo de Relyens

El marketing al servicio de la satisfacción del cliente

Agnès, hablemos del proyecto realizado para medir la satisfacción de los clientes-mutualistas de Relyens. ¿Cuáles son los aspectos destacados? ¿Qué ha permitido implementar y cuáles son los beneficios para nuestros clientes-mutualistas?

«El Departamento de marketing, realizó un barómetro en Francia en 2023 para medir la satisfacción y el nivel de recomendación de nuestros clientes-mutualistas. El barómetro complementa los sistemas de escucha en directo y el trabajo realizado sobre el análisis de reclamaciones por parte de las distintas entidades operativas del Grupo.

Según el barómetro, el índice de satisfacción es bastante alto (96,8 %); esto demuestra que la relación con el cliente en Relyens es una prioridad, lo cual es particularmente valorado. Los resultados de las evaluaciones son muy positivos en cuanto a las respuestas proporcionadas y el aspecto relacional tanto para el servicio encargado de la Relaciones Comerciales, como para los Servicios de Atención al Cliente y de Gestión de Reclamaciones. El NPS (Net

Promoter Score), que indica el nivel de recomendación del cliente, es de 14,8. Podría mejorarse, puesto que todavía tenemos demasiados clientes «neutrales». El barómetro también nos indica que nuestros clientes empiezan a percibir nuestro nuevo posicionamiento como gestor de riesgos, pero aún queda camino por recorrer para que todos lo conozcan y entiendan, así como para que Relyens sea identificado como un actor innovador de referencia.

También trabajamos en la identificación de «buyer personae» clave, o perfiles de clientes típicos, para cada uno de nuestros riesgos de recursos humanos, cibernéticos y médicos. El objetivo es entender mejor el comportamiento de nuestros diferentes interlocutores en el proceso de compra (sus características, expectativas, motivaciones, obstáculos, costumbres, etc.) con el fin de tener elementos para la modelización de procesos digitales, la elaboración más personalizada de argumentos, presentaciones, materiales de venta, etc. para satisfacer plenamente las expectativas específicas de nuestro público objetivo. Debemos continuar el trabajo empezado en 2023».

Agnès, ¿cómo trabaja en sinergia con los otros equipos del Grupo para alcanzar sus objetivos de marketing?

«Trabajar en sinergia con los demás departamentos del Grupo es decisivo para lograr nuestros objetivos. En la organización, contamos con directivos y responsables de proyectos marketing en cada Unidad de negocio y Centro de Actividad. Esto nos permite estar lo más cerca posible, día a día, de los equipos comerciales y los servicios encargados de la relación con el cliente y la oferta (desde el diseño hasta su entrega). La definición de objetivos comunes y la alineación de medidas para alcanzarlos resultan más sencillas. Los datos de campo que recibimos también nos permiten trabajar en respuestas y argumentos más relevantes para las necesidades de los clientes.

El **96,8 %** de nuestros clientes está satisfecho de Relyens

El **94,1 %** de nuestros clientes sociosanitarios considera que Relyens es cercano y atento

El **89,4 %** de nuestros clientes actores territoriales considera que Relyens es cercano y atento

El **96,9 %** de nuestros clientes sociosanitarios considera que Relyens inspira confianza

El **95,4 %** de nuestros clientes actores territoriales considera que Relyens inspira confianza

Compartimos información frecuentemente con otros equipos del Grupo: por ejemplo, participamos en reuniones comerciales o seminarios de ventas (durante los cuales compartimos la información proporcionada por los clientes y el resultado de sus acciones, e impartimos formación a los equipos de ventas sobre productos/argumentos de venta). Participamos en grupos de trabajo multifuncionales para que la visión de marketing se integre correctamente en las propuestas.

El CRM es, obviamente, el eje central que nos ayuda a compartir una visión consolidada y unificada de los clientes, así como a intercambiar sus conocimientos, las medidas aplicadas en curso y los resultados, y supervisar así, el desempeño en su totalidad. ¡Nos garantiza la agilidad para actuar! A través de la integración de herramientas de automatización que estamos diseñando actualmente, avanzaremos en la alineación de esfuerzos entre marketing, ventas y atención al cliente, para garantizar una experiencia de cliente coherente y fluida».

Gaëlle, ¿qué prioridades define el Departamento de Marketing para ayudar a mejorar la experiencia de cliente Relyens? ¿Podemos hablar de una experiencia de cliente europea de Relyens?

«En este momento, puedo decir que todavía no podemos hablar de una experiencia de cliente europea de Relyens, puesto que todavía no se ha formalizado y medido de manera uniforme dentro del Grupo. Sin embargo, identificamos un ADN común a todos los mercados, el de poner la satisfacción del cliente y de los beneficiarios en el centro de todas las preocupaciones, el fuerte deseo de corregir los contratiempos identificados en la experiencia de cliente y de ofrecer un intercambio de calidad a cada cliente.



A partir de mis primeras conversaciones, constaté que los retos para el Departamento de Marketing se centrarán en 5 áreas:

- **Definir esta experiencia de cliente** Relyens (¿Qué queremos que vivan nuestros clientes? ¿Qué objetivos definimos para nosotros?);
- **Implementar un dispositivo a nivel de Grupo de «Voz del cliente»:** en consulta con las entidades operativas del grupo, elaborar y/o utilizar sistemas de escucha del cliente y definir los planes de acción resultantes de dicho sistema. El barómetro europeo forma parte de este sistema;
- **Perfeccionar el conocimiento de nuestros clientes y su comportamiento:** identificar y calificar «personae», identificar precisamente y contribuir a la digitalización de los procesos (compra/vigencia del contrato), determinar

los contratiempos del cliente y definir áreas de mejora para garantizar la excelencia de la experiencia en todas las interacciones entre el cliente y la marca;

- **Crear y difundir indicadores** que informen sobre la experiencia de cliente Relyens;
- **Acompañar la difusión de la cultura de cliente** dentro del Grupo, facilitar el intercambio de buenas prácticas entre mercados.

El marketing desempeñará el papel de organizador y facilitador, pero siempre trabajando en estrecha colaboración con los contactos clave en lo relativo a la experiencia de cliente en cada Unidad de negocio, Centro de Actividad y Departamento.
¡La experiencia cliente es asunto de todos!»

Protección social de los actores territoriales: digitalizar sin abandonar las relaciones con los clientes



Clara Quintela

Responsable de Producto de Relyens

¿Cómo ha ayudado la transformación digital de Relyens a mejorar la experiencia cliente en el ámbito de la protección social?

«La protección social y, en particular, la previsión cambiaron profundamente en 2023. Las plataformas de previsión de clientes (agentes y comunidades) se sometieron a revisión a partir de marzo de 2023 y se pusieron a disposición sucesivamente con el fin de ofrecer procesos automatizados para los usuarios, visibilidad integral de la situación de los agentes para las comunidades, expedientes de indemnización y, por último, la posibilidad de personalizar su espacio según sus necesidades. Estas medidas han aportado beneficios reales y tangibles a los organismos territoriales y sus agentes.

Los principales retos no se centran en los aspectos técnicos o funcionales, sino en:

- intercambios sencillos, claros y directos con los equipos encargados de la gestión y la relación con los clientes;
- el trabajo de un equipo que construye colectivamente, animado por una visión común, teniendo siempre presentes los procesos internos;
- la capacidad de aprender a reiterar y ejecutar versiones que, a pesar de ser incompletas e imperfectas, enfrentan retos importantes;
- análisis, entrevistas y «personae UX» elaborados con paneles de usuarios incorporados en la creación de la plataforma del cliente.

La clave reside en establecer una rutina en el sistema que nos permita satisfacer las necesidades permanentemente».

¿Cómo apoyó a los clientes y empleados en la adopción de esta nueva solución digital?

