



Heute
vorausschauen,
um morgen
geschützt
zu sein

Tätigkeitsbericht 2024



EUROPÄISCHE GRUPPE AUF GEGENSEITIGKEIT
VERSICHERUNG UND RISIKOMANAGEMENT



Im Zentrum unserer Transformation steht die Unterstützung derjenigen, die sich für das Gemeinwohl einsetzen	4
Die Verantwortung, anders zu handeln	4
Gemeinsam die Auswirkungen unseres Handelns verändern	6
In diesem ständigen Wandel unserem Engagement treu bleiben, vereint und solidarisch	8
Auf dem Weg zu einer nachhaltigen Risikokontrolle	10
Ein wertschöpfender Ansatz im Risikomanagement	12
Einzigartige Expertise in Bezug auf Risiken	15
Unsere Kunden, unsere Priorität	28
Einfluss auf unsere Ökosysteme nehmen, um die Gesundheit und die Lebensräume von morgen zu gestalten	33
Eine Transformation, die durch die Integration von Daten und KI unterstützt wird	42
Nachhaltigkeit als Kern unseres Modells	46
Was uns verbindet: vertrauensvolle Beziehungen	48
Verantwortungsvolles Handeln auf allen Ebenen des Unternehmens	60
Werte schaffen und teilen	66
Ein weiteres Jahr des Wachstums im Dienste des Gemeinwohls	68
Eine verstärkte Politik sozial verantwortlicher Investitionen	74

Im Mittelpunkt unserer Transformation steht die Unterstützung derjenigen, die sich für das Gemeinwohl einsetzen

● Die Verantwortung, anders zu handeln



Im Jahr 2023 wurden wir erneut und vielleicht auch in verschärfter Form Zeuge der Tumulte, die unsere Welt erschüttern. Diese Ereignisse betreffen unsere Kunden, die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften, auf mehreren Ebenen. Einerseits auf der physischen Ebene, mit wiederkehrenden Naturkatastrophen und den zunehmenden und kostspieligen Auswirkungen des Klimawandels. Zum anderen in wirtschaftlicher und politischer Hinsicht: Das inflationäre Umfeld hat zu einem erheblichen Anstieg der Betriebskosten und einer Verringerung der Kaufkraft der Mitbürger geführt, während wir generell eine Schwächung des Dialogs und der Zusammenarbeit beobachten.

Darüber hinaus markierte das Jahr 2023 nicht nur das Ende von COVID-19 als internationale Gesundheitsnotlage, sondern symbolisiert ebenso die Revolution der KI mit dem Start und der Verbreitung von ChatGPT.

Olivier Bossard

Verwaltungsratsvorsitzender von Relyens, Generaldirektor des Universitätsklinikums Saint-Étienne

Diese technologische und kulturelle Revolution bringt unsere gesellschaftlichen Orientierungspunkte durcheinander und veranlasst uns, unser sozioökonomisches Modell zu überdenken, um beispiellose soziale und ökologische Herausforderungen zu meistern.

In dieser komplexen Zeit großer Umbrüche entwickeln sich die Herausforderungen der Kunden von Relyens schnell weiter, was ihre Arbeitsweise infrage stellt und ihre Aktivitäten unter Druck setzt. Sie alle, die im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften tätig sind, mussten ihre Anstrengungen und ihren Ideenreichtum vervielfachen, um die Kontinuität und Qualität des öffentlichen Dienstes zu gewährleisten, angesichts der Notwendigkeit, dessen Leistungsfähigkeit rund um die Uhr zu garantieren.

Eine Tatsache, die auch heute noch sehr aktuell ist und sie dazu veranlasst, vor dem Hintergrund stark angespannter finanzieller und personeller Ressourcen noch einen Schritt weiterzugehen.

- Die Digitalisierung der Wirtschaft beschleunigt ihren Wandel, während die Verbraucher immer mehr Reaktionsfähigkeit, Transparenz, Autonomie und Personalisierung verlangen – Erwartungen, die heute alle Unternehmen teilen.

- Die Beziehung zur Arbeit verändert sich, es gibt verstärkt individualistische Tendenzen, was das Gefühl der Zugehörigkeit und des Engagements für die Organisation schwächt. Diese Tendenz wird durch eine immer stärker werdende Suche nach dem Sinn verstärkt.
- Auch der ökologische Wandel mischt die Karten neu, da die Bürger und Verbraucher immer sensibler werden, was den Umgang der Organisationen mit natürlichen Ressourcen betrifft.
- Schließlich wirkt sich die alternde Bevölkerung speziell auf den Gesundheitssektor und den wohlfahrtspflegerischen Bereich aus, mit einer immer stärkeren Nachfrage, die die Strukturen und ihre Mitarbeitenden herausfordert.

Angesichts dessen verfolgt Relyens mehr denn je seine Mission, „an der Seite derjenigen, die im Sinne des Gemeinwohls wirken, zu handeln und innovativ zu sein, um eine Welt des Vertrauens zu schaffen“. Eine Aufgabe, die im dritten Jahr als Unternehmen mit einer Mission Gestalt annimmt und sich auf sehr spürbare Weise in die Kultur der Gruppe einfügt. Die Mitarbeitenden von Relyens haben ihre Praktiken, ihre Art zu handeln, zu gestalten und zu interagieren hinterfragt, um ihre Einflussnahme besser zu steuern.

Die Teams waren erneut an der Seite unserer Kunden präsent, um den Wiederaufbau derjenigen zu unterstützen, die unter den Ausschreitungen in den Städten gelitten haben, den Opfern von Cyberangriffen zu helfen und sie anzuleiten oder diejenigen zu begleiten, für die die Attraktivität des Arbeitsplatzes eine große Herausforderung darstellt. Als ihr erster Vertreter bin ich ihnen sehr dankbar. Durch ihre Professionalität, ihre Expertise und ihre zwischenmenschlichen Fähigkeiten haben sie dazu beigetragen, dass unsere Kunden ihre Aufgaben erfolgreich durchführen konnten.

Anfang 2024 zog das Missionskomitee von Relyens durch seine zweite Bewertung der ordnungsgemäßen Umsetzung der Mission eine ebenfalls sehr positive Bilanz. Sein Bericht spiegelt diese großartige kollektive Mobilisierung, die von der Gruppe geführte ehrgeizige Transformationsdynamik, ihre innovative Risikovision und ihre neuartigen Lösungen wider. In der Folge wird es darum gehen, die Mission zu einem über den Rahmen der Gegenseitigkeit hinausgehenden Treiber des Zusammenhalts zu machen, indem die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften voll in diesen neuen Ansatz eingebunden werden.

● Gemeinsam die Wirkung unseres Handelns verstärken

Als Unternehmen mit Mission sind wir mit der zwingenden Notwendigkeit konfrontiert, innovativ zu sein, um gesellschaftliche Herausforderungen, auf die bislang keine befriedigenden Antworten gefunden wurden, auf andere Weise anzugehen. Relyens sieht es als seine Verpflichtung an, die Bevölkerung vor den Risiken zu schützen, denen sie ausgesetzt ist, und unseren Kunden im Rahmen der Erfüllung von Aufgaben im Interesse des Gemeinwohls neue Perspektiven zu bieten. Unsere Gruppe legt Wert darauf, zu den zukunftsorientierten Unternehmen zu gehören, die einen bedeutenden Beitrag zum Aufbau einer besseren Gesellschaft leisten.

Seit fast 100 Jahren bieten wir unseren Kunden Versicherungslösungen an, die die finanziellen Auswirkungen ihrer Geschäftsrisiken begrenzen sollen. Heute sind wir jedoch davon überzeugt, dass eine Versicherung nicht mehr die alleinige Lösung ist. Der Versicherungsgegenstand verändert sich ständig und die traditionellen Versicherungsmodelle können den Bedürfnissen einer sich schnell wandelnden Gesellschaft nicht mehr gerecht werden. Data Science und Technologie bieten die Möglichkeit, einen Schritt weiterzugehen, um neu auftretende Risiken besser



Dominique Godet
CEO von Relyens

zu verstehen, sie zu antizipieren, ihnen vorzubeugen, sie einzugrenzen und sich ihrer anzunehmen. Es liegt in unserer Verantwortung, sich selbst in Frage zu stellen, wenn man der Ansicht ist, dass man seiner Rolle nicht mehr in vollem Umfang gerecht werden kann.

In diesem Sinne ist es unser Ziel, der [Digital/Tech] Risk Manager für die Sozialwirtschaft zu werden, der die Stärke der Innovation und die Pflicht zur Verantwortung verknüpft. Dies ist ein weiterer Schritt in unserem Transformationsprozess, der uns zu einem Hauptakteur im Risikomanagement derer, die im Interesse des Gemeinwohls tätig sind, machen soll. Diese Transformation kann nur mit dem Engagement aller unserer Interessengruppen stattfinden.

Für Relyens war 2023 ein sehr reichhaltiges, erfüllendes Jahr der Umsetzung, und die Ergebnisse zeugen von der Wende, die die Gruppe genommen hat. Wir haben die Herausforderung gemeistert, die sich uns bot, nämlich einerseits zu konsolidieren und in unseren historischen Geschäftsfeldern zu liefern,

andererseits aber auch weiter zu experimentieren, zu erforschen, auszuprobieren, zu testen, Fehler zu machen, uns selbst in Frage zu stellen und so unsere zukünftigen Aktivitäten zu entwickeln.

Das Finanzmodell der Gruppe ist robust, trotz des aktuellen makroökonomischen Umfelds und der Transformationsherausforderungen, die wir angehen. Das Versicherungsgeschäft ist solide, diversifiziert und wächst profitabel. Es ist eine echte Stütze für unsere Transformation. Unsere neuen Geschäftssegmente sind auf dem Vormarsch. Einige Innovationen befinden sich in der Einführungsphase, andere folgen exponentiellen Wachstumskurven. Unsere Kunden zeigen uns ein außergewöhnlich hohes Maß an Zufriedenheit und wir sind dankbar für das hohe Maß an Vertrauen, das sie uns entgegenbringen. Was unsere Mitarbeitenden betrifft, so ist ihr Engagement für das strategische Projekt von Relyens unbestreitbar, und ich danke ihnen herzlich dafür. Schließlich ermöglicht uns unsere Investitionspolitik, als verantwortungsbewusster gesellschaftlicher Akteur einen positiven Einfluss auf unser Ökosystem zu nehmen.

Auf der Grundlage einer sehr positiven Bilanz 2023 sehen wir dem Jahr 2024 positiv entgegen. Der Verkauf unserer Lösungen für die Steuerung und Prävention beschleunigt sich merklich, wobei bereits mehrere Ausschreibungen gewonnen wurden, darunter die des Universitätsklinikums Rennes für 40 Operationssäle. Die Prämieinnahmen und der Versicherungsumsatz steigen gemäß den Erwartungen, die auf der Grundlage der ersten Bilanz erstellt wurden. Schließlich stärkt die Akquisition neuer Groß- und Einflusskunden wie Clariane, Helios und San Donato unsere einzigartige Position auf dem europäischen Markt und macht uns zum führenden Risikomanagementunternehmen der größten privaten Gesundheitsunternehmen in Europa, was unserem Projekt neuen Schwung verleihen wird. Ich bin stolz auf den zurückgelegten Weg und habe volles Vertrauen in die Stärke unseres Kollektivs, um die künftigen Herausforderungen im Dienste eines Versprechens zu meistern, das wir dem allgemeinen Interesse geben: **Heute vorausschauen, um morgen geschützt zu sein.**

In diesem ständigen Wandel unserem Engagement treu bleiben, vereint und solidarisch

Ein Modell, das uns verpflichtet und uns einzigartig macht

Relyens, zugleich Gruppe auf Gegenseitigkeit und Unternehmen mit Mission

Mit dem Schwerpunkt auf sozialer Verantwortung und gerechter Verteilung der Ressourcen beruht unser Gegenseitigkeitsmodell auf demokratischen und solidarischen Grundsätzen. Auf allen Entscheidungsebenen, von der Jahreshauptversammlung bis zum Vorstand, binden wir unsere Kunden aktiv ein, damit sie unsere Strategie mitbestimmen und uns bei unseren Entscheidungen leiten können. Unser Engagement ist ganz auf sie ausgerichtet und jede Entscheidung, die wir treffen, zielt darauf ab, dass sie erfolgreich im Dienste des Gemeinwohls sein können.

Diese direkte Beteiligung, die durch die Abwesenheit von Aktionären intensiviert wird, stellt sicher, dass unser Handeln an den Werten und Bedürfnissen unserer

Interessengruppen ausgerichtet ist, und stärkt so das Vertrauensverhältnis, das uns verbindet. Dieses Modell zeigt die Wirksamkeit eines personenbezogenen Ansatzes und bestätigt, dass im Versicherungswesen Solidarität und Demokratie Werte sind, die eine gerechtere und menschlichere Absicherung für alle gewährleisten.

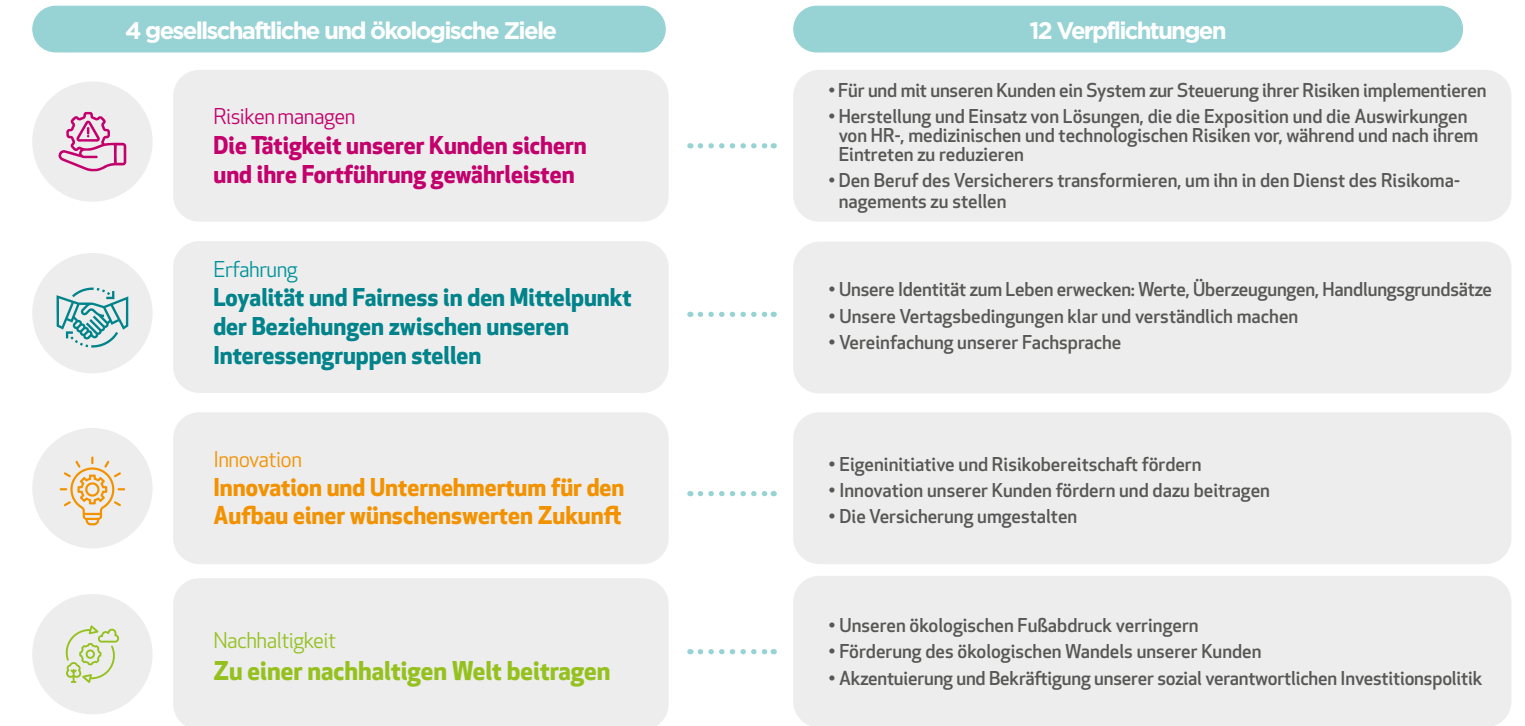
Ein Ansatz, den wir seit fast 100 Jahren vertreten und der unsere Legitimität begründet, heute die Herausforderungen eines Unternehmens mit Mission anzugehen. Dieses neue Modell ermöglicht es uns, unsere Rolle als Wirtschaftsakteur breiter zu sehen, die Begriffe „Nachhaltigkeit“ und „Verantwortung“ in den Mittelpunkt unserer Strategie zu stellen und soziale und ökologische Ziele in unserer Satzung zu verankern.