«En lo que respecta a los clientes, la introducción de la UX ha resultado esencial, porque diseña las interfaces para garantizar que la plataforma que se pone a disposición corresponda a las necesidades del usuario y, especialmente, a sus capacidades de uso. Los servicios encargados de marketing y relación con los clientes también utilizan campañas de comunicación específicas.

Con respecto a los empleados, se impulsaron 2 áreas:

- un equipo de proyecto que incluye gestores que promueven el cambio dentro de su equipo;
- rituales de comunicación realizados para un público objetivo más amplio: el Centro de Actividad, así como la Unidad de negocio con reuniones mensuales para escuchar las necesidades del negocio.

La comunicación es el corazón del reactor. Para garantizar que las versiones entregadas son eficaces y relevantes, es indispensable que los colaboradores del equipo sientan que tienen confianza y libertad para decidir, tomando la distancia necesaria, y que forman parte de un grupo. De este modo, estaremos alineados, puesto que el responsable de relaciones con los clientes tendrá el mismo discurso que el Responsable de Producto. Asimismo, si una funcionalidad no responde, el grupo debe hacerse responsable y asumir la corrección de la situación».

¿Cuáles son los siguientes pasos? ¿Qué prioridades se ha fijado?

«Una versión se entregó en mayo de 2024, después del trabajo realizado en 2023; los próximos avances importantes llegarán principalmente a las plataformas de membresía en línea (agente y comunidad), con la mejora de los intercambios en las plataformas y la adaptación al seguro de previsión obligatorio. Las prioridades se definen en las membresías en línea para las empresas a finales de año».



Todas las noticias están disponibles
en **relyens.eu**



● Apoyar a nuestros empleados comprometidos en nuestro proceso de transformación

Relyens hace esfuerzos para convertirse en una empresa más colaborativa y horizontal, promoviendo el desarrollo, el aprendizaje, el emprendimiento y la responsabilidad. Nuestros empleados son actores y embajadores de nuestra transformación al servicio de nuestra misión. Para acompañarlos, creamos las condiciones adecuadas para que el cambio se realice con éxito, permitiendo que se tomen el tiempo necesario y generando espacios donde sea posible escuchar, compartir y asimilar a través de la acción, fortaleciendo la confianza tanto a nivel individual como colectivo.

Desarrollar una cultura de innovación, colaboración y responsabilidad



Yves Gaillot
Director de Recursos Humanos
de Relyens



Laurence Rameaux
Directora Adjunta de Recursos
Humanos de Relyens

Yves, ¿puede describir el contexto laboral actual en los sectores de los seguros y la tecnología? ¿Qué retos representa para Relyens?

«La acelerada transformación digital del sector de los seguros se ha convertido en una condición para que empresas como Relyens sigan siendo competitivas. Esto aumenta significativamente la demanda de perfiles especializados en gestión de riesgos, análisis de datos y ciberseguridad, que son competencias esenciales para desarrollar soluciones innovadoras y garantizar la protección de los datos de nuestros clientes-mutualistas.

Sin embargo, el mercado laboral en estos campos es muy tenso, lo que dificulta particularmente la atraktividad y retención de talentos. Hay una gran demanda de profesionales cualificados y las profesiones tradicionales del sector de los seguros están evolucionando rápidamente y exigen un apoyo constante, en particular para la asimilación de herramientas digitales y métodos de trabajo ágiles.

Relyens considera que estas evoluciones representan tanto un reto como una oportunidad, lo que nos obliga a replantear nuestro enfoque para retener a nuestros empleados y nuestra política de contratación de nuevos talentos, a nivel local y europeo. Es fundamental ofrecer a nuestros equipos y candidatos potenciales una experiencia de empleado enriquecedora y oportunidades de desarrollo atractivas.

Hoy más que nunca, a nivel de Grupo y en cada uno de los países en los que operamos, debemos:

- Atraer y contratar a los talentos adecuados para llevar a cabo la transformación de Relyens en el sector tecnológico.
- Seguir siendo un empleador atractivo en nuestro negocio tradicional de seguros.
- Retener a los empleados de nuestras diferentes líneas de negocio.
- Apoyar a todos los empleados para que el proceso de cambios y transformaciones en curso sea llevadero.

Estamos convencidos de que un grupo fuerte y confiado influirá en el éxito de nuestra transformación. Asimismo, la colaboración y la confianza son factores clave de la responsabilidad, lo que a su vez refuerza la voluntad de imaginar, crear e innovar. Solo así podremos intercambiar, desarrollar una inteligencia colectiva y avanzar».

Laurence, ¿cómo acompaña el Grupo a sus empleados en esta época marcada por una transformación rápida e intensa?

«El hecho de tener un modelo mutualista y de ser una empresa con una misión nos confiere una responsabilidad particular hacia nuestros empleados. Esta responsabilidad nos compromete a crear un grupo fuerte y unido en torno a un proyecto común que tenga sentido, a apoyar el desarrollo profesional y personal de cada uno, a contribuir

de forma sostenible al bienestar en el lugar de trabajo y, finalmente, a promover la igualdad de oportunidades y la diversidad en nuestros equipos. Para ello, hemos implementado diversas iniciativas de sensibilización, formación y asimilación del cambio, tanto individuales como colectivas. Esto se refleja en particular en nuestro nuevo enfoque de experiencia de empleado basado en el concepto de Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo, implementado para que cada uno se sienta bien y permanezca motivado durante toda su carrera dentro del Grupo.

Para mantener el equilibrio entre la necesidad de innovar y de transformar la empresa, preservando el bienestar de los equipos, Relyens ha implementado programas de gestión del cambio dirigidos a tres grupos específicos:

- **Los directivos:** Reciben apoyo específico para ayudar a sus equipos a afrontar el cambio.
- **Los responsables de proyecto:** Integramos una metodología precisa en el ciclo de proyectos de Relyens para garantizar la implementación efectiva de las transformaciones.
- **Todos los empleados:** Se organizan acciones de sensibilización durante todo el año para mantener un nivel elevado de comprensión y compromiso con los cambios.

Vincent Mirabella, nuestro Change Manager, explica estas iniciativas en detalle más adelante.

Con la llegada del trabajo híbrido, también nos enfrentamos a un importante cambio organizativo, puesto que está redefiniendo la frontera entre la vida profesional y la vida personal. Estamos replanteando nuestras prácticas de comunicación, nuestros métodos organizativos y nuestro enfoque del trabajo en equipo con el fin de maximizar los beneficios del trabajo presencial y del teletrabajo. Acompañamos a nuestros empleados para que puedan evolucionar adecuadamente en este nuevo entorno híbrido. Para ayudarles, hemos implementado una formación sobre buenas prácticas para trabajar en modo híbrido. recuentemente pedimos a nuestros empleados y directivos que transmitan sus comentarios a través de nuestro barómetro social, con el fin de realizar mejoras duraderas en nuestros métodos operativos.

Por último, la integración de la inteligencia artificial en nuestros sistemas de información también representa una ventaja importante, puesto que mejora nuestra capacidad analítica, permitiendo a los equipos de RR. HH. evaluar la situación en la empresa, identificar los factores prioritarios que requieren intervención y supervisar la evolución de distintos fenómenos en los asuntos relacionados con nuestro negocio. Gracias a la IA, podremos centrarnos aún más en la proximidad humana con nuestros empleados».



Escuchar a nuestros empleados europeos

Cerciorarse de que nuestros empleados experimenten de forma positiva todos los cambios que implica nuestra transformación es fundamental. Durante todo el año, los consultamos a través de una plataforma de encuestas interna, con el fin de evaluar la situación en la empresa. Gracias a este barómetro interno, recopilamos datos específicos para la toma de decisiones, comprendemos mejor las necesidades en tiempo real y adaptamos nuestras respuestas de RR. HH., perfeccionamos la cultura organizacional, implicamos a los empleados y mejoramos la comunicación y la cultura corporativa.

De este modo, accedemos a las opiniones de nuestros empleados sobre cuestiones generales a nivel de Grupo, así como sobre su bienestar, su apoyo a la misión, su nivel de compromiso y aceptación de la transformación, y el índice de confianza en la capacidad de llevar a cabo la misión como grupo. Casi el 80 % tiene la posibilidad de expresarse cada 15 días sobre la manera en que viven la empresa y nuestra transformación.

En 2023:

- El **92 %** de nuestros empleados dice que nuestra misión tiene sentido en sus acciones diarias.
- **Más del 90 %** de los empleados de Relyens tiene al menos un objetivo individual derivado de la misión.

- El **82 %** se siente implicado en la transformación de Relyens.
- El **89 %** dice que confía en nuestra capacidad para cumplir las ambiciones de nuestro plan estratégico.
- El **84 %** considera que cuenta con el apoyo necesario para afrontar satisfactoriamente los cambios.
- **8,1/10** es el nivel del sentimiento de orgullo de pertenencia de nuestros equipos.

Sensibilizar sobre los temas de inclusión y diversidad

Acoger todas las diversidades, luchar contra las discriminaciones, enriquecernos colectivamente, etc. Para que cada uno, sea cual sea su característica, se sienta acogido, seguro y en su lugar en Relyens, hemos implementado medidas y sistemas de sensibilización en materia de inclusión y diversidad.

En primer lugar, impartimos módulos de formación en nuestro Campus Digital sobre estereotipos, interculturalidad, sexismo, acoso y discriminación. Utilizamos frecuentemente nuestro barómetro interno para conocer la percepción de los empleados sobre Relyens como empresa inclusiva. Por último, se organizan conferencias en las que intervienen expertos externos con el fin de sensibilizar y dar orientaciones sobre estos temas de actualidad. Este sistema se mantendrá en los próximos años.



Mantener un equilibrio entre la vida profesional y la vida personal

Todos los empleados tienen acceso a una plataforma de apoyo que aporta respuestas a situaciones a las que se tengas que enfrentar y para las cuales Relyens desea brindar apoyo, sin necesidad de inmiscuirse en su vida privada. La plataforma ofrece una serie de servicios, como apoyo para los cuidadores y/o personas con discapacidades, apoyo a los padres, recomendaciones y sensibilización sobre temas de salud y bienestar, así como buenos consejos para facilitar el día a día. Hoy en día, el 56,5 % de nuestros empleados utiliza la plataforma de servicios. Asimismo, durante todo el año implementamos acciones en favor de la Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo y promovemos el trabajo híbrido.

Apoyar el desarrollo profesional

El desarrollo profesional en Relyens se rige por un principio de responsabilidad y autonomía. Nuestro objetivo es crear las condiciones que permitan que los equipos y las personas se impliquen plenamente en su proceso de aprendizaje y desarrollo.

Ofrecemos 45 cursos en el marco de la Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo con el fin de promover el desarrollo profesional de nuestros empleados y ayudarles a llevar a cabo sus misiones de manera eficaz y con confianza. Se trata de módulos individuales a la carta, con 3 tipos de acompañamiento o colectivos,



que están disponibles tanto en formato presencial como a distancia. A través de nuestro Campus Digital, también ofrecemos más de 200 módulos que todos pueden consultar de forma independiente, sobre temas tan variados como la alfabetización informática, el bienestar en el trabajo, la gestión del estrés, hablar en público, el aprendizaje de idiomas, etc.

En 2023, también implementamos un nuevo programa de formación para directivos diseñado para ayudarles a crear las condiciones para que sus equipos dispongan de autonomía y colaboración y para que desarrollen sus habilidades. Este programa, que cuenta con un grupo de asesores-coaches, se compone de talleres experimentales y módulos híbridos que incitan a la reflexión y la inteligencia situacional. También les ofrecemos apoyo en la gestión de carrera mediante un sistema de drives de motivación.

Relyens promueve desde hace varios años la solicitud de feedbacks entre compañeros para progresar individual y colectivamente. Tras un año de práctica, se llevaron a cabo talleres para identificar áreas de mejora y consolidar la eficiencia del enfoque. Si bien conservamos los cuatro temas (Iniciativas, Colaboración, Responsabilidad, Agilidad), ahora son más sencillos y específicos. Podemos expresar nuestra visión sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora a través de tres temas generales. Estos feedbacks recibidos son tema de discusión durante las entrevistas de RR. HH. con los responsables. Se motiva a los empleados a charlar de manera informal, con el fin de ajustar su punto de vista e identificar áreas de mejora. Con el fin de estimular el proceso, se añadió un objetivo cuantitativo en los objetivos.



Vincent Mirabella
Asesor en Gestión
de Cambio de Relyens

Hacia una cultura de innovación y agilidad: el papel clave de la gestión del cambio

¿Puede explicarnos el papel del gestor de cambio (change manager) en Relyens?

«La función del gestor del cambio es El acompañamiento del personal al cambio. Lo hace cumpliendo una doble misión. Por un lado, se encarga de difundir el enfoque de Cambio en Relyens, centrándose principalmente en los directivos, los responsables de proyecto y los empleados. Por otro lado, apoya a los líderes de proyectos determinantes para el cambio en su propia gestión sobre el tema».

Cambio y transformación son términos recurrentes. ¿De qué se trata exactamente?

«El término transformación designa un contexto en el que se produce simultáneamente una multitud de cambios de diferente naturaleza. Se trata de un estado que ahora es, por definición, permanente. El flujo de cambios continúa sin parar y sus impactos pueden ser muy fuertes, lo cual desestabiliza, genera incertidumbre e incluso puede resultar agotador para la persona. Los cambios se manifiestan en diferentes niveles: estratégico, cultural, organizativo, empresarial, de procesos, tecnológico. Es un hecho que no todo el mundo experimenta las mismas cosas al mismo tiempo y al mismo ritmo, pero a todo el mundo le afectan en algún momento. Cabe señalar que, a pesar de toda nuestra buena voluntad, el cambio no se puede imponer. Si bien el hecho de apoyar el cambio no soluciona todo, permite facilitar las transiciones que se producen y, en última instancia, ayuda a las personas sobrellevar mejor esos momentos. Ese apoyo también permite identificar con suficiente anticipación los impactos que generará el cambio, con el fin de prepararse para asumirlo».

¿Qué metodologías o enfoques de gestión de cambio utiliza con mayor frecuencia en sus proyectos?

«Puedo citar dos enfoques en los que confiamos particularmente. Un enfoque metodológico para apoyar el cambio conocido como ADKAR, que consta de 5 etapas. Awareness (consciencia), que pretende comprender la razón del cambio. Desire (deseo), que busca suscitar el deseo de participar en el cambio, en particular comprendiendo sus efectos positivos y el interés de implicarse. Knowledge (conocimiento) para adquirir la información y competencias necesarias. Ability (habilidad) para demostrar la implementación de este cambio. Y, por último, Reinforcement (refuerzo) para garantizar que el cambio se mantenga. El segundo enfoque es cultural. Se trata de agilidad que tiene como objetivo fomentar un estado de ánimo en nuestra organización que promueva la adaptación, la toma de iniciativas y la colaboración en un entorno cambiante».

¿Cuáles fueron las principales iniciativas implementadas en 2023?

«Algunos ejemplos destacados: más de 150 directivos reciben formación sobre la manera de acompañar a sus equipos durante el cambio. Si bien estamos prácticamente a mitad de camino, todavía necesitamos que todos se movilicen para lograrlo. En total, 50 responsables de proyectos y colaboradores clave tienen cualificación para acompañar y gestionar el cambio en los proyectos y encargarse de la gestión del impacto del cambio. También se llevan a cabo diversas acciones de sensibilización y comunicación entre los empleados con el fin de difundir este enfoque de cambio a través de ADKAR o de la agilidad. También podemos mencionar la organización de talleres durante seminarios, así como acciones de apoyo individuales o colectivas. En el segundo semestre del año, se lanzarán comunidades de práctica para los directivos y responsables de proyectos».