Eine Mission, die uns leitet

Eine Mission, die sich zusammensetzt aus

1 Daseinsberechtigung

Handeln und innovativ sein, an der Seite all jener, die im Sinne
des Gemeinwohls wirken, um eine Welt des Vertrauens zu schaffen.



Diese Mission motiviert Relyens, seine Aktivitäten, sein Wertangebot und seine Beziehung zu seinem Ökosystem angesichts der gesellschaftlichen Herausforderungen, die es anspricht, zu hinterfragen und neu zu gestalten. Darüber hinaus ermutigt sie uns aktiv, unsere Kunden, Partner und Mitarbeitenden zu mobilisieren, um sie zu Akteuren seiner erfolgreichen Umsetzung zu machen. Letztendlich richtet sie die Gruppe wieder auf das Wesentliche aus, indem sie sich auf das konzentriert, was als Ganzes eine echte und positive Auswirkung hat.

....

Auf dem Weg zu einer nachhaltigen Risikokontrolle

Nachhaltig



Ein wertschöpfender Ansatz des Risikomanagements

Der Übergang von der traditionellen Versicherung zum Risikomanagement stellt für Relyens eine wichtige strategische Entwicklung dar und verschiebt die Position der Gruppe entlang der Risikowertschöpfungskette. Für uns bedeutet dies, drei bedeutende Bewegungen zu vollziehen:

- **Von der Logik der nachträglichen Entschädigung zur Vorbeugung im Vorfeld.** Historisch gesehen bestand die Rolle des Versicherers darin, Schäden nach ihrem Eintreten zu beheben. Heute verfolgen wir eine a priori Präventionslogik, die darin besteht, das Auftreten von Zwischenfällen zu verhindern und ihre menschlichen, betrieblichen und finanziellen Auswirkungen, aber auch ihre Wiederholung, zu reduzieren.
- **Von einer zeitversetzten Reaktion zu einer Steuerung in Echtzeit.** Die Fähigkeit, sofort auf veränderte Risiken zu reagieren, ist entscheidend, um ein effektiveres und relevanteres Risikomanagement zu gewährleisten. Die Identifizierung, Quantifizierung und Priorisierung von Risiken ermöglicht methodisches Handeln und eine dynamische und situationsangepasste Reaktion auf diese, sobald sie auftreten.
- **Von einer Intervention am Rande zu einer Begleitung im Zentrum der Aktivität.** Anstatt als externe Einheit aufzutreten, integriert sich Relyens nun in den Kernbereich der Geschäftstätigkeit seiner Kunden. Diese Nähe ermöglicht es uns, sie detaillierter und persönlicher zu begleiten, indem wir unsere Lösungen und Dienstleistungen auf ihre spezifischen Bedürfnisse abstimmen.

Mithilfe von Daten und KI ermöglichen wir es den Akteuren im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften, ihre Schwachstellen besser zu erkennen und Maßnahmen zu deren Stärkung zu ergreifen, um sich gegen alle potenziellen Bedrohungen zu schützen. Wir hoffen, auf diese Weise die Risiken, die auf den Aufgaben von allgemeinem Interesse lasten, besser erkennen zu können, sachdienliche Lösungen anzubieten, um **sie immer besser abzusichern und zu einer qualitativ hochwertigen Versorgung unserer Bürger beizutragen.**

All dies unter Berücksichtigung neuer oder verstärkter organisatorischer Risikofaktoren: Cyberkriminalität, Pandemien, geopolitische Instabilität, Klimawandel, Attraktivitätsverlust der Arbeitgeber ... Dies ist letztlich die Umsetzung unseres Engagements, verantwortungsvoll und ethisch zu handeln und innovativ zu sein, um einen positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu hinterlassen.



Das Prinzip des 360°-Risikomanagements bei Relyens



STEUERUNG

Risiken identifizieren, quantifizieren und priorisieren, um systematisch vorgehen zu können. Maßnahmen und Investitionen zur Prävention oder zum Abschluss von Versicherungslösungen auf Basis von Tools zur Steuerung der Risiken.

PRÄVENTION

Zwischenfälle vermeiden und ihre Auswirkungen auf Mensch, Betrieb und Finanzergebnis reduzieren. Präventionslösungen sichern und erhalten die Geschäftstätigkeit.

VERSICHERUNG

Verringern der wirtschaftlichen Auswirkungen von Zwischenfällen. Versicherungslösungen und ergänzende Dienstleistungen erhöhen den finanziellen Schutz und stärken die Resilienz des Unternehmens.



Pierre-Yves Antier
Stellvertretender CEO –
Strategy, Innovation and
Solutions von Relyens

„Seit ihren Ursprüngen besteht die Versicherung aus der Verarbeitung von Informationen, um zu einer angemessenen Bewertung und optimalen Preisgestaltung von Risiken zu gelangen. Bis vor kurzem wurde dieses Gebiet von Versicherungsgesellschaften beherrscht. Jeder neue Marktteilnehmer sah sich mit der Verpflichtung konfrontiert, sein eigenes Datensystem zu pflegen, bevor er mit der Erstellung eines Risikotarifierungsschemas beginnen konnte. Eine Eintrittsbarriere, die hoch genug ist, um neue Anbieter abzuschrecken.“

Doch seit den 2000er-Jahren sind Daten zum neuen schwarzen Gold geworden. Wer sie besitzt, wer sie verarbeiten kann, wer die relevantesten und einfallreichsten Algorithmen auf sie anwenden kann, hält seinen Markt, und zwar in allen Bereichen. Diese neue „Algorithmusindustrie“ fordert die Versicherungsbranche heraus und ebnet den Weg für Technologieakteure, deren Geschäft es ist, Informationen in wirtschaftlichen Wert umzuwandeln. Dieses Eindringen der technologischen Akteure in den Versicherungsmarkt verändert die Perspektiven der Versicherer, indem es einen wichtigen Aspekt unseres Geschäfts weiterentwickelt: den der Risikovergemeinschaftung.

Da es heute möglich ist, mit Daten und Verhaltensweisen so nah wie möglich an das Risiko heranzukommen, ist es von nun an möglich, eine reale, individuelle Preisgestaltung vorzunehmen, die manchmal sogar in Echtzeit erfolgt. Und das bringt unsere Branche in die Welt der Prävention, was ihre Akteure dazu veranlasst, eine grundlegende Überarbeitung ihres Geschäftsmodells vorzunehmen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Aus diesem Grund hat Relyens bereits vor mehreren Jahren die Entscheidung getroffen, sich schrittweise von der traditionellen Versicherungsdeckung nach einem Schadensfall zu lösen und sich für eine Form des Risikomanagements zu entscheiden, das Technologien und die Nutzung von Daten integriert. Unser Ziel ist es, Einfluss auf das Risiko zu nehmen, nah dran zu sein und mit dem Risiko interagieren zu können, um es besser zu kennen und zu beherrschen, um letztendlich unsere Kunden besser begleiten zu können. Unsere bisherige Rolle bestand darin, die finanziellen Auswirkungen der Geschäftsrisiken von Akteuren des Gemeinwohls durch Versicherungslösungen zu begrenzen. Als [Digital/Tech] Risk Manager können wir weiterhin Werte für sie schaffen.

2023 ist ein Jahr der Bestätigung dessen, was wir seit Beginn des Plans in dieser Richtung eingeleitet haben: Wir haben die Richtigkeit der strategischen Vision bewiesen, unsere Agilität demonstriert, die Bereicherung unseres Lösungsportfolios beschleunigt und mit der Übernahme der Transformationsherausforderungen durch unser Kollektiv an Reife gewonnen.

Die Herausforderung besteht heute und im Hinblick auf 2025 darin, das traditionelle Modell Relyens mit unseren neuen Aktivitäten in den Bereichen Prävention und Steuerung in Einklang zu bringen. Wir müssen die Leistung und Effizienz unseres Versicherungsgeschäfts steigern, indem wir unsere Lösungen modernisieren und digitalisieren und gleichzeitig neue Märkte erschließen. Gleichzeitig ist es von entscheidender Bedeutung, die Entwicklung von Innovationen zu beschleunigen, damit sich die getätigten Investitionen schnell bezahlt machen, immer im Dienste unserer Mission. “



Einzigartige Expertise in Bezug auf Risiken

Unsere Erfahrung hat es uns ermöglicht, organisatorische Faktoren zu identifizieren, die, wenn sie nicht angemessen kontrolliert werden, die Risikoexposition im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften erhöhen: Risiken, die sich auf die Humanressourcen auswirken, technologische Risiken und Risiken, die mit der Erbringung von Pflegeleistungen verbunden sind.

Morgen möchten wir in der Lage sein, die Risikofaktoren unserer Kunden, auch die aufkommenden, umfassend zu kartographieren. Wenn wir mit ihnen verbunden bleiben, werden wir unsere Modelle kontinuierlich füttern können, um immer mehr Bedürfnisse zu decken.



● Human Resources

Die Mitarbeitenden in den Mittelpunkt Aufgaben im Interesse des Gemeinwohls stellen und das Thema HR auf allen Ebenen der Organisation zur Priorität machen



Claire Postadjian

Leiterin des Kompetenzzentrums
HR Risk bei Relyens

„Vor dem Hintergrund eines zunehmenden Personalmangels sehen sich unsere Kunden mit erheblichen Hindernissen konfrontiert, die nicht nur die operative Leistung, sondern auch die Sicherheit der Aufgaben und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen beeinträchtigen.

Die Einführung eines strategischen und wohlwollenden Arbeitgeberkonzepts ist für Gesundheits- und wohlfahrtspflegerische Einrichtungen sowie für Gebietskörperschaften zu einem Muss geworden. Das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu gewährleisten, nahbar zu sein, auf jede Phase ihrer beruflichen Entwicklung zu achten und sinnstiftend zu wirken, sind nunmehr Voraussetzungen für eine dauerhafte Einstellung, Bindung und Anziehung neuer Kompetenzen. Es ist entscheidend zu erkennen, dass das Management von HR-Risiken nicht nur bei der

Personalabteilung, sondern bei allen Interessengruppen liegt. Die Manager, der Mitarbeitende / der Beamte, spielen in der Tat ebenfalls eine Schlüsselrolle. Das Engagement der Mitarbeitenden und des Arbeitgebers ist daher ein wesentlicher Handlungshebel zur Bewältigung des HR-Risikos. Sie beruht auch auf einem kontinuierlichen und effektiven sozialen Dialog.

Schließlich müssen unsere Risikomanagementmaßnahmen so nah wie möglich am Ereignis ansetzen, entweder zur Vorbeugung oder bei Eintritt, insbesondere durch die Auswertung von Daten – die für das Verständnis und die Steuerung des Risikos von entscheidender Bedeutung sind. Das wird unseren Kunden die Mittel an die Hand geben, ihre volle Kapazität zur Sicherstellung der Kontinuität und Qualität ihrer Aufgaben im Dienste der Bürger und Patienten zu entfalten.“



Das Ziel für unsere Kunden: die richtige Person mit den richtigen Fähigkeiten zur richtigen Zeit am richtigen Ort und bei guter Gesundheit zu haben.

Herausforderungen, bei deren Bewältigung wir ihnen helfen:

- **Verständnis, Vorhersage und Antizipation von gesundheitsbedingten Fehlzeiten, die durch zahlreiche Faktoren bedingt sind** (Alterungsprozess, Beschwerlichkeit und ständige Veränderungen der Bedingungen für die Berufsausübung, Exposition gegenüber Berufsrisiken), um die Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeitenden zu steuern und die Kontinuität der Tätigkeit zu gewährleisten: Handeln angesichts der geplanten und unvorhergesehenen Nichtverfügbarkeit von Personal und der Zunahme der Tätigkeit, Begleitung der gewählten und erzwungenen Mobilität, Vermeidung von beruflichem Verschleiß, Festlegung und Umsetzung von Strategien für Ausbildung, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz ...
- **Auf das Engagement der Teams einwirken und das Personal an sich binden** angesichts der längeren Laufbahnen und der raschen Entwicklung der Berufe und Technologien: Entwicklung von Kompetenzen während der gesamten beruflichen Laufbahn, Begleitung und Schulung von Managern, Durchführung organisatorischer und digitaler Veränderungen, Förderung der Arbeit in und zwischen Teams, Einwirkung auf die Anerkennung, Förderung der Vielfalt und der beruflichen Gleichheit.
- **Begleitung der Mitarbeitenden, um sicherzustellen, dass sie unter den bestmöglichen Bedingungen am Arbeitsplatz bleiben** durch die Entwicklung einer starken Kultur der Lebensqualität und der Arbeitsbedingungen (QVCT) und die Umsetzung von Wissenstransfer und -erhalt.
- **Steigerung ihrer Attraktivität für die besten Bewerber** sodass offene Stellen schnell und nachhaltig besetzt werden.

Relyens und Holicare: Vorbeugung von Burnout bei Akteuren im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften

Im Juli 2023 schloss sich Relyens mit dem Start-up-Unternehmen Holicare zusammen, um eine Lösung zur Förderung der psychischen Gesundheit von Mitarbeitenden und zur Unterstützung von Mitarbeitenden anzubieten, die unter Burnout leiden. Diese Initiative ermöglicht Interventionen auf verschiedenen Ebenen: Unterstützung von Mitarbeitenden, Managern und der Organisation, Erleichterung der Rückkehr von Personen mit Problemen an den Arbeitsplatz, Nutzung einer bewährten digitalen Plattform, die auf wissenschaftlichen Erkenntnissen beruht, und schließlich Bewertung ihrer Auswirkungen auf die Verringerung des Burnout-Risikos. Diese Dienstleistung ist Teil unseres umfassenden Angebots im Bereich Personalmanagement, das darauf abzielt, die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden zu unterstützen.

Seit 2022 führt Holicare eine Studie zur Beobachtung der psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden durch, die von Dr. Clément Duret, dem medizinischen Leiter von Holicare und Leiter der Abteilung für Berufspathologien am Krankenhaus Raymond Poincaré in Garches (APHP), geleitet wird. Ziel dieser Studie ist es, die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden und die Auswirkungen der Betreuung im Rahmen eines Behandlungspfades für den Einzelnen zu messen.

Das Wichtigste in Kürze:

- **34%** (796 Personen) führten den Holitest durch, ein Instrument zur Früherkennung von schwachen Signalen im Zusammenhang mit psychischer Gesundheit. Von diesen hatten 21,7% ängstlich-depressive oder Burnout-Symptome, 1/3 davon wies schwere Symptome auf.
- **35%** der als gefährdet identifizierten Mitarbeitenden wurden vom multidisziplinären Pflorgeteam betreut.
- **85%** von ihnen zeigen nach der Behandlung keine ängstlich-depressiven Symptome mehr und sind damit vom Risiko einer psychischen Erkrankung und dem damit zusammenhängenden möglichen des Arbeitsausfalls ausgenommen.
- **87,5%** der Mitarbeitenden, die während des Betreuungszeitraumes arbeitsunfähig waren, nahmen ihre Arbeit vor Ende der Betreuung wieder auf.
- **59 Tage** ist die durchschnittliche Dauer des Arbeitsausfalls bei den schwersten Fällen im Vergleich zu einem Jahr bei einer depressiven Episode.

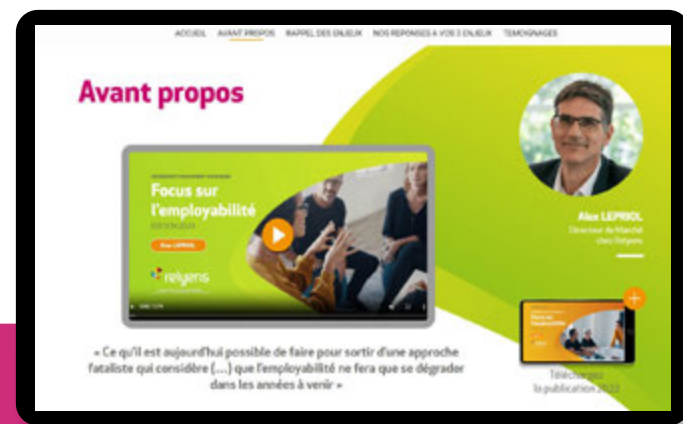


Die Wahrnehmung der psychischen Gesundheit am Arbeitsplatz durch Austausch und Spiel verändern

In Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Management und Arbeitsschutz an der Grenoble IAE bieten wir die Teilnahme an einem spielerischen Serious Game an, um ihre Diskussionen über QVCT zu bereichern und psychosoziale Risiken in ihrer Einrichtung oder Gemeinschaft gründlich zu behandeln. Das SLAC-Modell wurde von Damien Richard, Forschungslehrer für Management und Gesundheit am Arbeitsplatz, und Emmanuel Abord de Chatillon, Universitätsprofessor an der Grenoble IAE, gemeinsam entwickelt. Heute wird die Sensibilisierung mit einer interkollektiven Schulung zu diesem Thema für die Akteure in den Gebietskörperschaften des Departements Var fortgesetzt. Auf dem Programm steht ein erster theoretischer Teil, um alle Bereiche zu behandeln, aus denen sich QVCT zusammensetzt, gefolgt von dem Serious Game und einem gemeinsamen Gespräche, um eine Bestandsaufnahme zu machen, Bedürfnisse zu diagnostizieren und die Diskussion um die Entwicklung von QVCT zu fördern. Die erste Schulung war mit einer Gesamtzufriedenheit von 8,8 von 10 Punkten ein voller Erfolg!