Fomentar el enfoque intercultural dentro del Grupo

En 2023, se implementó un programa de movilidad internacional para los empleados con contrato indefinido cuyas funciones sean totalmente compatibles con el teletrabajo. El objetivo: promover el enriquecimiento mutuo y la colaboración entre nuestras 9 sedes, distribuidas en 4 países. En total, 11 empleados han vivido la experiencia y casi 10 nuevos voluntarios están programando su partida entre 2024 y 2025. Durante la experiencia, el empleado permanece vinculado a su equipo original, participando en la vida y la cultura de los equipos del sitio que acoge.

¿Lo sabías?

En 2023:

- **18.500** horas de formación se impartieron a nuestros empleados.
- El **77 %** de nuestros empleados ha hecho o recibido feedbacks.
- El **56,5 %** de nuestros empleados utiliza la plataforma de servicios Sunshine.me
- **923** de 1.200 empleados europeos trabajaron a distancia durante al menos media jornada durante el año.
- **64.240** días de teletrabajo fue el total realizado por nuestros empleados en Francia.

Actuar de manera responsable en todos los niveles de la empresa



Carole Bérard
Directora del Departamento de Identidad
y Compromiso de Relyens

«Las empresas desempeñan un papel esencial en la descarbonización progresiva de la economía y en el desarrollo de un modelo de empresa basado en la responsabilidad. Su compromiso con la reducción de emisiones de carbono, la adopción de prácticas sostenibles y la financiación de soluciones innovadoras son esenciales para alcanzar los objetivos definidos a nivel nacional y europeo, y para estimular un crecimiento económico compatible con las exigencias climáticas y los asuntos relacionados con la preservación de la biodiversidad.

Como empresa con una misión, Relyens incorpora la sostenibilidad en el centro de su modelo, su estrategia y sus actividades, creando valor para todas sus partes implicadas y, de manera general, para la empresa. Para nosotros, la sostenibilidad es uno de nuestros objetivos sociales y medioambientales; está plasmada en nuestros estatutos, lo que nos ha permitido reorientar el Grupo hacia lo esencial y hacia lo que tiene un impacto real y positivo en general. Por eso nos comprometemos a reducir nuestra huella ambiental.

Si bien el año 2022 se dedicó al análisis de la huella de carbono del Grupo y al diseño de planes destinados a mejorar su impacto, 2023 fue el año de la implementación concreta de la estrategia hipocarbónica. El principal reto es velar por que cada departamento del Grupo evolucione a partir de una perspectiva responsable.

El compromiso de todos debe ser duradero, guiado por la voluntad constante de limitar sus factores externos negativos y mejorar el impacto positivo de Relyens en la sociedad. Nuestro enfoque adopta una visión a largo plazo para no limitarse a acciones aisladas, sino dar pie a una transformación profunda de nuestra forma de pensar y actuar. Todos los niveles de la empresa, tanto la gestión de recursos como las adquisiciones, las operaciones y el servicio al cliente, deben movilizarse para integrar los principios de sostenibilidad en sus procesos diarios.

Se han implementado indicadores iniciales de desempeño ambiental para supervisar y medir nuestra evolución. Esto permite una transparencia total y un ajuste continuo de nuestras prácticas. Esta transparencia es crucial para ganar y mantener la confianza de nuestras partes implicadas y para incitar a otras empresas a hacer lo mismo. Nuestro compromiso también se refleja en nuestra política de sensibilización y formación de nuestros empleados, lo que los convierte en actores de esta transición.

La sostenibilidad es más que un deber moral hacia la sociedad y las generaciones futuras, es una oportunidad estratégica para innovar y asegurar la sostenibilidad de las organizaciones en un mundo en constante cambio».

● Una actividad vinculada a la protección del medio ambiente

Según el informe del IPCC de 2022, nosotros, ciudadanos y empresas, tenemos la responsabilidad de reducir 6 veces nuestras emisiones de CO2 para hacer de nuestro planeta un entorno viable y seguro. En Relyens, abordamos el tema directamente, comprometiéndonos a reducir nuestro impacto ecológico en todos los niveles de la empresa. Esto significa integrar las cuestiones medioambientales en el centro de nuestra estrategia, hojas de ruta, acciones y comportamientos diarios, en todos los niveles de la empresa.

Para ello, llevamos a cabo acciones concretas a escala nacional y europea, y alentamos a todos y cada uno de nuestros empleados a involucrarse personal y colectivamente. Nuestro enfoque incluye la promoción de comportamientos sostenibles, la optimización de nuestros procesos y la innovación en nuestras prácticas profesionales para minimizar nuestra huella de carbono. También impulsamos la propuesta e implementación de nuevas iniciativas por parte de nuestros empleados, promoviendo una cultura de responsabilidad ambiental común.

Definir nuestra estrategia hipocarbónica

A partir de las 2 evaluaciones de emisiones carbono realizadas en 2022, Relyens trabajó para identificar indicadores clave para controlar su proceso de reducción de emisiones de carbono. La estrategia se definió en torno a 4 pilares: inversiones; desplazamientos profesionales; compromisos de las partes implicadas, y sobriedad digital. Se puso en marcha el sistema de recopilación de datos y los primeros resultados se sometieron a un análisis compartido por el Comité ImpACT2025

en septiembre de 2023. Esto hizo posible realizar estimaciones iniciales para 2022 y proyectar las primeras tendencias para 2023. Estas medidas continuarán en 2024, incluyendo: una nueva evaluación de la huella de carbono a nivel del Grupo relativa a sus actividades directas e indirectas (alcances 1, 2 y 3); la definición de un plan de transición basado en los resultados obtenidos; la implementación del proyecto de cumplimiento destinado a establecer el primer informe de sostenibilidad a comienzos de 2025, incluyendo como primeros pasos el análisis de la doble materialidad (materialidad financiera y materialidad de impacto); el análisis de brechas, y la definición de una hoja de ruta específica.

Reducir nuestra huella de carbono

A finales de 2022, se adoptaron varias medidas en cada una de las sedes del Grupo: teletrabajo general durante los puentes; ajuste de la temperatura a 19° C, la no utilización de calefacción de 18:00hs a 7:00hs; reducción de la climatización a nivel en el Data Center; reagrupación de equipos, y cierre de algunos espacios. En 2023, se hicieron esfuerzos considerables para reducir el consumo energético. También se han implementado acciones para replantear los desplazamientos profesionales y reducir nuestro impacto ambiental, preservando la calidad de la relación con nuestros clientes-mutualistas.

Reducir nuestro impacto digital

El indicador del peso de los correos electrónicos está disminuyendo significativamente: reducción del 20 % del peso de los correos electrónicos en 2023 con respecto a 2021 en Relyens SPS (Indicadores del contrato de participación de objetivos - junio de 2023), reducción del 36,9 % del peso de los correos electrónicos en 2023 con respecto a 2021 en Relyens Mutual Insurance (Indicadores del contrato de participación de objetivos - junio 2023). Regularmente se invita a nuestros empleados a participar en actividades y desafíos de sensibilización para mejorar de manera sostenible nuestro impacto.

Consumo de energía optimizado

El consumo energético de las instalaciones francesas ha disminuido en promedio en un 5 % en los últimos 3 años como resultados de trabajos de mejora o de las buenas prácticas adoptadas por los empleados. Se instaló un sistema de recuperación de calor para las salas de ordenadores para calentar 1.500 m2 de locales y ahorrar un 7 % del consumo total de la sede de Vasselay. El consumo de agua ha disminuido en un 30 % desde 2017 gracias a la instalación de grifos de infrarrojos y la plantación de especies que necesitan poca agua. La electricidad producida con paneles fotovoltaicos instalados desde 2006 ha aumentado un 13 %.