Fokus auf Arbeitsfähigkeit in großen Gebietskörperschaften

Verlängerung der Arbeitszeit und Alterung der Mitarbeitenden in großen Gebietskörperschaften: Relyens veröffentlicht konkrete Illustrationen, um von einem verhängnisvollen Weg zur Beschäftigungsfähigkeit wegzukommen. Auf dem Programm stehen auf der Grundlage konkreter Erfahrungsberichte: Feststellungen, was es anderswo bereits gibt, die Erwähnung eines neuen Ansatzes, eine Präsentation dessen, was heute möglich ist, um den finanziellen, personellen und steuerungstechnischen Herausforderungen innerhalb der Strukturen zu begegnen.



Ein Kompetenzzentrum, das sich mit Risiken befasst, die sich auf das Personalwesen auswirken

2023 markiert die Strukturierung des Kompetenzzentrums, das sich innerhalb von Relyens den HR-Risiken widmet, mit der Ernennung einer neuen Leiterin. Ihr Ziel: das Verständnis dieser Risiken zu verbessern, integrierte Lösungen zur Steuerung, Prävention und Versicherung zu entwickeln und gleichzeitig damit verbundene Dienstleistungen zu liefern. Diese Organisation bietet einen 360°-Blick auf die Risiken innerhalb von Gesundheitseinrichtungen und Gebietskörperschaften.

Die Strukturierung des Angebots war eine der ersten strukturierenden Arbeiten des Kompetenzzentrums. Sie ermöglichte es, die Überzeugungen von Relyens im Bereich der HR-Risiken zu formalisieren und vier neue Wege zu priorisieren, die auf die Herausforderungen unserer Kunden zugeschnitten sind: Beherrschung von Berufsrisiken, Vermeidung von psychosozialen Risiken und Erhaltung der psychischen Gesundheit am Arbeitsplatz, Durchführung eines QVCT-Prozesses, Begleitung von Managern.

Wussten Sie schon?

Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz ist eine Herausforderung, die sich stark auf die Verfügbarkeit des Personals im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften auswirkt.

Im Jahr 2022*:

- **32%** der Beamten, die mehr als 90 Tage krankgeschrieben waren, waren wegen psychischer Probleme krankgeschrieben.
- **16.092** Beamte haben eine Ausfallzeit von mehr als drei Monaten.
- **5.149** Beamte werden aus psychischen Gründen krankgeschrieben, was 1,7% der Beamten entspricht.
- **11.292** Mitarbeitende hatten drei oder mehr Ausfallzeiten. Bei gleicher Annahme (32% werden aufgrund psychischer Gründe krankgeschrieben) wären 3.613 Beamte betroffen, was 1,9% der versicherten Beamten entspricht.
- **2.436** Beamte haben als Krankschreibungsgrund eine psychische Störung angegeben, was 0,3% der versicherten Beamten entspricht.

Insgesamt haben 3,9% der Mitarbeitenden Arbeitsausfälle, die direkt mit der psychischen Gesundheit zusammenhängen, was fast 40% der Fehlzeiten der Mitarbeitenden in Gebietskörperschaften oder im Gesundheitswesen entspricht.

**Relyens-Daten von 2022, gesamtes Vorsorgeportfolio.*

● Cybersicherheit

Proaktiv handeln: Daten verwalten, sichern und gleichzeitig die Verbraucherschützen

Das Ziel für unsere Kunden: über eine wirksame Cybersicherheit zu verfügen und die Daten von Patienten und Nutzern zu sichern.

Herausforderungen, bei deren Bewältigung wir ihnen helfen:

- **Das technologische Risiko in ihrer Organisation verstehen, analysieren und quantifizieren**

Die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften müssen die Schwachstellen ihrer IT-Systeme bewerten und potenzielle Bedrohungen verstehen. Die Risikoanalyse ermöglicht es ihnen, Schwachstellen zu erkennen und Sicherheitsmaßnahmen zu priorisieren. Die Risikoquantifizierung wiederum hilft bei der effektiven Zuweisung von Ressourcen zum Schutz von Daten und Benutzern.

- **Ein sicheres IT-System einrichten**

Das bedeutet, dass Sicherheitslösungen wie Firewalls, Antivirenprogramme, Verschlüsselung usw. eingesetzt werden müssen. Die Einrichtungen müssen ihre Systeme auf dem neuesten Stand halten, verdächtige Aktivitäten überwachen und den Zugriff kontrollieren. Die Sicherheit muss bereits bei der Konzeption von Systemen und Anwendungen berücksichtigt werden.

- **Den Mitarbeitenden beibringen, Krisen richtig zu vorherzusehen und entsprechend zu reagieren**

Die Schulung der Teams ist entscheidend, damit sie in der Lage sind, die Anzeichen eines Cyberangriffs zu erkennen. Pläne zur Reaktion auf Vorfälle müssen erarbeitet und regelmäßig überprüft werden. Die interne und externe Kommunikation im Krisenfall ist ebenfalls entscheidend, um den Schaden zu minimieren.

Diese Herausforderungen erfordern einen proaktiven Ansatz sowie die Zusammenarbeit aller Interessengruppen und ein kontinuierliches Bewusstsein für die Cybersicherheit zu schaffen.



„Gesundheits- und wohlfahrtspflegerische Einrichtungen, Gebietskörperschaften, Feuerwehr und Rettungsdienste ... Wie alle Organisationen müssen sich auch diese Akteure den Herausforderungen der Cybersicherheit stellen. Denn ein Cybervorfall, ob böswillig oder nicht, kann nicht nur den Betrieb stören oder gar lahmlegen, sondern auch die Sicherheit der Verbraucher, die ihrer personenbezogenen Daten, bedrohen – mit potenziell dramatischen

Folgen. Angriffe auf Gesundheitseinrichtungen können Patienten direkten Schaden zufügen und lebensbedrohlich sein. Wenn sie den öffentlichen Dienst betreffen, stellen sie eine echte Bedrohung für die Kontinuität der Geschäftstätigkeit und die Sicherheit der Daten der Bürger dar. Aber nicht nur böswillige Handlungen sind ein Problem. Die Angreifer nutzen ebenso die Anfälligkeit der digitalen Infrastruktur und Schwachstellen aus. Menschliche Fehler, technisches Versagen und Lücken in den Sicherheitsrichtlinien setzen Organisationen erheblichen Risiken aus.

Aus diesem Grund arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um robuste Cybersicherheitsstrategien zu entwickeln. Dazu gehören regelmäßige Schulungen der Mitarbeitenden, häufige Sicherheitsprüfungen und der Einsatz modernster Technologien, um Bedrohungen zu erkennen und abzuwehren, bevor sie sich materialisieren. Unser Ziel ist es, Risiken zu minimieren und im Falle eines Vorfalls schnell und effektiv zu reagieren. Cybersicherheit ist nicht nur eine Frage der Technologie, sondern auch eine Frage der organisatorischen Widerstandsfähigkeit. Als Risikomanager haben wir eine entscheidende Rolle dabei zu spielen, den Akteuren im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften zu helfen, diese Risiken zu verstehen und zu bewältigen, um nicht nur ihr Geschäft, sondern auch die Sicherheit der Bürger zu schützen, denen sie dienen.“

Thierry Zucchi

Leiter des Kompetenzzentrums Cyber von Relyens

Relyens Cyber Connect, eine Lösung zur Steuerung von Cyberrisiken im Gesundheitswesen

Relyens hat sich mit Citalid, einem französischen Start-up-Unternehmen im Bereich Cybersicherheit, zusammengeschlossen, um eine einzigartige und souveräne Lösung zur Steuerung von Cyberrisiken zu entwickeln. Die Expertise von Relyens im Gesundheitsbereich hat es ermöglicht, die Risikomodellierung an den Gesundheitssektor anzupassen, um maßgeschneiderte Indikatoren, Instrumente und Empfehlungen anzubieten. Durch die Nutzung der Kompetenz von Citalids im Bereich Cyber Intelligence und die Integration unserer genauen Kenntnis des Gesundheitssektors können wir heute eine Lösung für Gesundheitseinrichtungen anbieten, mit der sie Cyberrisiken verwalten, identifizieren und ihre potenziellen finanziellen Auswirkungen messen können.

Die Merkmale unserer Lösung:

- Umfassende Steuerung: von der strategischen Vision bis zum operativen Ansatz, prädiktive Indikatoren, die für zwei Angriffsszenarien (Ransomware und Datenleck) definiert werden.
- Eine Auswahl an technologischen Lösungen, die auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden zugeschnitten sind.
- Eine Rationalisierung und Planung der durchzuführenden Sicherheitsmaßnahmen.
- Eine dynamische Überwachung des Risikos entsprechend der sich verändernden Bedrohungen.

Um den Zugang zu unserer Lösung zu erleichtern, sind wir in das Ökosystem der Plattform Hospivision der OSPI-Gruppe integriert, dem Tool zur Analyse und Steuerung der Aktivitäten von Gesundheitseinrichtungen.

Wussten Sie schon?

Am 21. Mai 2024 stellte die französische Behörde für die Cybersicherheit im Gesundheitswesen (ANS - Agence Numérique en Santé) die Ergebnisse 2023 des Monitorings für Sicherheitsvorfälle im Gesundheits- und wohlfahrtspflegerischen Bereich vor:

- **50 Prozent** der Cybervorfälle in Gesundheits- und wohlfahrtspflegerischen Einrichtungen im Jahr 2023 waren böswillig, eine Zahl, die im Vergleich zum Vorjahr unverändert blieb.
- **53%** der Einrichtungen gaben an, dass die Vorfälle ihren Betrieb nicht beeinträchtigt haben. Diese Quote ist niedriger als im Jahr 2022, aber 15 Prozentpunkte höher als im Jahr 2021.
- **Für 29%** der Vorfälle wurde ein Antrag auf Begleitung gestellt. Insgesamt wurden 165 Anträge auf Begleitung gestellt, was **28%** der behandelten Vorfälle entspricht.

Cybermalveillance.gouv.fr führte 2023 eine Umfrage unter den Gebietskörperschaften mit weniger als 25.000 Einwohnern durch, die 99% der Gemeinden in Frankreich ausmachen. Die wichtigsten Folgen von Cyberangriffen sind:

- **40%** Unterbrechung von Aktivitäten und Dienstleistungen, 20% Datenverniichtung, 20% finanzieller Verlust, 14% Diebstahl von Nutzerdaten, 12% Schädigung des Images der Kommune und/oder der gewählten Vertreter.
- **42%** der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften sehen sich dem Risiko von Cyberangriffen ausgesetzt, wobei diese Zahl bei Gebietskörperschaften mit mehr als 10.000 Einwohnern auf 70% ansteigt.
- **72%** der Kommunen lagern ihre Sicherheit ganz oder teilweise aus und 8% betreiben überhaupt kein Sicherheitsmanagement.
- Nur **eine von fünf Gebietskörperschaften** verfügt über einen Reaktionsprozess und 14% geben an, auf einen Angriff vorbereitet zu sein.



Sensibilisierung des spanischen Gesundheitsökosystems

Auf der von Red Seguridad organisierten Veranstaltung Hospital 5.0 in Spanien moderierte Laura Prats Abadía, Cyber Risk Managerin bei Relyens, eine Podiumsdiskussion über die neue Governance im Gesundheitswesen angesichts der zunehmenden Cyberangriffe, an der auch die Cybersicherheitsexperten Javier Martínez Gilabert, Mabel Gonzalez, Ivan Sanchez Lopez und Javier Ripoll Esteve teilnahmen. Eine Gelegenheit, die Bedeutung einer effektiven, von der Direktion unterstützten Koordination zwischen allen Abteilungen der Gesundheitseinrichtungen hervorzuheben, um die Cybersicherheit in ihre Richtlinien zu integrieren. Es war auch eine Gelegenheit, die Notwendigkeit zu betonen, die technische Sprache der Cybersicherheit in geschäftliche Begriffe zu übersetzen, um den Führungskräften die potenziellen Auswirkungen auf die Patientensicherheit, die Glaubwürdigkeit und das Image der Einrichtung zu verdeutlichen.

Eine Studie zum besseren Verständnis von Cyber-Bedrohungen und -Risiken in Gesundheitseinrichtungen

Im Jahr 2023 hat Relyens zusammen mit seinem Partner Citalid ein E-Book über die Gefährdung französischer Gesundheitseinrichtungen durch Cyberrisiken erstellt. Dazu gehören die Typologie der zwischen Januar 2022 und Mai 2023 erfassten Angriffe, die Merkmale bestimmter Angriffsmuster, die strukturellen Besonderheiten von Gesundheitseinrichtungen, die sie zu einem bevorzugten Ziel machen, und schließlich die Arten der finanziellen Verluste, die diese Angriffe für die Krankenhäuser mit sich bringen.

Sensibilisierungsmaßnahmen rund um das Thema Cybersicherheit

Das ganze Jahr über hat Relyens an verschiedenen Veranstaltungen teilgenommen, um die Akteure im Gesundheitswesen für die Herausforderungen technologischer Risiken zu sensibilisieren. Im Dezember nahmen unsere Teams für Fachkräfte des Gesundheitswesens am Jahreskongress Chirurgie 4.0 teil, der von Mediceen und der Académie Nationale de Chirurgie an der Université Paris Cité veranstaltet wurde. Dieser außergewöhnliche Tag soll mehr als 300 frankophone klinische, industrielle, akademische und institutionelle Teilnehmer zusammenbringen und vereinen, die gemeinsam auf die neuen Herausforderungen der chirurgischen Praxis reagieren sollen. Bei dieser Gelegenheit leitete Thierry Zucchi, Leiter des Kompetenzzentrums Cyber von Relyens, einen Workshop, der der Ausbildung zum Thema Cybersicherheit in der Chirurgie gewidmet war.

Medizinisch

Die Pflege- und Patientensicherheit mithilfe von Technologie gewährleisten

Das Ziel für unsere Kunden: Gewährleistung der Kontinuität und Qualität der Pflegetätigkeit trotz der Turbulenzen und Unsicherheiten in der Branche.

Herausforderungen, bei deren Bewältigung wir Ihnen helfen:

• Antizipation von Risiken während des gesamten Pflegeverlaufs in Einrichtungen

Die Risikoprävention beginnt mit einer sorgfältigen Analyse des Pflegeverlaufs, bei der jede Phase, die Schwachstellen aufweisen könnte, identifiziert wird. Dazu gehören die Integration strenger Protokolle, die ständige Weiterbildung des Personals und die Einführung modernster Technologien zur frühzeitigen Überwachung und Intervention.

• Sichere Operationspraktiken

Die Sicherung von chirurgischen und medizinischen Eingriffen ist von entscheidender Bedeutung. Dies geschieht durch die Standardisierung von Verfahren, die systematische Überprüfung von Geräten und Medikamenten sowie die Einführung von operativen Checklisten, um menschliche oder technische Fehler zu verhindern.

• Patientenströme effektiv verwalten

Eine optimierte Steuerung der Patientenströme ist entscheidend, um Überfüllung und lange Wartezeiten zu vermeiden, die die Qualität der Versorgung beeinträchtigen können. Leistungsfähige Terminverwaltungssysteme, effektive Triage-Strategien und eine reibungslose Kommunikation zwischen den verschiedenen Abteilungen sind dafür entscheidend.



Georges Romero
Direktor medizinisches
Risikomanagement
bei Relyens

„Die Akteure im Gesundheitswesen stehen vor einer beispiellos angespannten Zeit, die durch neuartige organisatorische und budgetäre Herausforderungen geprägt ist. Es ist zwingend notwendig, das Ausmaß der sich vollziehenden Transformation zu erkennen. Die Praktiken entwickeln sich radikal weiter, und das in einem Umfeld, in dem die Beherrschung der Risiken, die für den Pflegeberuf typisch sind – die Risiken, die direkt mit der Erbringung von Pflegeleistungen verbunden sind –, eine absolute Priorität bleibt. Gesundheitseinrichtungen und wohlfahrtspflegerische Einrichtungen sowie ihre Mitarbeitenden befinden sich im Zentrum dieser Transformation und müssen Innovation und Sicherheit, Weiterentwicklung und Kontrolle miteinander verbinden, um eine optimale Versorgung der Patienten zu gewährleisten.“

Ziel von Relyens ist es, sie bei der Sicherung ihrer Aufgaben zu begleiten und die Kontinuität ihrer Tätigkeit mit einem optimalen Sicherheitsniveau für die Patienten zu unterstützen. Zu diesem Zweck empfehlen wir fünf Sicherheitsmaßnahmen, die in allen Bereichen der Gesundheitseinrichtungen angewendet werden sollten: Entwicklung einer Fehlerkultur, Förderung der Verbesserung des medizinischen Know-hows, Unterstützung der Entwicklung nicht-technischer Kompetenzen durch Priorisierung von Kommunikation und Teamarbeit, Festlegung der medizinischen Rollenverteilung und schließlich Entwicklung einer Kultur der Überprüfung.“

Wussten Sie schon?

- **Drei Risikobereiche:** Die eingriffsintensiven Fachdisziplinen, angeführt von der orthopädischen Chirurgie, sind für 37 % aller Schadensfälle verantwortlich, gefolgt von der Notaufnahme und der Geburtshilfe. Die Chirurgie ist nach wie vor die Fachrichtung mit dem größten Risiko, und das aus gutem Grund: Jedes Jahr werden in Frankreich mehr als 10 Millionen chirurgische Eingriffe vorgenommen.
- **Eingriffsintensive Fachdisziplinen:** 65% der von Relyens verwalteten unerwünschten Ereignisse (UE) und schwerwiegenden unerwünschten Ereignisse (SUE) haben ihren Ursprung in den eingriffsintensiven Bereichen, d.h. im Operationssaal, der Endoskopie, der interventionellen Bildgebung und der interventionellen Kardiologie.
- **Personen- und Sachschäden:** Relyens bearbeitete 18.472 Schadensansprüche, davon 10.137 in der Personenhaftpflicht und 8.335 in der Sachhaftpflicht (in Frankreich, Spanien, Italien und Deutschland). Von den 11.963 gemeldeten Schadensfällen entfielen 42% (5.034) auf Personenschäden.
- **Infektionsrisiken:** 18% der Schadensfälle sind aufgrund von Infektionsrisiken entstanden, insbesondere in den Bereichen Onkologie und Kardiologie. Die Risikobewertungen, die im letzten Jahrzehnt in Gesundheitseinrichtungen und in Risikosektoren durchgeführt wurden, weisen auf 3 Situationen hin, in denen ein Infektionsrisiko besteht: ein Organisationsmangel, der den Zugang zu infektiologischem Fachwissen erleichtert, die unzureichende Überwachung von Infektionen im OP und die unzureichende Bewertung der Methoden zur Beherrschung des Infektionsrisikos und zur kontinuierlichen Verbesserung.
- **Patientenprofile:** Wir beobachten eine leichte Dominanz von Frauen, die hauptsächlich auf die hohe Anzahl von Schadensfällen in der Gynäkologie und Geburtshilfe zurückzuführen ist. Die drei wichtigsten Situationen, die zu Ereignissen in der Geburtshilfe führten, waren technische oder pflegerische Handlungen (57%), die Indikation zur Pflege (110%) und Diagnosefehler (6%). Bei den anderen Fachrichtungen ist die Geschlechterverteilung ausgeglichen.

Daten aus dem Risikopanorama von Relyens, erstellt für das Geschäftsjahr 2022 und veröffentlicht im Jahr 2023.

Ein Risikopanorama zum besseren Verständnis von Risiken im Zusammenhang mit der Gesundheitsversorgung

Die Analyse der Schadenfälle ermöglicht es Ihnen, Maßnahmen zur Sicherung der Pflegeleistungen umzusetzen. Welche Bereiche sind am meisten gefährdet? Welches sind die Hauptursachen für Schadensfälle?

In dieser Studie teilen wir auch die wichtigsten Barrieren zur Risikoprävention mit, die noch zu oft unzureichend implementiert und verstanden werden, wie z. B. die optimale Nutzung der Checkliste im OP, Teamarbeit mit Aufgabenverteilung bei der postoperativen Patientenbetreuung oder die Berücksichtigung des menschlichen Faktors bei der Ursachenanalyse.

Dieses Panorama soll den Akteuren im Gesundheitswesen ermöglichen, ihre Kenntnisse und ihr Verständnis der mit der Sicherheit der Gesundheitsversorgung verbundenen Herausforderungen zu vertiefen. Relyens verfügt über Risikoexpertise in Frankreich, Spanien, Italien und Deutschland und arbeitet an der Erstellung eines Panoramas der medizinischen Risiken auf europäischer Ebene, in das die Erfahrungsberichte unserer Kunden aus dem öffentlichen und privaten Sektor einfließen.



Diagnose der Anfälligkeit von Einrichtungen durch Risikobegehungen

Die Relyens-Risikovisite, die von unseren Risikomanagement-Beratern durchgeführt wird, ermöglicht es, Risiken (die der Einrichtung bekannt oder unbekannt sind) zu identifizieren und zu priorisieren, eine genaue Diagnose der Ursachen und gegebenenfalls der vorhandenen Kontrollmaßnahmen zu erstellen und schließlich in Zusammenarbeit mit der Einrichtung Sicherheitsmaßnahmen vorzuschlagen. Sie stützt sich auf unseren Referenzrahmen, der nach drei Prismen aufgebaut ist: aktuelle Erkenntnisse und Veröffentlichungen zum Risikomanagement, Vorschriften sowie die Analyse der Schadensfälle von Relyens.

2023 haben wir das Modell der Risikobegehungen weiterentwickelt, indem wir maßgeschneiderte Diagnosen erstellen, die auf die Besonderheiten jeder Einrichtung zugeschnitten sind. Außerdem zogen wir Bilanz über zehn Jahre Risikobegehungen, die unsere Teams durchgeführt hatten, um unser Wissen über Risiken zu erweitern und unsere Interessengruppen zu sensibilisieren. Die Ergebnisse der Risikobegehungen, die in den letzten zwei Jahren in mehr als 100 Operationssälen in Frankreich durchgeführt wurden, zeigten in erster Linie einen Mangel an Gebrauch und Verständnis der Checkliste Patientensicherheit auf (88% der bewerteten Operationssäle). Darüber hinaus wurde in mehr als 70% der bewerteten OP-Räume festgestellt, dass die Rollenverteilung zwischen Chirurgen und Anästhesisten während der Patientenversorgung und insbesondere in der postoperativen Phase, nicht definiert war.

Die Strukturierung der Relyens-Aktivitäten rund um das medizinische Risiko

2023 wurde die Strategie der Gruppe in Bezug auf die mit der Pflegeleistung verbundenen Risiken festgelegt. Aufgrund unserer Kenntnis des Risikos, die auf unserer langjährigen Erfahrung im Umgang mit Schadensfällen beruht, konnten wir einen umfassenden Ansatz entwickeln, der auf fünf vorrangigen Themenbereichen basiert: OP, Notfallversorgung, Geburtshilfe, Infektionsrisiko und Medikamentenweg. Relyens hat 10 wichtige Herausforderungen für das Risikomanagement identifiziert, die diese Themenbereiche abdecken, mit Empfehlungen in den Bereichen Management von schwerwiegenden unerwünschten Ereignissen (SUE) und Management von forensischen Risiken.



Die zehn vorrangigen Herausforderungen für die Risikokontrolle

OP-BEREICH

1. Verfahrensfehler einschränken
2. Begrenzung der Verzögerungen bei der Behandlung nach der Operation

NOTFALL- UND AUSSERPLANMÄSSIGE VERSORGUNG

3. Fehler bei der Überweisung von Patienten einschränken
4. Diagnosefehler einschränken

GEBURTSHILFE

5. Verbesserung der Notfallversorgung in der Entbindungsstation

MEDIKAMENTÖSE VERSORGUNG

6. Fehler bei Risikomedikamenten begrenzen

INFEKTIONSRISIKO

7. Begrenzung postoperativer Infektionen bei implantierbarem Material

TRANSVERSALES RISIKOMANAGEMENT

8. Verbesserung des nachträglichen Managements von unerwünschten Ereignissen (UE) und schwerwiegenden unerwünschten Ereignissen (SUE)
9. Verbesserung der Einholung von Einverständniserklärungen und der Informationsqualität
10. Verbesserung der Schadenmeldungen in Verbindung mit der Pflege

Ermöglicht wurde dies durch die Arbeit unserer Teams im Kompetenzzentrum medizinisches Risiko sowie durch die Teams unserer europäischen Business Units. Ihr Fachwissen und ihre Erfahrung sowohl vor Ort als auch im Risikobereich ermöglichen es uns, von einer genauen Kenntnis der Herausforderungen unserer Kunden zu profitieren und die am besten geeigneten Lösungen zu implementieren.

Patientensicherheit in spanischen Intensivstationen

Die Sicherheit auf Intensivstationen ist ein Grundpfeiler, um eine qualitativ hochwertige Versorgung und das Vertrauen der medizinischen Fachkräfte zu gewährleisten. Unter Beteiligung von mehr als 300 Fachkräften des Gesundheitswesens in Spanien hat Relyens in Zusammenarbeit mit der Fundación FIDISP eine Studie mit dem Titel „Patientensicherheit in Intensivstationen: Die Sicht der Fachkräfte“ durchgeführt. Ziel dieser Studie ist es, das medizinische Fachpersonal, das täglich auf der Intensivstation arbeitet, zu informieren und zu sensibilisieren, indem die wichtigsten Faktoren, die zu Zwischenfällen in der Intensivmedizin führen, ermittelt werden. Die Studie belegt, dass 35% der medizinischen Schadensmeldungen aus dem Operationssaal stammen und dass 60% der Schadensmeldungen vermeidbar sind. Kommunikationsprobleme zwischen Fachleuten, mangelnde Ausbildung, fehlendes Training und eine schwache Sicherheitskultur sind die Hauptrisikofaktoren.

Umfrage zu Instrumenten und Ressourcen für die Sicherheit der Gesundheitsversorgung in Italien

Die von Relyens und Federsanità durchgeführte Studie *Risk management sanitario in Italia: „indagine su strumenti e risorse destinati alla sicurezza delle cure“* bietet eine umfassende Analyse der aktuellen Situation der italienischen Krankenhausstrukturen im Hinblick auf finanzielle und personelle Ressourcen, Kompetenzen und Entscheidungsautonomie. Ihr Ziel: Entwicklung innovativer Überlegungen und Strategien, um den steigenden Erwartungen von Pflegekräften und Patienten in Bezug auf Sicherheit und Qualität der Pflege gerecht zu werden sowie Entwicklung eines kollektiven Bewusstseins in Bezug auf das Risikomanagement im Gesundheitswesen, um einen Veränderungsprozess zu initiieren.

Die Ausgangsuntersuchung der Studie richtete sich an Gesundheits- und Sozialeinrichtungen in 18 der 20 am Projekt beteiligten italienischen Regionen, 84% davon aus dem öffentlichen Sektor. Auf Risikomanager entfielen 71% der Befragten. Die Profile der anderen Teilnehmer waren sehr heterogen und umfassten verschiedene Positionen, vom Referenten der Gesundheitsdirektion bis hin zur Verwaltungs- und Generaldirektion.

ESTUDIO

EL RIESGO CERO NO EXISTE:
Claves para la seguridad del paciente



Unsere Kunden, unsere Priorität

● Ein europäischer Weg im Dienste der Kundenstrategie



Inwiefern beeinflusst die europäische Dimension von Relyens unsere Strategie und die Art und Weise, wie wir unsere Kunden begleiten?

„Relyens wurde vor fast 100 Jahren von und für Krankenhäuser gegründet. Wir haben uns von einem französischen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit zu einer europäischen Gruppe mit einem breiten fachlichen Spektrum entwickelt. Seit dem Beginn unserer europäischen Expansion im Jahr 2013 haben wir es in weniger als zehn Jahren geschafft, in Spanien und Italien Marktführer im Bereich der medizinischen Haftpflichtversicherung zu werden. Die Geschwindigkeit, mit der wir diese Positionen in beiden Ländern, insbesondere

beim öffentlichen Krankenhaussektor, erreicht haben, ist bemerkenswert. Was uns auszeichnet, ist unsere europäische Sicht auf Risiken, unsere Fähigkeit, Daten in verschiedenen Maßstäben zu sammeln und uns von bewährten Verfahren in verschiedenen Gebieten inspirieren zu lassen. Dadurch sind wir heute in der Lage, den Bedürfnissen eines Kunden wie Clariane in seiner europäischen Entwicklungsstrategie gerecht zu werden, indem wir ihm Lösungen und Angebote anbieten, die sich auf jedem seiner Märkte bewährt haben. Große europäische Gruppen wie Clariane versuchen, Skalierungsstrategien umzusetzen, um ihre Wirkung gleichmäßig über alle ihre Einrichtungen hinweg zu erhöhen. Durch unsere Position als europäischer Risikomanager können

Valérie Vocanson
Stellvertretende CEO
Kundenentwicklung in Europa

wir sie bei der Umsetzung dieser Strategien, der Priorisierung ihrer Maßnahmen und der Unterstützung ihrer Teams, die durch diese notwendigen Veränderungen herausgefordert werden, wirksam begleiten.

Trotz unterschiedlicher Reifegrade in den Ländern, in denen wir tätig sind, haben wir einen ähnlichen Ansatz für Ökosysteme. Frankreich, Spanien, Italien und Deutschland haben letztlich mit denselben Herausforderungen zu kämpfen. Was sich unterscheidet, ist die Art und Weise, wie auf diese Herausforderungen reagiert wird. Auf der Mikroebene müssen sich die Mitarbeitenden und Fachkräfte des Gesundheitswesens an unterschiedliche Praktiken und Erwartungen anpassen, die von unterschiedlichen Berufskulturen und Gesundheitssystemen beeinflusst werden. Auf der Makroebene fügen die häufigen Änderungen der nationalen und europäischen Vorschriften eine zusätzliche Schicht der Komplexität hinzu, die eine ständige Aktualisierung von Wissen und Verfahren erfordert und manchmal die finanziellen Möglichkeiten der Strukturen verringert.

Diese Fragmentierung intensiviert die Realität der Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften, die bereits mit sehr starken gesellschaftlichen, organisatorischen, wirtschaftlichen und digitalen Herausforderungen konfrontiert sind. Dies verlangt nach noch mehr Ressourcen, Kompetenzen und Resilienz und erfordert eine besondere Begleitung. Dank unserer Präsenz

und Erfahrung in mehreren europäischen Ländern können wir Lösungen anbieten, die auf den jeweiligen nationalen Kontext zugeschnitten sind, während wir gleichzeitig bewährte Verfahren austauschen und Ansätze harmonisieren, wo dies möglich ist. Durch unsere Fähigkeit, uns durch die verschiedenen Vorschriften zu navigieren und die lokalen Besonderheiten zu verstehen, können wir eine umfassende und relevante Unterstützung bieten, die unseren Kunden hilft, Hindernisse zu überwinden und ihre Widerstandsfähigkeit gegenüber den komplexen Herausforderungen, mit denen sie konfrontiert sind, zu verbessern.“

Relyens richtet sich an zwei inhärent miteinander verbundene und voneinander abhängige Welten: Gesundheitswesen und Gebietskörperschaften. Inwiefern fördert diese Positionierung ein besseres Verständnis und ein umfassenderes Management der Herausforderungen unserer Kunden?

„Die gleichzeitige Ausrichtung auf das Gesundheitswesen und die Gebietskörperschaften ist eine echte Stärke unserer Gruppe und ein unbestreitbarer Vorteil für unsere Kunden. Es gibt viele mögliche Synergien, aber sie erfordern auch Aufmerksamkeit auf mehreren Ebenen, um ihre volle Wirkung zu entfalten.

Zunächst einmal erfordern der Zugang zur Gesundheitsversorgung und das Verständnis des Patientenwegs einen kohärenten regionalen und lokalen Ansatz. Denn jede Region hat ihre Besonderheiten, sei es in Bezug

auf die Bevölkerung, die Infrastruktur oder die Ressourcen. Durch die Berücksichtigung dieser Besonderheiten ist es möglich, die Koordination der Gesundheitsversorgung zu optimieren, eine nahtlose und kontinuierliche Patientenversorgung zu gewährleisten und Ungleichheiten beim Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen abzubauen. Dies wird zu nahtloseren Behandlungspfaden führen, bei denen die Patienten in jeder Phase ihrer Behandlung, von der Prävention bis zur Rehabilitation, auf einem gleichbleibend hohen qualitativen Niveau betreut werden.