Reconsiderar nuestra gestión de residuos

Se ha implementado nuestra política de reducción de residuos de alimentos, suministros y TI (-54,22 % desde 2018). Continuamos gestionando de forma responsable nuestros espacios verdes sin utilizar sustancias químicas. Cuando remodelamos nuestras instalaciones, donamos los muebles y suministros obsoletos a comunidades, asociaciones o empleados. En el restaurante de empresa de la sede de Vasselay, se sirven productos locales y ecológicos. Por último, varios empleados europeos, miembros de nuestro colectivo Citoyens Relyens (Ciudadanos Relyens), formaron un grupo para llevar a cabo actividades de sensibilización entre los equipos sobre buenas prácticas en separación de residuos.

Privilegiar los desplazamientos que emitan menos gases de efecto invernadero (GEI)

Nuestra flota cuenta con un tercio de vehículos 100 % eléctricos. Hemos instalado terminales de carga en nuestras sedes y en los hogares de los empleados itinerantes, quienes asistieron a una formación para garantizar su conducción ecológica. Durante todo el año, organizamos acciones de sensibilización para promover la movilidad «blanda». Nos sentimos satisfechos de haber duplicado nuestros viajes de negocios en tren entre 2022 y 2023.

Mantener vivo el compromiso ciudadano dentro del Grupo

A lo largo del año se organizan talleres ciudadanos para que los empleados voluntarios participen activamente en el enfoque de RSA de Relyens en temas como la gestión de residuos, la movilidad blanda e incluso la sobriedad digital. También se organizan actividades específicas sobre cuestiones medioambientales con la dirección y los empleados. Con motivo de la Semana Europea del Desarrollo Sostenible, se llevaron a cabo talleres de sensibilización, presenciales y a distancia, como «*Fresque du climat*» (Un fresco sobre el clima) con el fin de sensibilizar a los equipos en torno a los asuntos relacionados con el clima, la tecnología digital, el agua e incluso la economía circular. En total, 228 empleados participaron en el desafío «*Ma Petite Planète*» (Mi planeta) y llevaron a cabo 4.355 desafíos ecológicos.



¿Lo sabía?

En 2023:

- **Más de 100 directivos** concienciados sobre el enfoque RSA de Relyens.
- El **100 %** de los departamentos y unidades de negocio ha implementado o participado en acciones de RSA.
- El **89 %** de los empleados declara vigilar su consumo digital (barómetro interno).
- Al **93 %** de los empleados le preocupa cada vez más los problemas climáticos (barómetro interno).
- El **91 %** considera que Relyens integra eficazmente en sus actividades prácticas respetuosas con el medio ambiente y de desarrollo sostenible.
- **975** es el número de participaciones en iniciativas para promover el enfoque de RSA durante el año.
- El enfoque EcoVadis se lanzó para evaluar la evolución de nuestro enfoque de RSA.

● Una gobernanza que implica responsabilidades internas y externas

Comprometidos con adquisiciones sostenibles



En 2022, Relyens firmó la carta de relaciones con proveedores y adquisiciones sostenibles (RFAR, por sus siglas en francés), establecida

por el mediador de empresas y el consejo nacional de compras de Francia. Al unirnos a una red de 2.400 empresas y servicios públicos franceses firmantes, nos comprometemos a respetar diez principios concretos para privilegiar las adquisiciones sostenibles en el Grupo. A través de estos principios, desarrollamos e implementamos un plan de mejora continua en todo lo relacionado con adquisiciones sostenibles, garantizando relaciones duraderas y de confianza con nuestros socios proveedores. Este enfoque fortalece la confianza con nuestras partes implicadas y constituye un verdadero motor para el desarrollo económico basado en la transparencia y el diálogo.

Implementamos una formación específica sobre adquisiciones sostenibles con el fin de motivar a los principales compradores de la empresa y poner en práctica la política de adquisiciones sostenibles en todo el Grupo. El objetivo de esta iniciativa es incorporar prácticas sostenibles en todos nuestros procesos de compras, consolidando nuestro compromiso con las prácticas comerciales éticas y sostenibles. La aplicación de la política de adquisiciones sostenibles será una prioridad en 2024, con un seguimiento riguroso de los indicadores de desempeño. Con este enfoque, será posible medir el impacto de las iniciativas y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos, garantizando la mejora continua en las políticas de compra.

Brindar formación sobre sostenibilidad a nuestros órganos de gobernanza

Los miembros de los órganos de gobernanza, incluidos los miembros del Consejo de Administración y el Comité de Grupo, han recibido formación específica sobre la nueva normativa que regula la presentación de informes sobre sostenibilidad. Esta formación, impartida por la agencia Mazars, incluyó un recordatorio del marco normativo europeo, una presentación de la directiva CSRD y un análisis de los retos que Relyens afrontará a corto plazo en cuanto al cumplimiento de la normativa.

Afirmar y mejorar nuestro impacto social y medioambiental

Relyens creó el Comité ESG para afirmar y fortalecer el impacto social y ambiental del Grupo. El comité, dirigido por la Directora de Inversiones y la Directora del Departamento de Identidad y Compromiso, se reúne trimestralmente, supervisa el cumplimiento de la hoja de ruta estratégica del plan ImpACT2025 y, por consiguiente, garantiza la aplicación del enfoque de RSA (compromisos sociales) del Grupo. Su misión es controlar la implementación del proyecto CSRD, nuestras acciones para reducir nuestro impacto ambiental y nuestras inversiones socialmente responsables.

Preparar a nuestro Grupo para la evolución normativa (CSRD)

Con el fin de prepararse para la evolución normativa, como la Directiva relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD), el Grupo lanzó un proyecto para identificar y formar a las personas de contacto. El objetivo de esta iniciativa es garantizar la fluidez de la transición hacia los nuevos requisitos de presentación de informes sobre sostenibilidad, mediante el fortalecimiento de las habilidades internas necesarias para cumplir con los requisitos reglamentarios.





Garantizar, de manera imparcial, el pleno cumplimiento de nuestra misión

De conformidad con la ley francesa PACTE de mayo de 2019, una empresa con una misión debe crear un Comité de misión encargado de validar anualmente el cumplimiento adecuado de la misión. El Comité, compuesto por 7 partes implicadas internas y externas, analiza los compromisos del Grupo con las acciones concretas implementadas para alcanzarlos, así como el impacto de las mismas. Esta evaluación se presenta anualmente en un informe público que se adjunta al informe de gestión que se presenta a la junta encargada de aprobar las cuentas de la empresa. La existencia del Comité de misión exige que la empresa demuestre coherencia entre el discurso y los actos, constancia a lo largo del tiempo y exigencia con sus resultados. Gracias a su mirada experta, el Comité de misión nos ayudará a aumentar nuestro impacto y a mejorar de manera sostenible nuestras acciones en beneficio de los profesionales sanitarios y los actores territoriales y de sus beneficiarios: los pacientes y ciudadanos. Tras un año de experiencia, los 7 miembros del Comité hicieron que la función del mismo evolucionara en 2023, estableciendo 3 principios de acción: fomentar la dinámica de progresión de Relyens; acentuar el impacto de Relyens entre sus partes implicadas, y buscar la perfección gracias una perspectiva fundamentada.

[Descubrir la evaluación de 2023](#)

Garantizar la verificación de nuestros objetivos sociales y ambientales

Toda empresa con una misión debe someterse a una evaluación por un organismo tercero independiente (OTI): 18 meses después del registro de la misión en los estatutos de la organización y, luego, cada 2 años. El OTI debe cumplir estrictas normas y velar por el cumplimiento de los compromisos de la organización, teniendo en cuenta la especificidad de su misión, sus propias características, su entorno y su dinámica interna. Formula una opinión externa fundamentada que garantiza la credibilidad y la objetividad del enfoque adoptado. Relyens eligió la agencia Mazars para realizar la evaluación.