Die Bewältigung der Abhängigkeit, die mit der Alterung der Bevölkerung und mit Behinderungen einhergeht, ist ein weiterer Bereich, in dem die Interaktion zwischen Gesundheitswesen und Gebietskörperschaften von entscheidender Bedeutung ist. Am 1. Januar 2023 war in Frankreich eine von fünf Personen 65 Jahre oder älter (21,3%), ein Anteil, der seit über 30 Jahren aufgrund des Eintritts der geburtenstarken Jahrgänge in diese Altersgruppe stetig steigt. Wir wissen jedoch, dass mit zunehmendem Alter der Menschen Mehrfacherkrankungen und chronische Krankheiten häufiger auftreten, was einen zunehmenden Druck auf das Pflegeangebot ausübt. Der Bedarf an Pflege und Unterstützung ist in den einzelnen Regionen je nach lokaler Demografie und verfügbaren Ressourcen sehr unterschiedlich und verschärft die sozialen Ungleichheiten. Das gilt insbesondere in Bezug auf den schwierigen oder unmöglichen Zugang

zu Allgemeinmedizinerinnen und dem dadurch erhöhten Risiko, das Pflegeleistungen für die am stärksten benachteiligten Bürger nicht geleistet werden können. Hinzu kommen auch die Auswirkungen der Klimakrise auf den Gesundheitszustand der Bevölkerung, die sich auf das Gesundheitssystem auswirken und die Verantwortung der lokalen Akteure neu definieren, die sich besser auf ökologische Herausforderungen und Krisen jeglicher Art vorbereiten müssen. All dies zeigt, wie wichtig es ist, gemeinsam mit den Akteuren im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften zu arbeiten und stärkere Synergien zwischen ihnen zu schaffen. Durch die Bündelung von Ressourcen und die Koordinierung der Bemühungen auf lokaler Ebene können wir die Dienstleistungen optimieren und eine angemessene Unterstützung für die am stärksten gefährdeten Bevölkerungsgruppen gewährleisten.

Die Gesundheit am Arbeitsplatz und die Lebensqualität und Arbeitsbedingungen (QVCT – Qualité de vie et des conditions de travail). Die Arbeitsbedingungen unterscheiden sich von Branche zu Branche und von Region zu Region. Durch einen regionalen Ansatz können wir Präventionsprogramme entwickeln, die auf die örtlichen Gegebenheiten zugeschnitten sind und es uns ermöglichen, besser auf die Bedürfnisse von Arbeitnehmern und Arbeitgebern einzugehen. Dazu gehören die Schulung von Führungskräften, Managern und Mitarbeitenden, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen, die Prävention von Berufsrisiken und die Unterstützung des psychischen Wohlbefindens. Durch die Förderung eines ganzheitlichen Ansatzes zur Gesundheit am Arbeitsplatz, für den die Relyens-Teams bekannt sind, tragen wir dazu bei, die Lebensqualität der Akteure des Gemeinwohls zu verbessern und die

Widerstandsfähigkeit ihrer Organisation zu stärken.

Kurz gesagt: Die Synergien zwischen Gesundheitswesen und Gebietskörperschaften bieten große Chancen, die Qualität der Gesundheitsversorgung und die Effizienz des öffentlichen Sektors zu verbessern.

Seit unseren Anfängen und noch stärker seit Beginn unseres Strategieplans ImpACT2025 arbeitet Relyens gemeinsam mit den Akteuren unseres Ökosystems an der Förderung eines Gesundheitswesens und des öffentlichen Dienstes, die auf Vertrauen basieren und allen Bürgern ein längeres Leben bei guter Gesundheit ermöglichen, unabhängig davon, wo sie leben. Dies ist der Kern unserer Mission und unseres Risikomanagementansatzes. “

● Sie so effektiv wie möglich begleiten

Lösungen zum besseren Schutz und zur Unterstützung der Akteure im Behinderten- und Seniorenbereich

Ende 2022 gehen Intégrance und Relyens eine Partnerschaft ein, um ihren Versicherten, Kunden und Mitgliedern im Behinderten- und Seniorenbereich ein erweitertes Angebot an Lösungen zu bieten, indem sie ihre Krankenversicherungs-, Vorsorge- und Schadenversicherungslösungen (Sachschäden, KfZ, Gebäude, Haftpflicht und Rechtsschutz) zusammenlegen. Offensichtliche Gemeinsamkeiten unserer beiden Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit: eine entschieden mutualistische Kultur, ein gemeinsames Engagement im Dienste des Gemeinwohls und für den Zugang zur Gesundheitsversorgung für alle und schließlich eine solide und komplementäre Verankerung in unseren gemeinsamen Ökosystemen.

Im Jahr 2023 starteten wir unsere erste Vermarktungskampagne, die wie folgt gegliedert ist: Relyens vermarktet die Lösungen der betrieblichen Krankenversicherung Intégrance, Intégrance wiederum vermarktet die Lösungen der betrieblichen Vorsorge von Relyens und qualifiziert potenzielle Ziele für ein Sachversicherungsangebot von Relyens. Eine Win-Win-Partnerschaft im Dienste unserer jeweiligen Kunden und ganz allgemein der Akteure im Gesundheitswesen.

Technologieplattform zur Verbesserung der Patientensicherheit im Operationssaal in Spanien

Um die Überwachung in Operationssälen zu optimieren, vereinbarten Relyens und der Gesundheitsdienst von Murcia den Einsatz der von Caresyntax entwickelten Technologie, um 30 Operationssäle des Universitätskrankenhauses Virgen de la Arrixaca auszustatten. Diese Plattform sammelt, analysiert und automatisiert die in der chirurgischen Umgebung verfügbaren Daten, um bestehende Risiken zu minimieren. Durch diese Digitalisierung der chirurgischen Umgebung ist es möglich, die Variabilität zu messen, Bedürfnisse zu interpretieren und jederzeit klinisch relevante Entscheidungen im Einklang mit etablierten medizinischen Protokollen zu treffen.

Zwei neue Lösungen zur Steuerung von HR-Risiken zugunsten von Gebietskörperschaften

Das Jahr 2022 war geprägt von der Übernahme des Start-up-Unternehmens Manty, einem Spezialisten für Entscheidungshilfe bei Gebietskörperschaften, durch Relyens. Im Jahr 2023 entstehen Synergien, die zu zwei neuen Angeboten führen. Eine Lösung zur Steuerung von HR-Risiken, die großen Akteuren in den Gebietskörperschaften angeboten wird, um gemeinsam mit ihnen eine Strategie für Beschäftigungsfähigkeit und Attraktivität aufzubauen. Ein vorausschauendes HR-Angebot, das es den Kommunen ermöglicht, ihre Lohnkosten im Detail zu verfolgen, den Abschluss des laufenden Jahres vorzubereiten sowie Budgets für das Folgejahr und mehrjährige Budgets zu planen.





Eine Partnerschaft, um Schulungen in Video-Immersion zum Leben zu erwecken

Die WHO zählt medizinische Fehler zu den zehn häufigsten Todesursachen. Es gibt Lösungen, die weitergegeben und vermittelt werden müssen. Die Technologien ermöglichen heute die Entwicklung von immersiven Fernstudiengängen,

die an die Bedürfnisse der Pflege angepasst sind. Die Partnerschaft zwischen Relyens und SafeTeam Academy, beides Qualiopi-zertifizierte Bildungsträger für Risikoprävention, belegt dies. Die Idee ist, gemeinsam schlüsselfertige und auf die tatsächlichen Bedürfnisse von Gesundheits- und medizinisch-sozialen Einrichtungen zugeschnittene Lösungen anzubieten. Durch diese neue Partnerschaft bieten wir unseren Kunden zwei Schulungen an: *Alarmstufe Rot im Kreißsaal* und *Menschliche Faktoren und gute Behandlung bei älteren Menschen* sind Schulungen, die von einem Relyens-Experten geleitet werden und Zugang zur Safe Team-Plattform bieten, um die Schulung in einer Videosimulation zu erleben. Diese Lehrmethode ermöglicht es jedem Teilnehmer, aus der Ferne eine immersive Erfahrung, ohne jegliche Gefahr, zu machen und gleichzeitig aktiv an seiner Ausbildung teilzunehmen.

Eine sichere digitale Plattform im Dienste der Chirurgen für Eingriffe im Bereich der Arme

PromTime (ein Pionier der Datenwissenschaft, Architekt und Prüfer der Gesundheitszunahme von Patienten im realen Leben) setzt darauf, dass sich die Ergebnisse von Chirurgen verbessern, wenn sie miteinander verglichen werden, was sich positiv auf die Pflege auswirkt und alle Akteure des Gesundheitswesens aufwertet. Relyens unterstützt dieses Vorhaben, indem es freiwilligen Chirurgen das Jahresabonnement für die sichere digitale Plattform PromHand anbietet, die von seinem Partner entwickelt wurde.

So haben Chirurgen der oberen Extremität (Schulter, Ellbogen, Hand) zum ersten Mal in Frankreich und Europa die Möglichkeit, die Ergebnisse ihrer Patienten zu vergleichen, um die funktionelle Erholung und die Qualität der Beziehung zwischen Patient und Chirurg zu verbessern.

Kostenloser Zugang zur Mapatho Plus-Lösung

Laut dem Bericht 2023 „Die Qualität des Gesundheitssystems verbessern und die Ausgaben kontrollieren“ der Krankenversicherung und einer Studie des CSA-Instituts über die entscheidende Rolle pflegender Angehöriger im Jahr 2022 gibt es in Frankreich 24 Millionen chronisch Kranke (22% der Erwerbsbevölkerung) und 15 Millionen pflegende Angehörige, die als Kranke, Pflegende oder Angehörige in ihrem Alltags- und Berufsleben beeinträchtigt sind.

In diesem Zusammenhang bietet Relyens in Partnerschaft mit Mapatho allen seinen Kunden im Gesundheitswesen, die im Rahmen der sozialen Absicherung versichert sind, sowie Akteuren in den Gebietskörperschaften Mapatho Plus an, um den Herausforderungen der Beschäftigungsfähigkeit und langfristiger Arbeitsunfähigkeit zu begegnen. Dies ist besonders relevant, da langfristige Arbeitsunfähigkeit die dritthäufigste Ursache für lange Ausfallzeiten in Frankreich darstellt. Unser Ziel ist es, ihnen einen Service anzubieten, mit dem sie ihre von einer chronischen Krankheit betroffenen Mitarbeitenden besser begleiten können. Eine sinnvolle Partnerschaft, da sie es uns ermöglicht, unsere Kenntnisse und unser Verständnis dieser Krankheiten zu erweitern, Instrumente für die Rückkehr in den Beruf anzubieten und unsere Kunden in diesem Bereich besser zu unterstützen.

Ein erster Vertrag mit europäischer Dimension unter Berücksichtigung der lokalen Besonderheiten

Im Jahr 2023 hat die Clariane-Gruppe eine Haftpflichtversicherung für ihre französischen, spanischen und deutschen Einheiten abgeschlossen, die ab dem 1. Januar 2024 in Kraft tritt. Das sind 1.000 von 1.200 Einrichtungen, die sich uns anschließen, mit der Möglichkeit, die Abdeckung auf Italien auszuweiten. Dieser neue Vertragsabschluss ist eine Premiere für Relyens, da es sich um den ersten Vertrag handelt, der mit einer internationalen Gruppe unterzeichnet wurde und Vereinbarungen in mehreren unserer Niederlassungsländer umfasst. Unser umfassendes und lokales Angebot an Entschädigungsleistungen und Risikomanagement war einer der unterscheidenden und wirklich ausschlaggebenden Faktoren. Dies ist ein sehr schöner kollektiver Erfolg und das Ergebnis einer beispiellosen und austauschreichen Koordination, die seit Mai 2023 von der Business Unit Gesundheits- und Sozialwesen France orchestriert wird.

Einfluss auf unsere Ökosysteme nehmen, um die Gesundheit und die Lebensräume von morgen zu gestalten

Ein europäischer Workshop, der dem Risikomanagement in Krankenhäusern gewidmet ist

Seit 2017 veranstalten Relyens und die Union Européenne des Hôpitaux Privés (UEHP) Workshops, bei denen Experten für Gesundheitsrisikomanagement aus ganz Europa zusammenkommen, um sich über Strategien zur Risikominderung und bewährte Verfahren auszutauschen. Die Ausgabe 2023, die am 9. März in Brüssel stattfand, konzentrierte sich auf die Herausforderungen nach COVID-19, insbesondere den Mangel an Gesundheitspersonal. Der Schwerpunkt lag auf der Rolle der Pflegenden, der Anziehung neuer Talente im Pflegebereich und der Bindung von medizinischem Personal. Dieses Treffen bot Gelegenheit für einen regen Austausch und wurde von Schlüsselfiguren wie Relyens-Kunden, öffentlichen und privaten Krankenhausgruppen sowie europäischen Regulierungsbehörden besucht. 2024 wird die Gelegenheit bieten, die Gemeinschaft rund um die Herausforderungen der digitalen Gesundheit zusammenzubringen.

Teilnahme am Kongress der Gesundheitswirtschaft in Deutschland

Auf dieser Veranstaltung kamen fast 1.000 Branchenfürer zusammen, um über aktuelle Herausforderungen zu diskutieren. Es wurden Themen wie die Umstrukturierung von Krankenhäusern, ambulante Behandlung, die noch unzureichende Digitalisierung in den Einrichtungen, die Optimierung von Prozessen mithilfe von KI und die effiziente Nutzung von Daten erörtert. Relyens stellte seine Perspektiven im Bereich Risikomanagement vor und enthüllte die technologischen Fortschritte seiner Lösung Caresyntax für Operationssäle.





Ein katalanischer Lehrstuhl zur Verbesserung der Gesundheit und Lebensqualität der Bevölkerung

Gemeinsam mit CoMB, Grup MED, der Universität und dem Hospital Clínic de Barcelona richtet Relyens einen Lehrstuhl für Rechtsmedizin, Berufshaftpflicht und öffentliche Sicherheit ein. Dieses Bündnis soll die Forschung und Ausbildung in den Bereichen Rechtsmedizin, medizinische Verantwortung in Katalonien und klinische Sicherheit fördern. Der Lehrstuhl wird im Februar 2023 eingeweiht und stärkt Relyens Engagement für das Management medizinischer Risiken und die Verbesserung der öffentlichen Gesundheit.

An der Seite unserer Partner werden wir an der Entwicklung von Vereinbarungen mit mehreren nationalen und internationalen Institutionen in der ganzen Welt arbeiten, die die Aus- und Weiterbildung in spezifischen, mit diesem Bereich zusammenhängenden Abschlüssen unterstützen. Bildungspartnerschaften und Forschungsstipendien werden entwickelt, um die Fachausbildung und den Wissensaustausch zu unterstützen und so ein Modell für Einfluss und Führungsstärke im medizinischen Bereich zu etablieren.

40. Jahrestag des Statuts des öffentlichen Dienstes – Le Pors-Gesetz

Am 13. Juli 2023 wurde das 40-jährige Jubiläum des Statuts des öffentlichen Dienstes gefeiert, das 1983 von Anicet Le Pors, dem damaligen Staatssekretär für den öffentlichen Dienst und Verwaltungsreformen, begründet wurde. Dieses Gesetz, das sogenannte „Loi Le Pors“, verankerte von da an die Rechte und Pflichten der Beamten. Anlässlich seines Jubiläums haben sich die Akteure – Fachleute, Arbeitgeber, Nutzer – der drei öffentlichen Funktionen zusammengefunden, um über die Zukunft des öffentlichen Dienstes nachzudenken: Welche Menschen, welche Berufsbilder, für welche öffentlichen Dienstleistungen? Anicet Le Pors, nahm an dieser Konferenz teil, die von Emploi Public und La Gazette organisiert wurde. Relyens freut sich, als Partner der drei Seiten des öffentlichen Dienstes an dieser Veranstaltung beteiligt zu sein.



Mit den Akteuren unseres Ökosystems über Risikomanagement sprechen

Das ganze Jahr über sind die Relyens-Teams auf die verschiedenen Interessengruppen des Gesundheitsökosystems zugegangen, um auf der Grundlage der Ergebnisse unseres Panoramas des Risikos im Zusammenhang mit der Pflege Sensibilisierungsmaßnahmen durchzuführen und einen Dialog über die umzusetzenden Maßnahmen zu führen. Vor allem anlässlich der wichtigsten Termine in unserem Ökosystem: Kongress der Französischen Gesellschaft für Anästhesiologie und Wiederbelebung (SFAR - Société Française d'Anesthésie et de Réanimation), Hauptstadt Kongress / 2023, Forum Risikomanagement Kongress der Französischen Gesellschaft für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde (SFORL - Société Française d'Oto-Rhino-Laryngologie), Kongress der Französischen Gesellschaft für Radiologie, Kongress für praktische Gynäkologie und Geburtshilfe. Um die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften kontinuierlich für ihre Herausforderungen zu sensibilisieren, haben wir verschiedene thematische Webinare organisiert, bei denen Relyens-Experten, unsere Kunden und Partner zu Wort kommen.

Unterstützung der Generalstände für Gesundheitskommunikation in Italien

Am 13. und 14. September trafen sich in Rom Institutionen, Entscheidungsträger und Interessengruppen zu einer Veranstaltung über die Investitionen des Nationalen Plans für Wiederaufbau und Widerstandsfähigkeit im Gesundheitssektor (PNRR - Plan National de Relance et de Résilience dans le secteur de la santé) in Italien. Diese Veranstaltung, die von Federsanità organisiert wird und deren Hauptsponsor Relyens ist, bezieht institutionelle Persönlichkeiten, Entscheidungsträger und Akteure der wichtigsten Verbände und Unternehmen des Gesundheitsökosystems mit ein, die zusammenkommen, um das zentrale Thema der Investitionen in den Gesundheitssektor zu erörtern, die in der „Mission 6 – Gesundheit“ des PNRR geplant sind. Bei diesem Treffen sprach Anna Guerrieri, Leiterin für Risikomanagement bei Relyens in Italien, am runden Tisch zum Thema „Der Kommunikationsplan des NRPR: Ressourcen, Kanäle und Werkzeuge. Vorschläge für einen Vergleich“.



„Öffentliches Handeln – Krisenzeiten und Zeitkrisen“

„Was ist Zeit? Solange mich niemand danach fragt, weiß ich es; wenn ich versuche, es demjenigen, der mich fragt, zu erklären, weiß ich es nicht mehr.“ Im Rahmen der gemeinsamen Arbeit des Think Tanks „Cercle des Acteurs Territoriaux“ über kurz- und langfristiges Handeln im öffentlichen Bereich, konnte die Richtigkeit dieser Aussage von Augustinus beurteilt werden. Der Versuch, besser zusammenzuleben und besser zusammenzuarbeiten, während unsere Zeitpläne immer mehr auseinanderdriften, erfordert ein kollektives Nachdenken. Dies ist das zentrale Thema des 2023 erschienenen Whitepapers dieses Think Tanks, dessen Mitglied und Förderer Relyens ist.



Eine Projektausschreibung zur Förderung der Prävention innerhalb der Feuerwehr- und Rettungsdienste (SIS - Services d'Incendie et de Secours) in Frankreich

Jedes Jahr veröffentlicht Relyens einen Projektauftrag, der sich an SIS richtet, die in ihrer Struktur eine Aktion zur Prävention von Berufsrisiken entwickeln oder unterstützen, die Lebensqualität des Personals im Dienst verbessern und bei einem Präventionsansatz für Feuerwehrleute und/oder PATS begleitet werden möchten. Relyens stellt dem Preisträger sein Fachwissen zur Verfügung und unterstützt ihn bei der Umsetzung seines Projekts. Im Jahr 2023 haben wir den SDIS de l'Aude (Feuerwehr- und Rettungsdienst des Departements Aude) bei der Einführung eines Sets von sechs Aufklebern unterstützt, die auf den Bildschirmen der Arbeitsplätze angebracht werden, um das Personal für die Problematik der Bildschirmarbeit zu sensibilisieren. Diese Aufkleber richten sich unter anderem an die Mitarbeitenden des CTA/CODIS (12/24H). Jeder Aufkleber besteht aus einem Thema und einem QR-Code, der gescannt werden kann, um auf ein praktisches Merkblatt „Meine Präventionsminute“ mit Tipps und auf einen Podcast zuzugreifen. Hier werden bewährte Praktiken für die Büroarbeit und Bildschirmarbeit vorgestellt.

Bericht des Fonds zur Prävention von Berufsverschleiß im öffentlichen Dienst, Relyens geprüft

Im Rahmen der Verpflichtungen des Ministeriums für Transformation und öffentlichen Dienst zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Gebietskörperschaften wurde ein Bericht über den Fonds zur Vorbeugung von beruflichem Verschleiß und zum Erhalt des Arbeitsplatzes veröffentlicht und der Regierung übergeben. Die Minister Stanislas Guerini, Olivier Dussopt und Dominique Faure haben zwei Inspektoren und den Präsidenten des nationalen Verbands der Verwaltungszentren (FNCDG - fédération nationale des centres de gestion) mit dieser Aufgabe betraut. Relyens war der einzige private Akteur, der geprüft wurde.

Im Jahr 2024 wird unsere Gruppe die Ergebnisse ihrer Umfrage über berufsbedingten Verschleiß bei Mitarbeitenden von Gebietskörperschaften veröffentlichen, gestützt auf 600 Befragte, von denen 20% unsere Kunden sind.



Auszeichnung der herausragenden Leistungen des europäischen Krankenhaussektors

Relyens sagt *Ja* und unterstützt die European Private Hospital Awards, die von der European Union of Private Hospitals (UEHP) an der Seite von APHP – Associação Portuguesa de Hospitalização Privada und Ernst & Young Consulting Services organisiert werden. Die Veranstaltung fand in Lissabon statt und wir waren dabei! Erwan Trividic, Leiter für Partnerschaften und Außenbeziehungen unserer Gruppe, hatte die Ehre, den Preis für Innovation im Gesundheitswesen in Anwesenheit des portugiesischen Gesundheitsministers Manuel Pizzaro, des Präsidenten der UEHP Paul Garassus und des Präsidenten der APHP – Associação Portuguesa de Hospitalização Privada Oscar Gaspar, zu überreichen. Herzlichen Glückwunsch an den glücklichen Gewinner, die portugiesische Gruppe Lusíadas Saúde, und an die Träger des preisgekrönten Projekts Digital Assistant: Sofia Couto da Rocha und Luís Drummond Borges.

Diese zweite Ausgabe hat erneut die ganze Vitalität des Sektors und die Innovationsfähigkeit seiner Akteure gezeigt, um das Gesundheitswesen zum Nutzen der Patienten nachhaltig zu verbessern.



● Auf dem Weg zu einer umfassenden, solidarischen und innovativen ergänzenden sozialen Absicherung

Harold, können Sie uns kurz erklären, was die ergänzende soziale Absicherung (PSC - Protection Sociale Complémentaire) ist und inwiefern sie für unsere Kunden eine große Herausforderung darstellt?

„Die ergänzende soziale Absicherung ist eine Versicherung, die die Übernahme von Heilbehandlungskosten als Zusatz zu den Leistungen der Sozialversicherung beinhaltet und darüber hinaus das Nettolohnniveau im Falle einer längerfristigen krankheitsbedingten Arbeitsunfähigkeit oder einer Berufsunfähigkeit absichert.“

Die Reform der ergänzenden Gesundheitsversorgung im öffentlichen Dienst zielt darauf ab, eine gerechte Krankenversicherung für 5,7 Millionen Beamte zu gewährleisten und bestehende Ungleichheiten zu verringern. Außerdem versucht sie, die Kaufkraftlücke zwischen Beamten und Arbeitnehmern der Privatwirtschaft zu verringern, da letztere seit dem ANI-Abkommen von 2013 von einer obligatorischen Beteiligung ihres Arbeitgebers an der Finanzierung von mindestens 50% der Gesundheitsverträge profitieren.

Bei der Vorsorge geht es vor allem darum, die Absicherung auf mehr Mitarbeitende auszuweiten und ihnen eine Basisabsicherung zu bieten, die für ihre finanzielle Sicherheit unerlässlich ist. Beamte, die manchmal schlecht über ihre Rechte informiert sind, können im Falle einer Erkrankung- oder eines Unfalls in eine schwierige finanzielle Situation geraten. “



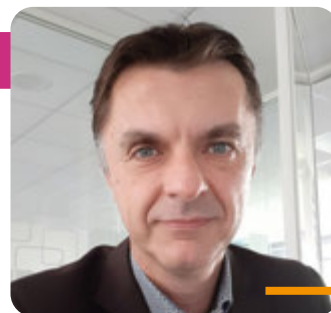
Harold Aberlenc

Leiter der Abteilung für Außenbeziehungen und Kundenentwicklung Europa von Relyens

Philippe, inwiefern ist Relyens legitimiert, die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften bei dieser Herausforderung zu unterstützen?

„Als führendes Unternehmen im Bereich der gesetzlichen Risiken verfügt Relyens über mehr als 35 Jahre Erfahrung im Bereich der sozialen Absicherung und über ausgewiesene Expertise in der Prävention von Risiken im Zusammenhang mit Human Resources. Mit 660.838 Beamten, die für 23.717 Gebietskörperschaften und 901 Gesundheitseinrichtungen tätig sind, ist unsere Gruppe ein wichtiger Partner des öffentlichen Dienstes, einschließlich des öffentlichen Dienstes des Staates, beispielsweise repräsentiert durch unseren Kunden die Generaldirektion der zivilen Luftfahrtbehörde (DGAC - Direction générale de l'aviation civile).“

Seit 2021 arbeitet Relyens mit verschiedenen Akteuren unseres Ökosystems zusammen, um eine umfassende Reform der ergänzenden sozialen Absicherung mit Schwerpunkt auf Gesundheit, Vorsorge und Prävention zu fördern. Als Risikomanager sehen wir diese Reform als einen großen Fortschritt, der darauf abzielt, die Mitarbeitenden besser zu schützen, den sozialen Dialog zu bereichern und die Attraktivität der Arbeitgeber zu erhöhen. Sie zielt darauf ab, die Sicherheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu erhöhen und gleichzeitig die Leistungsfähigkeit und Widerstandsfähigkeit der Gesundheitsbehörden und -einrichtungen zu verbessern. Die Teilnahme an der Definition



Philippe Charton

Leiter für Entwicklung Akteure in Gebietskörperschaften von Relyens

und Umsetzung dieser Strategie ist Teil unseres proaktiven Risikomanagements und zeigt unser Engagement für innovative Lösungen, die auf die Herausforderungen unserer Kunden zugeschnitten sind. “

Harold, Philippe, was genau würde den Erfolg der Reform der ergänzenden sozialen Absicherung ausmachen? Welche Unterschiede bestehen zwischen der regionalen Krankenhausverwaltung (FPT - Fonction publique territoriale) und der öffentlichen Krankenhausverwaltung (FPH - Fonction Publique Hospitalière)?

Harold: „In erster Linie muss die ergänzende soziale Absicherung den öffentlichen Krankenhäusern (FPH) an die spezifischen Herausforderungen der Einrichtungen und des Personals angepasst werden. Relyens hat über mehrere Monate hinweg die verschiedenen Interessengruppen des öffentlichen Gesundheitsökosystems (Arbeitgeber, Sozialpartner, Krankenhausverbände und -vereinigungen, Behörden) konsultiert. Als Ergebnis dieser verschiedenen Gespräche haben sich drei Überzeugungen für eine umfassende, solidarische und innovative ergänzende soziale Absicherung gebildet:

1. **Ein umfassendes Angebot** mit der Einführung eines Grundstocks an Garantien auf nationaler Ebene mit einer Formulierung der Angebote auf Gebietsebene.

Die Sockeldeckung auf nationaler Ebene sollte den Arbeitsbedingungen des Personals in öffentlichen Krankenhäusern gerecht werden, die durch spezifische Formen der Erschwerung bei Pflegeaufgaben geprägt sind (versetzte Arbeitszeiten, körperliche Anstrengung usw.). Die Verträge für Prävention und Sicherheit am Arbeitsplatz müssen auf regionaler Ebene formuliert werden, um Garantien und ein Präventionsangebot anzubieten, die an die Herausforderungen und HR-Prioritäten der Gesundheits- und medizinisch-sozialen Einrichtungen angepasst sind. Sie können sich an die derzeit bestehenden Regelungen anpassen und diese ergänzen.

2. **Ein solidarisches Angebot** mit obligatorischen Kollektivverträgen für Gesundheit und Vorsorge.

Diese solidarische Dimension der Reform sollte durch gesetzliche Bestimmungen gestärkt werden, die eine optimale Vergemeinschaftung des Risikos ermöglichen. Obligatorische Kollektivverträge, die Gesundheit und Vorsorge miteinander verbinden, sollten bevorzugt werden. Die Umsetzung der Reform soll durch drei Solidaritätsmechanismen gewährleistet werden: familiär, generationenübergreifend und indexbasiert.

3. **Ein innovatives Angebot:** hin zu einem neuen Instrument im Dienste des sozialen Dialogs als Hebel für Lebensqualität und Gesundheit am Arbeitsplatz.

Die Festlegung eines Rahmens für eine ergänzende soziale Absicherung für die öffentliche Krankenhausverwaltung wird auch von der Kombination dreier Faktoren abhängen: Nachhaltigkeit für die Einrichtungen, Zugänglichkeit für das Personal und Versicherbarkeit für die Krankenkassen. “

Philippe: „Seit der Verordnung vom Februar 2021 stellen wir jedoch fest, dass die ergänzende soziale Absicherung in den drei Bereichen des öffentlichen Dienstes nicht in gleicher Weise priorisiert wird und dass die Interessengruppen nicht den gleichen Reifegrad in Bezug auf dieses Thema haben.“

Für den öffentlichen Dienst auf kommunaler und regionaler Ebene ist die Zusatzkrankenversicherung zwar weiterhin Gegenstand von Diskussionen, die Verhandlungen haben dennoch am 11. Juli 2023 zu einer Einigung über die Vorsorge geführt. Diese ehrgeizige Vereinbarung legt einen nationalen Rahmen fest, auf dessen Grundlage jede Gebietskörperschaft ihre eigene Vereinbarung aufbauen muss. Die Qualität der Verhandlungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmervertretern auf lokaler Ebene ist daher für die erfolgreiche Umsetzung der Reform von entscheidender Bedeutung. Es ist von entscheidender Bedeutung, diese Akteure mit Hilfe der Betreiber von Gesundheits- und Vorsorgeeinrichtungen dabei zu unterstützen, diese Herausforderungen zu verstehen. Die Angebote müssen solidarisch, innovativ und offen für territoriale Beschaffung unter Beachtung des nationalen Rahmens sein.

Für die öffentliche Krankenhausverwaltung (FPH - Fonction Publique Hospitalière) wurde noch keine Vereinbarung getroffen. Es entsteht eine erhebliche Deckungslücke, die zu einer Ungleichheit zwischen den drei Bereichen führt. Im Gegensatz zu den Gebietskörperschaften, für die das Prinzip der freien Verwaltung gilt, sind Krankenhausmitarbeiter von zentralen Entscheidungen abhängig. Aus diesem Grund ist die Wiederaufnahme des sozialen Dialogs unerlässlich, um zu verhindern, dass das Fehlen einer Vereinbarung den Zugang zur Gesundheitsversorgung und den Krankenversicherungsschutz der Krankenhausmitarbeitenden ernsthaft beeinträchtigt. Die Wahl eines Rahmens, der den Besonderheiten der Krankenhausführung gerecht wird, ist entscheidend für das Gleichgewicht zwischen der Notwendigkeit, die Unterschiede in der sozialen Absicherung zu verringern und den lokalen Bedürfnissen gerecht zu werden.“

Philippe, welche Maßnahmen hat die Gruppe im Jahr 2023 zu diesem Thema ergriffen?

„Im Jahr 2023 haben wir unsere Begleitung und Aufklärungsarbeit bei den für dieses Dossier zuständigen Personaldirektoren und den für den Aufbau von Tarifverträgen zuständigen Gewerkschaftsorganisationen fortgesetzt. Dies hat uns also dazu veranlasst, bei der Vermittlung der Grundlagen der kollektiven ergänzenden sozialen Absicherung aktiv zu werden und dabei die Besonderheiten der Einrichtungen und Körperschaften zu berücksichtigen. Dank unserer langjährigen Expertise in der gesetzlichen

Versicherung haben wir auch einen sehr genauen Einblick was Fehlzeiten betrifft, für die wir eine jährliche Umfrage herausgeben. Wir schlagen daher den Interessengruppen vor, die Entwicklungen dieses zentralen Themas für die Erfüllung der Aufgaben des öffentlichen Dienstes zu messen.“

Harold, wie sehen Sie die nächsten Schritte vor dem Hintergrund der Verschiebung oder der zusätzlichen Frist für die Umsetzung bestimmter Regelungen?

„Der systematische Übergang zu Kollektivverträgen, die manchmal freiwillig, aber letztendlich obligatorisch sind, steht im Gegensatz zu dem Konzept der individuellen Wahl, das bis dahin für die Mehrheit der Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes galt. In diesem Sinne ist die Entwicklung der Regelungen bezüglich der ergänzenden sozialen Absicherung eine Veränderung der Kultur und der Organisation. Diese Entwicklung impliziert eine andere Rolle der Personalabteilungen bei der Umsetzung von Rechtsvorschriften und dem Aufbau von Abstimmungen und Verhandlungen. Bei Ausschreibungsverfahren müssen auch längere Fristen eingehalten werden als bei freihändiger Vergabe. Aus diesem Grund erleben wir Verzögerungen beim Inkrafttreten einiger Abkommen. Damit unsere Kunden eine solide und nachhaltige Umsetzung gewährleisten können, besteht unsere Rolle darin, sie bei diesem Wandel zu unterstützen, indem wir ihnen unser juristisches und technisches Fachwissen sowie unsere Steuerungs- und Präventionsinstrumente unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zur Verfügung stellen.“

Unsere Mediathek finden Sie
auf relyens.eu



Eine Transformation, die durch die Integration von Daten und KI unterstützt wird

● Auf dem Weg zu einem entschieden technologisch und ethisch ausgerichteten Unternehmen

Inwiefern spielt die Integration von Daten und KI eine entscheidende Rolle bei der Beschleunigung der Transformation von Relyens im Dienste seiner Kunden?