[Consultar los informes](#)



Crear y compartir valor





Un nuevo año de crecimiento al servicio del interés general

«Los resultados del Grupo confirman la dinámica de crecimiento que ha marcado la actividad de Relyens desde hace más de 10 años y presentan un balance positivo del segundo año del proyecto estratégico ImpACT2025. Estamos satisfechos por los prometedores avances que estamos realizando en nuestra transformación y diversificación:

- el posicionamiento y desarrollo del Grupo en diversos mercados europeos;
- la consolidación de nuestro modelo de negocio, nuestra solvencia y nuestra competitividad;

- resultados positivos para nuestras soluciones de prevención y control de riesgos;
- una política de inversión dinámica y responsable al servicio de los ecosistemas de nuestros clientes.

Tras haber superado por primera vez la barrera de los mil millones de euros en primas percibidas en 2022, Relyens continúa su crecimiento y sigue manteniendo su atractividad y el rendimiento de su oferta a todos los profesionales sanitarios de Europa y a los actores territoriales de Francia.

El resultado sin impuestos, que asciende a 25,5 M€ de euros, refleja la evolución de nuestra actividad, la calidad de nuestra política de suscripción y la gestión de nuestras operaciones.

Esta cifra nos permitirá seguir invirtiendo para continuar con nuestra transformación como gestor de riesgos al servicio de nuestros clientes-mutualistas. Las perspectivas de desarrollo para 2024 muestran la continuidad de esta dinámica positiva en todos los mercados y en los países en los que operamos».



Benjamin Reydellet
Director Financiero de Relyens

● Un rendimiento creciente en un entorno macroeconómico y competitivo en tensión

Relyens sigue creciendo, registrando 1.081,2 M€ frente a los 1.019,9 € del año pasado, lo que supone un incremento del 6 % La cifra de negocio aumentó un 8,3 %, alcanzando 630 M€ frente a los 581,4 M€ de 2022. Su evolución sigue la misma tendencia que las primas percibidas, con el añadido del aumento de las ventas asociadas a las soluciones de prevención y gestión. El total de cifra de negocio generada por las actividades de gestión de riesgos, consultoría y formación ascendió a 18,7 M€ en 2023, 5,1 millones más que en 2022. Todas las líneas de negocio del Grupo registraron crecimiento. En las carteras de seguros sigue mejorando el margen técnico del Grupo, que refleja el rendimiento y la rentabilidad de las soluciones de seguro.



Sociosanitario

53 %

Actores territoriales

47 %



Las razones de esta solidez:

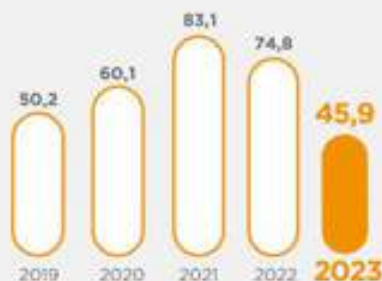
- La estrategia de tarificación de las actividades de responsabilidad civil médica en Francia está actualmente equilibrada. Iniciada hace más de 4 años, esta estrategia está contribuyendo a aumentar la rentabilidad de las actividades de seguros.
- El anticipo del aumento de los costes de indemnización en todos los países en los que opera Relyens, debido a la elevada inflación registrada en Europa el año pasado, ha permitido amortizar el aumento de los costes de los siniestros.
- Un margen técnico sólido garantiza la rentabilidad del Grupo, a pesar de que las actividades de los actores territoriales se vieron afectadas por los disturbios del verano pasado en Francia.

El resultado financiero consolidado del Grupo fue de 45,9M€, inferior al resultado de 2022 (74,8M.€), que registró un rendimiento excepcional debido a la venta de un edificio de oficinas. Este nivel sigue siendo muy satisfactorio, habida cuenta de la incertidumbre del contexto macroeconómico y financiero actual, marcado por la crisis en Oriente Medio, la operación militar en Rusia y la desaceleración del crecimiento mundial.

En el rubro de los tipos de interés (nuestras inversiones en bonos), el fortalecimiento de nuestra estrategia de inversión desde finales de 2022, favoreciendo principalmente las ganancias atractivas de los bonos soberanos, permitirá mejorar el rendimiento futuro de nuestros bonos. También recibimos dividendos generados por nuestras inversiones en fondos de capital privado gracias a la venta de participaciones en nuestra filial de inversión: *Relyens innovation Santé*.

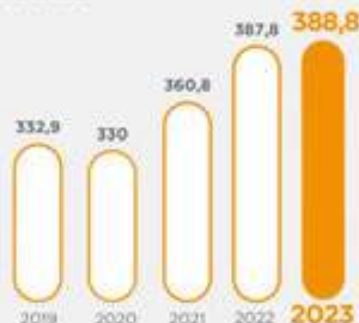
Evolución de resultado financiero del Grupo

En millones de euros



Evolución de los fondos propios

En millones de euros



Ratio de solvencia

183%

El resultado sin impuestos de 25,5 M€ es un poco inferior al del ejercicio anterior de 2022 (29,3 M€), lo cual no pone en entredicho el desempeño de nuestras actividades, la calidad de nuestra política de suscripción ni la gestión de nuestras operaciones. Esta evolución refleja, en particular, la disminución de los resultados financieros, que fueron excepcionales en 2022, así como los importes de inversión en nuestras soluciones de gestión y prevención. Las ventas futuras de estas soluciones posiblemente permitirán rentabilizar nuestras inversiones y posteriormente complementar nuestros ingresos.

Sin embargo, el resultado del balance ha aumentado desde hace varios años, superando la barrera de los 4.000 millones de euros por primera vez desde 2021, lo que demuestra el crecimiento y el desarrollo de Relyens. El importe de los fondos propios alcanzó los 388,8 M€ (frente a 387,8 M€ en 2022). El coeficiente de solvencia del Grupo ascendió a 183 %, inferior al de 2022 (198 %), manteniéndose en un nivel elevado, lo que demuestra la solidez de Relyens y de su modelo de negocio, que permitirá al Grupo proseguir su expansión en Europa y su estrategia de diversificación.

Dos agencias de calificación financieras destacan la solidez financiera de Relyens

AM Best confirmó nuestra calificación «A- perspectiva estable». La agencia destaca la estrategia de innovación del Grupo, calificándola de «importante». Con esta evaluación, Relyens se sitúa entre los actores más innovadores del sector asegurador. En 2023, también iniciamos una colaboración con la agencia Fitch Rating, la tercera agencia de calificación a nivel mundial, que asignó a Relyens una calificación «A- perspectiva estable» por primera vez. Esta doble calificación A- es el reflejo del rendimiento de nuestros resultados y la robustez de nuestro modelo.

Resultado sin impuestos

25,5 M€

Total balance

4.424 M€

Calificaciones financieras



Un balance sólido que permite invertir en innovaciones prometedoras

Desde hace varios años, nuestro Grupo diversifica sus actividades y desarrolla nuevas soluciones de gestión y prevención de riesgos, al servicio de la transición de la empresa.

Para apoyar el desarrollo de estas nuevas actividades, Relyens:

- Creó una filial dedicada a estas actividades, *Relyens Technology Services*.
- Contrató equipos especializados (expertos técnicos en riesgos cibernéticos y «Medtech», ingenieros de aplicaciones preventa, abogados especializados, recursos de marketing, data scientists).
- Estableció nuevas alianzas tecnológicas, especializadas en la prevención y control de riesgos.
- Financió inversiones de capital con algunos de estos socios a través de su filial *The TechCare Company*.

2023 fue un año de grandes avances:

Gracias a la colaboración con Manty, un editor de software para el sector público (cuya adquisición comenzó en marzo de 2022 y concluyó con la compra de los intereses minoritarios el 2 de enero de 2024), pudimos equipar 31 estructuras con la herramienta de toma de decisiones *Manty décision*. Esta solución de gestión de RR. HH. ha sido utilizada por 148 administraciones públicas y más de 1.700 usuarios. Manty, propiedad al 100 % de Relyens desde enero de 2024, es un editor de software para el sector público que desarrolló software y una serie de aplicaciones para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en los servicios de la administración.

La solución de prevención médica Caresyntax se utiliza desde hace varios años en decenas de instituciones sanitarias de clientes-mutualistas de Relyens para garantizar la seguridad de los procesos de gestión de pacientes, apoyar las prácticas de los profesionales y mejorar la eficacia del bloque quirúrgico.

En cuanto a las ofertas cibernéticas, Relyens ha equipado varios establecimientos con la solución de prevención Forescout, que identifica en tiempo real todos los equipos y dispositivos médicos conectados a la red y evalúa el riesgo.

En total, el volumen de negocio generado por las soluciones tecnológicas para prevenir y gestionar los riesgos asciende a 5,3 M€ en 2023, lo que supone un aumento de 3,7 M€ con respecto a 2022. Estas experiencias con start-ups son muy prometedoras y nos alientan a permanecer a su lado, apoyando su desarrollo.





Consultar nuestro comunicado de prensa disponible
en relyens.eu (en francés)



Hacia el liderazgo europeo y la conquista de nuevos territorios

Italia (+13,4 %), Alemania (+11,8 %) y Francia (+5,8 % para los clientes de los actores territoriales, +8,8 % para los clientes del sector de la salud) contribuyeron al crecimiento de las ventas. En el mercado sanitario y sociosanitario español, el volumen de negocio disminuyó en un 12,5 %. El desarrollo del negocio en este mercado se detuvo en 2023, cuando los hospitales públicos de Andalucía decidieron no renovar su contrato con Relyens. A pesar de la pérdida de este contrato, Relyens sigue siendo el número 1 en seguros de responsabilidad civil médica para establecimientos sanitarios públicos en Francia, España y el norte de Italia.

En enero de 2024, Relyens también firmó un contrato con el Grupo Helios, el mayor grupo de hospitales privados de Alemania y Europa. Desde hace años, Relyens apoya a su filial española, posicionándola como gestor de riesgos en tres de los seis mayores grupos hospitalarios privados de Alemania.

El año 2022 también estuvo marcado por el desarrollo de las actividades de Relyens en Luxemburgo, gracias a una asociación con el asegurador Le Foyer para iniciar el reaseguro de una cartera de responsabilidad civil médica que representa alrededor de 0,5 M€ en 2022, cifra que aumentará a 1 M€ en 2023.

La expansión a nuevos mercados continuó en 2023 con una nueva asociación en Bélgica con la aseguradora Amma, de la que se aseguró parte de su cartera de responsabilidad civil por un total de 2,1 M€ de primas percibidas.



El objetivo para los próximos años es expandirse a nuevos países, como Portugal, donde Relyens ya ha establecido contactos con posibles intermediarios y clientes potenciales, así como Suiza y los Países Bajos.

AGENTES SANITARIOS EN EUROPA

Líder en responsabilidad civil médica en Francia, España y el Norte de Italia

1.373 Instituciones sanitarias públicas

4.080 Instituciones sanitarias privadas

116.197 Profesionales de la salud

3.474 Estructuras sociales y sociosanitarias

134/136 Federaciones hospitalarias

ACTORES TERRITORIALES EN FRANCIA

Líder en seguros de riesgos legales

Prácticamente **660.838** agentes
y **18.247** agentes

1/2
organismo territorial

2/3
Servicios de Incendios y Rescate

2/3
Centros de gestión

Una política de inversión socialmente responsable reforzada



Sandrine Pernet

Directora de Inversiones de Relyens

«Nuestra política de inversión responde al objetivo de Relyens *Contribuir a un mundo sostenible* y, en particular, a nuestro compromiso de *Reforzar y afirmar nuestra política de inversión socialmente responsable*. En relación con nuestro plan estratégico ImpACT2025, nuestro compromiso es acompañar a las empresas y a nuestro ecosistema en su transición ecológica, sensibilizando y dirigiendo nuestras inversiones hacia una financiación dedicada a proyectos sostenibles.

Con el fin de garantizar el seguimiento de nuestra cartera de activos según criterios de análisis ESG y climáticos, hemos implementado un seguimiento de todos nuestros activos. El objetivo es plasmar la realidad de las inversiones del Grupo y de sus partes implicadas para identificar áreas de mejora, una trayectoria y seguir la evolución a largo plazo a través de un proceso de diálogo y sensibilización.

Así, en 2023, más del 10 % de nuestras inversiones, de un total de casi 2,4 mil millones de euros en activos de capital,

permitió financiar el ecosistema de los profesionales sanitarios, mientras que una parte similar se destinó a los actores territoriales. El 10 % de nuestra cartera se asignó al *private equity* para promover la innovación dedicada principalmente a la salud. Para el primer año, Relyens eligió controlar y reforzar su porcentaje de inversiones sostenibles, pasando del 29 % en 2021 al 36,3 % en 2023 (es decir, 769,2 M€), de los cuales el 35 % contribuyó al desarrollo medioambiental y el 65 % a cuestiones sociales.

El objetivo, con el tiempo, será continuar nuestros esfuerzos para integrar la sostenibilidad como un elemento fundamental de nuestra estrategia de inversión socialmente responsable aún más ambiciosa al servicio de nuestra misión».

Una nueva Carta de Inversión Socialmente Responsable

Esta carta refuerza nuestra estrategia de inversión socialmente responsable (ISR) para incorporar las nociones de «sostenibilidad» y «responsabilidad» en todas nuestras categorías de activos. Hace hincapié en los factores sociales y medioambientales; su principal objetivo es incorporar criterios éticos y sostenibles a nuestro proceso de inversión, más allá de simples consideraciones económicas. La carta busca encontrar el equilibrio entre el rendimiento financiero y el desarrollo sostenible, al servicio de nuestra misión. Esta iniciativa a largo plazo, que fomenta la innovación y el intercambio de buenas prácticas, contribuye a la creación de valor en nuestros mercados.

[Descubrir nuestra carta \(en francés\)](#)

Informar de forma transparente sobre nuestra estrategia ISR

Después de obtener la puntuación ESG de nuestra cartera en 2022, ampliamos nuestro análisis en 2023 en la parte relacionada con el clima, incluyendo criterios como la intensidad de carbono y la trayectoria de la temperatura. También registramos un aumento en la puntuación ESG en todos nuestros activos. El informe correspondiente al Artículo 29 de la ley francesa sobre energía y clima, elaborado en colaboración con EthiFinance, da fe de ello. El objetivo del artículo 29 de dicha ley es aclarar y reforzar el dispositivo de transparencia extrafinanciera de los operadores del mercado para construir unas finanzas sostenibles. Completa la normativa europea vigente en relación con 3 importantes retos: el clima, la biodiversidad y la integración de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de riesgos.

[Descargar el informe del ejercicio 2023 \(en francés\)](#)



Apoyar la transición ecológica de los organismos territoriales



Nil Biswas

Responsable de Inversiones
en valores mobiliarios
de Relyens

«Desde 2018, Relyens y Sienna Crédit unen fuerzas para apoyar las inversiones de los actores del sector público francés. Gracias a esta colaboración, Relyens ha contribuido, con 100 M€ y a través de 80 operaciones realizadas, a la financiación de numerosos equipamientos públicos, como escuelas, centros de clasificación y recuperación, viviendas sociales y residencias para personas mayores.

Desde 2023, el fondo *Relyens Investissements et Territoires*, fruto de esta colaboración se dedica exclusivamente a la realización de proyectos sostenibles relacionados con la transición energética de los actores territoriales a través de iniciativas como rehabilitación y construcción de edificios eficientes, gestión de residuos, tratamiento de aguas, transporte limpio y adaptación al cambio climático. Cada una de estas inversiones deberá realizar un ahorro de CO₂, que será sometido a control en adelante.