„Um in der Lage zu sein, die Risiken zu kontrollieren, muss man sie kennen. Um sie zu kennen, muss man sie identifizieren, analysieren und in all ihren Dimensionen verstehen – und das geht nur mithilfe von Daten. Relyens profitiert aufgrund seiner Kenntnis von Schadensfällen bereits von einer sehr reichhaltigen Datenbasis. Dieses Wissen bereichern wir derzeit erheblich, mithilfe von künstlicher Intelligenz und von Technologien, die es uns erleichtern, die unstrukturierten Daten, die uns zur Verfügung stehen, noch feiner zu erfassen.“

Heute nutzen nur 24% der Versicherer Analysen, um zukünftige Szenarien zu antizipieren, was auf ein großes Potenzial für eine verbesserte datengestützte Entscheidungsfindung hinweist und unsere

Positionierung als Risikomanager einzigartig macht. Daten werden allzu oft nur mit der IT-Abteilung in Verbindung gebracht, sind aber bereits ein immanenter Bestandteil der Strategie von Relyens und wir arbeiten daran, sie nach und nach auf allen Ebenen des Unternehmens einzubringen.

Die Durchführung von Veränderungen, um unsere Gruppe zu einem wirklich datenorientierten Unternehmen zu machen, beschränkt sich nicht auf die Einführung neuer Technologien, sondern umfasst eine tiefgreifende kulturelle Neuorientierung. Wir nehmen eine Transformation unserer Werkzeuge, unserer Berufsbilder und unserer Zusammenarbeit in Angriff. Ziel ist es, unsere internen Prozesse zu vereinfachen, um eine bessere Leistung zu erzielen, und die Erfahrung unserer Kunden durch zunehmend personalisierte Lösungen und kohärente und maximal digitalisierte Verkaufswege zu bereichern und zu vereinfachen.



Jean Touati
Leiter der Technologieabteilung
von Relyens

Ein starkes Element dieser Transformation ist auch unser partnerschaftlicher Ansatz, der sich in den letzten Jahren verstärkt hat. Indem wir eine Reihe von Partnern und Kunden in den Mittelpunkt unserer Arbeit stellen, sind wir in der Lage, neue Daten zu erfassen, die unser Risikoverständnis und unsere Empfehlungen bereichern. Das ist es, was unsere Wettbewerbsfähigkeit auf dem europäischen Markt stärkt: die Qualität unserer Daten, unsere Art, sie zu lesen, sie zum Sprechen zu bringen, sie zu konsolidieren, sie aufzuwerten und sie in ein wirksames Instrument umzuwandeln, das eine Gesundheitseinrichtung, eine Gebietskörperschaft oder auch einen Feuerwehr- und Rettungsdienst bei ihrer Strategie und ihrer Tätigkeit anleitet.

Durch diesen Transformationsprozess gehen wir von einem linearen Wertschöpfungsmodell, das hauptsächlich internalisiert ist, kontrolliert wird und auf fachlicher Expertise beruht, zu einem neuen Modell über, das auf der Verknüpfung von Kunden und Lieferanten beruht und dessen Wertschöpfung durch Interaktionen entsteht. In diesem radikal offenen Modell steht die Nutzererfahrung im Mittelpunkt unserer Prioritäten. “

Datenvertraulichkeit und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften – ist das nicht ein Widerspruch zur Nutzung des Potenzials von Daten und KI?

„Bei Relyens investieren wir erheblich in Fragen der Cybersicherheit, um die Vertraulichkeit der von uns verarbeiteten Daten zu gewährleisten und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherzustellen. Über die Erfüllung einer Pflichtanforderung hinaus engagieren wir uns für einen proaktiven Ansatz zur Sicherung der Daten. Als Risikomanager haben wir die Pflicht, in diesem Bereich mit gutem Beispiel voranzugehen.“

Der zunehmende Einsatz von KI zur Interpretation, Analyse und Abgabe von Empfehlungen erfordert eine erhöhte Wachsamkeit gegenüber den von uns entwickelten Modellen. Nehmen wir z. B. Informationen, die als Teil einer Krankenakte für unser Versicherungsgeschäft gesammelt werden. Diese Daten dürfen nicht weitergegeben oder in unseren Präventionsaktivitäten verwendet werden, es sei denn, sie sind vollständig anonymisiert. Dieser strenge Ansatz garantiert nicht nur die Einhaltung der Vorschriften, sondern auch das Vertrauen unserer Kunden und Partner. Sie ermöglicht es uns, Technologien auf verantwortungsvolle und ethische Weise zu nutzen und gleichzeitig die sensiblen Informationen unserer Interessengruppen zu schützen.

Um noch einen Schritt weiterzugehen, haben wir strenge Datenverwaltungsprozesse eingeführt, die regelmäßige Audits, fortschrittliche Verschlüsselungsprotokolle und fortlaufende Schulungen für unsere Mitarbeitenden umfassen. Diese Maßnahmen stärken unsere Widerstandsfähigkeit gegenüber Cyberbedrohungen und stellen sicher, dass sich unsere Praktiken im Einklang mit technologischen Fortschritten und regulatorischen Anforderungen weiterentwickeln. Außerdem arbeiten wir eng mit Experten für Cybersicherheit und Regulierungsbehörden zusammen, um neue Bedrohungen und gesetzliche Entwicklungen zu antizipieren und darauf zu reagieren. Durch diesen proaktiven Ansatz können wir unsere Strategien schnell anpassen und in Sachen Datensicherheit immer auf dem neuesten Stand bleiben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Datenschutz und die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften kein Widerspruch zur Nutzung des Potenzials von Daten und KI sind. Im Gegenteil, sie sind eine wesentliche Voraussetzung dafür. So können wir den technologischen Fortschritt nutzen und gleichzeitig die höchsten Sicherheits- und Compliance-Standards einhalten. “

Unser Versicherungsgeschäft durch die Brille der Digitalisierung betrachtet



Aurélien Petit
Leiter Digitale Transformation
Versicherung von Relyens

„Um unsere Transformation zu vollziehen, wollen wir das Beste aus den Technologien herausholen und eine digitale Kundenerfahrung auf dem richtigen Niveau bieten sowie unsere Geschäftsprozesse grundlegend umgestalten. Dazu hinterfragen wir die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherung, von der digitalen Marketingstrategie über unsere Managementtätigkeiten bis hin zu unseren Buchhaltungsprozessen. Für eine Versicherungslösung führen wir zum Beispiel eine Neugestaltung aller Geschäftsprozesse durch und schaffen dedizierte digitalisierte Kundenwege.

Neben den klassischen Zielen der Effizienz und der operativen Gewinne ist unser Kompass die Wertschöpfung. Unsere Überlegungen beinhalten auch die Zukunftsvision unserer Berufe und ihren zukünftigen Beitrag zu unserer Mission. Man spricht zum Beispiel von „Augmented Management“.

Heute möchten wir, dass sich die Mitarbeitenden auf ihre wertschöpfenden Handlungen konzentrieren können. Dies äußert sich konkret in der Automatisierung bestimmter Aufgaben, insbesondere der repetitiven und zeitaufwendigen, in der Unterstützung des Managements durch KI oder auch in der Unterstützung der Entscheidungsfindung durch KI.

Wir sorgen dafür, dass alle Mitarbeitenden sich diese neuen Technologien aneignen und sie optimal nutzen können. Dafür bieten wir regelmäßige Schulungen und kontinuierlichen Support an. Unser Ziel ist es, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich jedes Teammitglied kompetent und sicher im Umgang mit digitalen Werkzeugen fühlt, was für die Maximierung von Effizienz und Arbeitszufriedenheit von entscheidender Bedeutung ist. Wir sind fest davon überzeugt, dass dieser integrierte Ansatz von Digitalisierung, Zusammenarbeit und Begleitung der Schlüssel zum Erfolg der technologischen Transformation von Relyens ist.“



Daten im Dienste des Gesundheitssystems



Lea Riera
Data Scientist bei Relyens

„Unsere historische Tätigkeit als Versicherer hat es uns ermöglicht, einen umfangreichen Datenbestand über die Schadensfälle im medizinischen Bereich aufzubauen. Wir wollten 2023 bei der Aufwertung dieses Datenbestands noch einen Schritt weiter gehen. Dafür haben wir zwei Projekte durchgeführt: Ein Projekt zur Verbesserung des Verständnisses des medizinischen Risikos unserer Kunden und ein Projekt zur Unterstützung unserer Teams bei der gerichtlichen oder außergerichtlichen Schadensabwicklung.

Das erste Projekt bestand darin, unseren Datenbestand mit den Aktivitätsdaten von Gesundheitseinrichtungen anzureichern, die im Rahmen von Open Data zur Verfügung gestellt werden. In Frankreich beispielsweise bedeutet dies ein Potenzial von 3.000 neuen Indikatoren, die in Kombination mit unseren Schadensdaten eine bessere Einschätzung des medizinischen Risikos von Gesundheitseinrichtungen für die einzelnen medizinischen Fachgebiete ermöglichen.

Das zweite Projekt bestand darin, Modelle des maschinellen Lernens zu entwickeln, die eine vorausschauende Sicht auf die Entschädigungskosten ermöglichen, basierend auf dem Verlauf der Entschädigungsentscheidungen. Diese in unsere Schadenmanagement-Anwendung integrierten Modelle ermöglichen es, unsere mit der Schadenregulierung betrauten Mitarbeitenden zu unterstützen. Sie helfen ihnen, unsere Entschädigungspositionen zu definieren und sie durch einen erleichterten Zugang zur Rechtsprechung zu begleiten. KI ermöglicht uns somit einen weiteren Schritt in der Transformation unseres Versicherungsgeschäfts.“



Nachhaltigkeit als Kern unseres Modells



Was uns verbindet: Vertrauensvolle Beziehungen



Gemäß unserer Mission arbeiten wir daran, dass jeder Kontaktpunkt, jeder Austausch für unsere Teams die Gelegenheit bietet, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und zu entwickeln, die auf einem ausgewogenen Verhältnis und dem Wunsch nach gemeinsamer Gestaltung für ein besseres Gemeinwohl basiert. Der Wunsch, zur Risikominderung für Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften beizutragen, kann nur gemeinsam mit ihnen durch konzentrierte und ergänzende Maßnahmen erreicht werden. Um dies zu erreichen, verpflichten wir uns, Loyalität und Fairness in den Mittelpunkt der Beziehungen zu allen unseren Interessengruppen zu stellen.

● Den Ablauf unserer Kundenbeziehungen neu gestalten für eine reibungslose, einfache, kohärente und personalisierte Erfahrung

Unseren Kunden mehr Autonomie geben, Abläufe in allen Phasen vereinfachen, schnell auf ihre Anfragen reagieren, das System zur Messung ihrer Rückmeldungen erweitern, wesentliche Daten erfassen, um ihre Erfahrung nachhaltig zu verbessern, den Beratern Zeit verschaffen, damit sie sich auf wertschöpfende Maßnahmen konzentrieren können – das sind einige der Ziele, an denen unsere Teams aus den Abteilungen Technologie und Marketing gemeinsam arbeiten.

Entdecken Sie anhand der Aussagen unserer Mitarbeitenden zwei Vorzeigeprojekte, die das Jahr 2023 geprägt haben: die Durchführung der Umfrage zur Zufriedenheit unserer Kunden in Frankreich und die Einführung der digitalen Plattform, die der sozialen Absicherung der Akteure in den Gebietskörperschaften dient.



Gaëlle Revenu
Leiterin der Marketingabteilung von Relyens

Agnès Guichard
Leiterin Operatives Marketing bei Relyens



Marketing im Dienste der Kundenzufriedenheit

Agnès, erzählen Sie uns von den Arbeiten, die durchgeführt wurden, um die Zufriedenheit der Kunden von Relyens zu messen. Was sollten wir daraus mitnehmen? Was wurde dadurch in Gang gesetzt und welchen Nutzen haben unsere Kunden davon?

Im Bereich Marketing wurde 2023 in Frankreich eine Umfrage erstellt, um die Zufriedenheit und das Empfehlungsniveau unserer Kunden zu messen. Diese Umfrage ergänzt die Maßnahmen, mit denen die verschiedenen Geschäftseinheiten der Gruppe Beschwerden im laufenden Betrieb anhören und analysieren.

Aus dieser Umfrage geht eine sehr hohe Zufriedenheitsrate (96,8%) hervor, die deutlich zeigt, dass die Kundenbeziehung bei Relyens eine starke Achse ist und dies besonders geschätzt wird. Die Bewertungen sind sowohl für die Geschäftsbeziehung als auch für die Abteilungen Kundenbetreuung und Schadensabwicklung sehr positiv, sowohl in Bezug auf die Antworten als auch auf den Umgang miteinander. Der NPS (Net Promoter Score), der das

Empfehlungsniveau der Kunden angibt, liegt bei 14,8. Dieser könnte verbessert werden, wir haben immer noch zu viele „neutrale“ Kunden. Die Umfrage zeigt uns auch, dass unsere neue Positionierung als Risk Manager allmählich von unseren Kunden wahrgenommen wird, aber wir haben noch einen weiten Weg vor uns, bis dies allen bekannt und verständlich ist und bis Relyens als ein wichtiger innovativer Akteur wahrgenommen wird.

Wir haben auch daran gearbeitet, wichtige „Buyer Personas“ oder typische Kundenprofile für jedes unserer Risiken (HR, Cyber und Medizin) zu identifizieren. Ziel ist es, das Verhalten unserer verschiedenen Gesprächspartner im Kaufprozess besser zu verstehen (ihre Eigenschaften, Erwartungen, Motivationen, Hindernisse, Gewohnheiten usw.), dies unterstützt uns bei der Modellierung digitaler Customer Journeys. Des Weiteren hilft es uns Argumente, Präsentationen und Verkaufsunterlagen individueller zu gestalten und so die spezifischen Erwartungen jeder Zielgruppe perfekt zu erfüllen. Diese im Jahr 2023 begonnene Arbeit muss fortgesetzt werden. “

Agnès, wie arbeiten Sie mit den anderen Teams der Gruppe zusammen, um Ihre Marketingziele zu erreichen?

„Die Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen der Gruppe ist entscheidend für die Erreichung unserer Ziele. Organisatorisch haben wir in jeder BU und in jedem Kompetenzzentrum Marketing- und Projektmanager. Dadurch sind wir täglich ganz nah dran an den Verkaufsteams, der Kundenbeziehung und dem Angebot (von der Konzeption bis zur Auslieferung). Dies erleichtert es uns, gemeinsame Ziele zu definieren und die Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele aufeinander abzustimmen. Dadurch erhalten wir auch Rückmeldungen von „draußen“, um an besseren Antworten und Argumentationen zu arbeiten und besser auf Kundenbedürfnisse einzugehen.

96,8% unserer Kunden sind mit Relyens zufrieden

94,1% unserer Kunden aus der Gesundheits- und Sozialwirtschaft finden Relyens nah- und ansprechbar

89,4% unserer Kunden aus dem Bereich der Gebietskörperschaften finden Relyens nah- und ansprechbar

96,9% unserer Kunden aus der Gesundheits- und Sozialwirtschaft sind der Meinung, dass Relyens Vertrauen schafft

95,4% unserer Kunden in den Gebietskörperschaften sind der Meinung, dass Relyens Vertrauen schafft

Wir tauschen regelmäßig Informationen mit anderen Teams der Gruppe aus: z. B. werden wir in Vertriebsbesprechungen oder Sales-Seminare integriert (Zeit, um Kundeneinblicke und Ergebnisse von Aktionen auszutauschen und die Vertriebsteams in Produkten/Argumenten zu schulen). Wir nehmen an bereichsübergreifenden Arbeitsgruppen teil, um sicherzustellen, dass die Sichtweise des Marketings im Vorfeld der Überlegungen gut integriert wird.

Der zentrale Dreh- und Angelpunkt, der uns dabei hilft, ist natürlich das CRM, das den Austausch und eine konsolidierte, einheitliche Sicht auf die Kunden ermöglicht, aber auch die Weitergabe von Kundenwissen und laufenden Aktionen, Ergebnissen und die durchgängige Leistungsverfolgung. Dies bietet die Flexibilität zu reagieren! Die Integration von Automatisierungstools, die wir gerade durchführen, wird uns bei der Angleichung der Bemühungen zwischen Marketing, Vertrieb und Kundenservice einige Stufen nach oben bringen, um eine einheitliche und reibungslose Kundenerfahrung zu gewährleisten. “

Gaëlle, welche Prioritäten setzt sich die Marketingabteilung, um zur Verbesserung der Kundenerfahrung bei Relyens beizutragen? Können wir von einer europäischen Relyens-Kundenerfahrung sprechen?