Para poder cumplir estas ambiciones, Relyens aumentó en 20 M€ su capacidad de inversión en 2023. De este modo, el fondo alcanzó 95 M€. A través de esta nueva orientación, aportamos una oferta de servicios innovadora a los actores públicos locales, como un complemento a las soluciones bancarias existentes, y demostramos nuestra voluntad de contribuir activamente a la protección del medio ambiente».



4 inversiones iniciales por un total de 13,5 M€

- la construcción de una línea de autobús eléctrico de alto nivel y el acondicionamiento del paseo Paillon en la ciudad de Niza, que abarca 8 hectáreas de zonas verdes en el centro de la ciudad con la plantación de un bosque urbano que captura CO₂;
- la rehabilitación de una escuela y la renovación del alumbrado público de la ciudad de Etampes;
- la renovación de la escuela Pont Allant en la ciudad de Maubeuge.

Promoción de la innovación sanitaria



Thomas Monnet

Responsable de Inversiones
de private equity de Relyens

«A través de su actividad de inversor de capital, Relyens apoya a empresas innovadoras en el sector de la salud cuando están empezando y/o las apoya en sus proyectos de crecimiento. Para ello, nuestro Grupo se basa en *Relyens Innovation Santé*, su estructura de inversión centrada en la digitalización de ofertas, tecnologías revolucionarias y el desarrollo de la investigación médica, en colaboración con Turenne Capital. También hemos financiado inversiones de capital para algunos socios tecnológicos, a través de nuestra filial *The TechCare Company*. Estos proyectos de financiación representaron más de 50 M€ en inversiones al 31 de diciembre de 2023.

El Grupo también diversifica sus inversiones, suscribiendo unos veinte fondos principalmente sanitarios e interviene en toda la cadena de creación de valor, ya sea para el apoyo a la investigación para la innovación médica, el desarrollo comercial y de productos o la transferencia de empresas establecidas en sus sectores. En total, se invirtieron casi 225 M€ en el capital de las empresas beneficiarias».

Participar en la transformación del sector hospitalario

Desde hace varios años, Relyens ha optado por apoyar al sector hospitalario a través de sus valores y su actividad. Con el tiempo, el Grupo se ha convertido en un actor importante en el mercado de préstamos hospitalarios, financiando las inversiones de estos establecimientos a través de dos canales: en primer lugar, el mercado de bonos, que permite atender, en particular, a los grandes hospitales, cubrir las necesidades de inversiones importantes (157 M.€ en circulación en el mercado de bonos para veinte hospitales) y, en segundo lugar, el canal bancario, a través de una alianza establecida con Arkéa Banque (más de 175 M€ invertidos en 40 establecimientos hospitalarios desde la creación de la alianza y 88 M.€ en activos a finales de 2023). Relyens participa activamente, por consiguiente, en la renovación y transformación de todo el sector hospitalario, que es un pilar de nuestra sociedad. En total, nuestro Grupo dedica más del 10,5 % de sus activos a la financiación de los agentes sanitarios.





Contribuir al desarrollo del sector inmobiliario

Relyens sigue una política de inversión dinámica para el desarrollo de su cartera de propiedades, adquirida en plena propiedad y compuesta por edificios residenciales y de servicios, así como por bienes bajo contrato de gestión (diferentes tipos de residencias para personas mayores). Dos preocupaciones son esenciales en nuestros procesos de gestión y de selección de nuevos activos:

- **la ciudad del mañana:** la búsqueda de una mejor calidad de vida implica imaginar una urbanización diferente, que incluya el bienestar en el centro de las preocupaciones inmobiliarias y promueva la rehabilitación;
- **el desempeño responsable:** la neutralidad de carbono y el compromiso social corporativo se han convertido en exigencias a las que el sector inmobiliario debe responder de inmediato.

En 2023, Relyens decidió limitar sus nuevas inversiones inmobiliarias a edificios de alto rendimiento medioambiental y/o destinados a un uso o un alquiler coherentes con el interés general, el bienestar común o la calidad de vida.



Matthieu Viguié

Responsable de Bienes inmuebles de Relyens

«El año 2023 estuvo marcado principalmente por la finalización de nuestro proyecto Glassdoor en Villeurbanne. Los atributos ejemplares del edificio llamaron la atención del fabricante de equipos de automoción FORVIA, quien decidió ocupar todo el lugar para instalar su centro mundial de desarrollo, procesamiento y comercialización de materiales con bajas emisiones de CO₂. Este es un ejemplo concreto de lo que promovemos en materia de desempeño responsable.

También recibimos un nuevo edificio residencial en un distrito prometedor de Lyon, compatible con la certificación francesa de calidad de vivienda NF HABITAT. Por consiguiente, a partir de la voluntad que tenemos desde hace varios años de trabajar para mejorar la sostenibilidad de nuestra cartera de propiedades, estamos orgullosos de presentar una cartera que incluye más de un 73 % de los edificios conformes con la normativa térmica francesa RT 2012, así como un 61 % de edificios certificados/homologados. Evidentemente, continuaremos aplicando este enfoque en 2024, puesto que recibiremos nuevas propiedades importantes que demuestren, en particular, nuestro interés en trabajar en favor de los territorios y las necesidades sociales actuales».

«De conformidad con nuestro enfoque de inversión, llevamos a cabo varias acciones concretas en materia de gestión de la energía, gestión del agua, respeto e inclusión de la biodiversidad y sensibilización entre nuestros interlocutores, como nuestros administradores de propiedades. También optamos por integrar en su acuerdo de gestión una carta de gestión inmobiliaria responsable y sostenible. Como resultado, nuestra puntuación ESG mejoró considerablemente, pasando de 52/100 (buena) en 2022 a 68/100 (muy buena) en 2023. Cabe destacar que todos nuestros edificios ahora están ocupados en un 99 %, lo que nos demuestra tanto su atractivo como el nivel de consideración que damos a nuestros ocupantes a diario».



Eliot Poncet

Responsable de Proyectos de Inversión Relyens

Impulsar la estructura económica local

Como inversor institucional, Relyens ha dedicado parte de su patrimonio a la financiación de la economía real, destinada a pymes y empresas intermedias. A través de nuestras habilidades en inversiones financieras, complementamos la oferta bancaria existente, apoyando a las empresas a medio y largo plazo, centrándonos en sus ventajas en términos de atractividad y transparencia (nuestras inversiones consolidan el atractivo y el desarrollo de las empresas que financiamos).

En 2022, Relyens confió la gestión principal de sus inversiones de deuda privada al grupo Eiffel Investment, pionero en inversiones con impacto positivo. A finales de 2023, los activos de deuda privada alcanzaron un total de aproximadamente 100 M€, que representan una inversión en 21 empresas. El objetivo de Relyens es continuar con sus inversiones, optimizando el sistema de selección, la supervisión de la financiación y la evaluación del impacto y los criterios ESG.



AGEFI recompensa a Relyens por sus inversiones responsables



En noviembre de 2023, Relyens fue galardonada con el Premio a la mejor gobernanza en favor de la implementación de su razón de ser en el marco de las CouronnesInstiInvest2023, organizadas por la AGEFI, y obtuvo el Sello de Transparencia por su gestión y comunicación financieras. Para nosotros es un orgullo recibir este premio que demuestra nuestro compromiso

constante de adaptar nuestros intereses económicos a nuestra razón de ser y da fe de nuestra voluntad de velar por que el rendimiento financiero y extrafinanciero de nuestra cartera de inversiones sea duradero.

Anticipar hoy para proteger mañana.

En Relyens somos mucho más que un simple asegurador, somos un gestor de riesgos. Controlar, prevenir los riesgos y asegurarlos, es nuestro compromiso para proteger eficazmente a los actores sanitarios y territoriales, en Europa. A su lado, actuamos e innovamos para garantizar un servicio de interés general, cada vez más seguro para todos.

Sede

18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - Francia



relyens

GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

relyens.eu



Relyens Mutual Insurance

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