„Heute würde meine Feststellung lauten, dass man noch nicht von einer europäischen Relyens-Kundenerfahrung in dem Sinne sprechen kann, dass diese innerhalb der Gruppe noch nicht einheitlich formalisiert und gemessen wird. Aber wir erkennen natürlich eine gemeinsame DNA in allen Märkten, nämlich die Kundenzufriedenheit und die Zufriedenheit der Begünstigten in den Mittelpunkt zu stellen, den starken Willen, die identifizierten Probleme auf den Kundenpfaden zu beheben und qualitativ hochwertige Interaktionen mit jedem Kunden zu haben.



Auf der Grundlage meiner ersten Gespräche und Feststellungen werden sich die Herausforderungen für die Marketingabteilung auf fünf Achsen konzentrieren:

- **Diese Relyens-Kundenerfahrung definieren** (Was wollen wir unseren Kunden ermöglichen? Welche Ziele setzen wir uns?)
- **Einrichtung eines Systems „Stimme des Kunden“ in der Gruppe** in Absprache mit den operativen Einheiten der Gruppe: Aufbau und/oder Moderation von Kundenanhörungssystemen und Definition von Aktionsplänen, die sich aus dem System ergeben. Dazu gehört auch die europäische Umfrage
- **Das Wissen über unsere Kunden und ihr Verhalten erweitern:** Personas identifizieren und qualifizieren, Customer Journeys abbilden und zur Digitalisierung beitragen (Kauf-/Vertragslaufzeit), Kundenprobleme ermitteln und Verbesserungsbereiche definieren, um die Exzellenz der Erfahrung in allen Interaktionen des Kunden mit der Marke zu gewährleisten

- **Indikatoren erstellen und verbreiten**, die die Kundenerfahrung bei Relyens widerspiegeln
- **Die Verbreitung der Kundenkultur** innerhalb der Gruppe begleiten, den Austausch bewährter Praktiken zwischen den Märkten erleichtern

Das Marketing wird eine animierende und vermittelnde Rolle einnehmen, aber sehr eng mit den Ansprechpartnern für Kundenerfahrung in jeder Business Unit (BU), jedem Kompetenzzentrum und jeder Abteilung zusammenarbeiten. Die Kundenerfahrung geht alle an! “



Die soziale Absicherung für Akteure in den Gebietskörperschaften: Digitalisieren ohne die Kundenbeziehung zu vernachlässigen

Clara Quintela

Product Owner von Relyens

Wie hat die digitale Transformation von Relyens dazu beigetragen, die Kundenerfahrung im Bereich der sozialen Absicherung zu verbessern?

„Die soziale Absicherung und insbesondere die Vorsorge haben sich über 2023 grundlegend verändert. Die Plattformen für Vorsorgekunden (Mitarbeitender und Körperschaft) wurden ab März 2023 sukzessive überarbeitet, um automatisierte Benutzerpfade zu ermöglichen, den Körperschaften einen umfassenden Einblick in den Status ihrer Mitarbeitenden und Entschädigungsakten zu geben und schließlich die Möglichkeit zu bieten, ihren Bereich an ihre Bedürfnisse anzupassen. Dies führt zu echten Gewinnen für die Gebietskörperschaften und ihre Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit.

Die größten Herausforderungen drehen sich nicht um die Technik oder die Funktionen an sich, sie liegen in:

- Einfachem, klarem und direktem Austausch mit den Managementteams und der Kundenbetreuung
- Die Arbeit eines Teams, das gemeinsam aufbaut und seine gemeinsame Vision trägt, während es gleichzeitig über interne Prozesse nachdenkt
- Die Fähigkeit zu lernen, zu iterieren und unvollständige, unperfekte Versionen zu liefern, die jedoch bereits wichtige Herausforderungen meistern
- Analysen, Interviews und UX-Personas (User Experience), die mit Benutzerpanels bearbeitet werden, die in die Erstellung der Kundenplattform eingebettet sind

Und der Schlüssel dazu ist, einen stetigen Rhythmus in diese Einrichtung zu bringen, um ausgiebig liefern zu können.“

Wie haben Sie die Kunden und Mitarbeitenden bei der Einführung dieser neuen digitalen Lösung unterstützt?

„In Bezug auf die Kundenperspektive ist der Beitrag der UX (User Experience) entscheidend, da sie die Schnittstellen so gestaltet, dass die bereitgestellte Plattform den Benutzerbedürfnissen und insbesondere ihren Nutzungsfähigkeiten entspricht. Kampagnen zur Kundenkommunikation werden auch vom Marketing und der Kundenbetreuung eingesetzt.

In Bezug auf die Mitarbeitenden wurden zwei Achsen vorangetrieben:

- Ein Projektteam, das Manager einschließt, die den Wandel innerhalb ihres Teams tragen
- Kommunikationsrituale, die für eine größere Zielgruppe durchgeführt werden: das Kompetenzzentrum, aber auch die Business Unit mit monatlichen Besprechungen, um die Bedürfnisse des Geschäfts zu diskutieren.

Zuhören ist das Herzstück der Kommunikation. Um die Wirksamkeit und Relevanz der gelieferten Versionen zu gewährleisten, müssen die Mitarbeitenden des Teams Vertrauen haben, frei und mit der nötigen Distanz entscheiden können und sich als Teil einer Gruppe fühlen. Man kann dann mit einer Stimme sprechen, in dem Sinne, dass der Customer Relationship Manager die gleiche Sprache spricht wie der Product Owner. Außerdem ist das gesamte Team verantwortlich und kümmert sich um die Korrektur, wenn eine Funktion nicht den Anforderungen entspricht.“

Welches sind die nächsten Schritte? Welche Prioritäten setzen Sie sich?

„Nach Weiterentwicklungen im Laufe des Jahres 2023 wurde im Mai 2024 eine Version veröffentlicht. Die nächsten großen Entwicklungen werden vor allem auf der Ebene der Online-Mitgliedsplattformen (Mitarbeitender und Körperschaft), der Verbesserung des Austauschs innerhalb der Plattformen und der Anpassung an die obligatorische Vorsorge erfolgen. Die Prioritäten liegen in diesem Jahresendgeschäft auf Online-Mitgliedschaften.“



Alle unsere Nachrichten finden Sie auf relyens.eu



Unterstützung unserer Mitarbeitenden, die sich auf unserem Transformationspfad engagieren

Relyens arbeitet daran, ein kollaborativeres und horizontaleres Unternehmen zu werden, das Entwicklung, Lernen, Unternehmertum und Verantwortungsbeusstsein fördert. Unsere Mitarbeitenden sind Akteure und Botschafter unserer Transformation im Dienste unserer Mission. Um sie zu begleiten, schaffen wir die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Wandel, indem wir Zeit und Raum für Zuhören, Austausch und Aneignung durch Handeln schaffen und das Vertrauen sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene stärken.

Entwicklung einer Kultur der Innovation, der Zusammenarbeit und der Verantwortung



Yves Gaillot
Leiter der Personalabteilung
von Relyens



Laurence Rameaux
Stellvertretende Leiterin
der Personalabteilung von Relyens

Yves, können Sie uns die aktuelle Beschäftigungssituation in der Versicherungs- und Technologiebranche beschreiben? Welche Herausforderungen stellt dies für Relyens dar?

„Die beschleunigte digitale Transformation der Versicherungsbranche ist für Unternehmen wie Relyens ein Muss geworden, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Dadurch steigt die Nachfrage nach spezialisierten Profilen in den Bereichen Risikomanagement, Datenanalyse und Cybersicherheit deutlich an. Diese Fähigkeiten sind entscheidend, um innovative Lösungen zu entwickeln und den Schutz der Daten unserer Kunden zu gewährleisten.“

Der Arbeitsmarkt in diesen Bereichen ist jedoch sehr angespannt, was es besonders schwierig macht, Talente anzuziehen und zu halten. Qualifizierte Fachkräfte sind sehr gefragt, und die traditionellen Versicherungsberufe entwickeln sich rasch weiter und erfordern eine nachhaltige Begleitung, insbesondere bei der Aneignung digitaler Werkzeuge und agiler Arbeitsweisen.

Für Relyens stellen diese Entwicklungen sowohl eine Herausforderung als auch eine Chance dar, da sie uns dazu veranlassen, unseren Ansatz zur Bindung von Mitarbeitenden und zur Anwerbung neuer Talente zu überdenken, und zwar sowohl auf lokaler als auch auf europäischer Ebene. Es ist von entscheidender Bedeutung, unseren Teams und potenziellen Bewerbern eine bereichernde Mitarbeitererfahrung und attraktive Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten.

Mehr denn je müssen wir auf Gruppenebene und für jedes unserer Standortländer:

- Die richtigen Kompetenzen anziehen und einstellen, um die Transformation von Relyens in den Technologiesektor zu begleiten.
- In unseren traditionellen Versicherungsberufen ein attraktiver Arbeitgeber bleiben.
- Mitarbeitende in unseren verschiedenen Geschäftsbereichen an uns binden.
- Alle Mitarbeitenden begleiten, um die laufenden Veränderungen und Transformationen gut zu bewältigen.

Wir sind davon überzeugt, dass der Erfolg unserer Transformation von einem starken und zuversichtlichen Teamgeist abhängt. Zusammenarbeit und Vertrauen sind der Schlüssel zu Verantwortlichkeit, die wiederum die Kühnheit fördert, sich etwas vorzustellen, zu erschaffen und innovativ zu sein. Ohne diese gibt es keinen Austausch, keine kollektive Intelligenz und keine herausragende Leistung.“

Laurence, wie begleitet die Gruppe ihre Mitarbeitenden in dieser Zeit des schnellen und starken Wandels?

„Unser Gegenseitigkeitsmodell und unsere Eigenschaft als Unternehmen mit Mission verleihen uns eine besondere Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitenden. Diese Verantwortung verpflichtet uns, ein starkes Miteinander zu schaffen, das um ein gemeinsames, sinnstiftendes Projekt herum zusammenwächst, die berufliche Entwicklung jedes Einzelnen zu unterstützen, nachhaltig

zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz beizutragen und schließlich die Chancengleichheit und Vielfalt innerhalb unserer Teams zu fördern.

Zu diesem Zweck haben wir verschiedene Sensibilisierungsmaßnahmen, Schulungen und Initiativen zur individuellen und kollektiven Übernahme von Veränderungen durchgeführt. Dies zeigt sich insbesondere in unserem neuen, auf QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail - Lebensqualität und Konditionen am Arbeitsplatz) basierenden Ansatz zur Mitarbeitererfahrung, der eingesetzt wird, damit sich jeder während seiner gesamten Laufbahn in der Gruppe wohlfühlt und motiviert bleibt.

Um die Balance zwischen der Notwendigkeit von Innovation und Transformation des Unternehmens zu halten und gleichzeitig das Wohlbefinden der Teams zu wahren, hat Relyens Change-Management-Programme eingeführt, die auf drei spezifische Gruppen abzielen:

- **Manager:** Sie erhalten ein spezielles Coaching, um ihren Teams zu helfen, sich durch den Wandel zu navigieren.
- **Projektleiter:** Wir integrieren eine präzise Methodik in den Relyens-Projektzyklus, um eine effektive Umsetzung der Transformationen zu gewährleisten.
- **Alle Mitarbeitenden:** Das ganze Jahr über werden Sensibilisierungsmaßnahmen durchgeführt, um ein hohes Maß an Verständnis und Engagement angesichts der Veränderungen aufrechtzuerhalten.

Vincent Mirabella, unser Change Manager, erläutert diese Initiativen im Folgenden ausführlicher.

Wir stehen auch vor einer großen organisatorischen Veränderung durch das Aufkommen von Hybridarbeit, die die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben neu definiert. Um die Vorteile der Präsenzarbeit und der Telearbeit zu maximieren, überdenken wir aktiv unsere Kommunikationspraktiken, Organisationsmethoden und unseren Ansatz zur Teamarbeit. Wir begleiten unsere Mitarbeitenden, damit sie sich in dieser neuen hybriden Umgebung gelassen entwickeln können. Um ihnen dabei zu helfen, wurde ein Lernpfad zu bewährten Methoden für das Arbeiten im Hybridmodus eingerichtet. Wir holen über unsere Sozialumfrage regelmäßig Feedback von unseren Mitarbeitenden und Managern ein, um unsere Arbeitsweise nachhaltig zu verbessern.

Schließlich stellt auch die Integration von künstlicher Intelligenz in unsere Informationssysteme einen großen Vorteil dar. Sie verbessert unsere Analysefähigkeit und ermöglicht es den HR-Teams, den Puls des Unternehmens zu fühlen, die vorrangigen Hebel zu identifizieren, an denen gehandelt werden muss, und die Entwicklung der Phänomene in unseren verschiedenen Herausforderungen zu verfolgen. Sie wird es uns ermöglichen, uns noch stärker auf die menschliche Nähe zu unseren Mitarbeitenden zu konzentrieren.“



Unseren Mitarbeitenden zuhören

Die Sicherstellung, dass unsere Mitarbeitenden alle durch unsere Transformation hervorgerufenen Veränderungen erleben, ist von größter Bedeutung. Das ganze Jahr über befragen wir sie, um mithilfe unserer internen Umfrageplattform den Puls des Unternehmens zu fühlen. Anhand dieser internen Umfrage können wir gezielte Daten für die Entscheidungsfindung sammeln, unser Verständnis der Bedürfnisse in Echtzeit verbessern und unsere HR-Antworten anpassen, die Organisationskultur verbessern, die Mitarbeitenden mit einbeziehen und die Kommunikation und die Unternehmenskultur verbessern.

So sind wir in der Lage, die Eindrücke unserer Mitarbeitenden zu globalen, gruppenweiten Themen zu sammeln, aber auch zu ihrem Wohlbefinden, ihrer Zustimmung zur Mission, dem Grad ihres Engagements und der Akzeptanz der Transformation sowie dem Grad des Vertrauens in die Fähigkeit dieser Gemeinschaft, die Mission zu erfüllen. Fast 80% von ihnen äußern sich alle zwei Wochen darüber, wie sie das Unternehmen erleben, wie sie unseren Wandel erleben.

- **92%** unserer Mitarbeitenden sagen, dass unsere Mission ihrem täglichen Handeln Sinn verleiht.
- **Mehr als 90%** der Relyens-Mitarbeitenden haben mindestens ein individuelles Ziel, das aus der Mission stammt.
- **82%** fühlen sich als Akteure innerhalb des Wandels von Relyens.

- **89%** erklären, dass sie zuversichtlich sind, dass wir die Ambitionen unseres Strategieplans erreichen können.
- **84%** sind der Ansicht, dass sie ausreichend gut begleitet werden, um die Veränderungen gut zu bewältigen.
- **8,1/10** ist der Grad der Identifizierung mit dem Unternehmen in unseren Teams.

Sensibilisierung für die Herausforderungen von Inklusion und Vielfalt

Alle Arten von Vielfalt willkommen heißen, Diskriminierung bekämpfen, sich gemeinsam bereichern ... Um es jedem zu ermöglichen, sich bei Relyens willkommen, sicher und zugehörig zu fühlen, unabhängig von seinen individuellen Merkmalen, haben wir Maßnahmen und Sensibilisierungsprogramme zu den Themen Inklusion und Vielfalt gestartet.

Zunächst werden auf unserem Digitalen Campus Schulungsmodule zu den Themen Stereotypen, Interkulturalität, Sexismus, Belästigung und Diskriminierung angeboten. Wir stellen regelmäßig Fragen in unserer internen Umfrage, um die Wahrnehmung der Mitarbeitenden über Relyens als inklusives Unternehmen einzufangen. Schließlich werden Konferenzen mit externen Experten veranstaltet, um das Bewusstsein für diese aktuellen Themen zu schärfen. Ein System, das die nächsten Jahre überdauern wird.



Die Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrechterhalten

Allen Mitarbeitenden in Frankreich steht eine Support-Plattform zur Verfügung, auf der sie auf Situationen reagieren können, mit denen sie möglicherweise konfrontiert sind und für die Relyens Unterstützung leisten möchte, ohne in ihr Privatleben einzugreifen. Dort sind etwa 20 Dienstleistungen zugänglich, wie z. B. Begleitung von pflegenden Angehörigen und/oder Behinderten, Unterstützung der Elternschaft, Beratung und Sensibilisierung zu Fragen der Gesundheit und des Wohlbefindens sowie gute Tipps, die das tägliche Leben erleichtern. Heute nutzen 56,5% unserer Mitarbeitenden die Serviceplattform. Parallel dazu setzen wir das ganze Jahr über Maßnahmen zur Verbesserung der Lebensqualität und der Arbeitsbedingungen (QVCT - qualité de vie et des conditions de travail) um und fördern das Arbeiten im Hybridmodus.

Unterstützung der beruflichen Entwicklung

Die berufliche Entwicklung bei Relyens basiert auf dem Prinzip der Eigenverantwortung und Autonomie. Unser Ziel ist es, die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Teams und Einzelpersonen sich voll und ganz auf ihren Lern- und Entwicklungsprozess einlassen.

45 Schulungen werden im Rahmen der QVCT angeboten, um die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeitenden zu unterstützen und ihnen zu ermöglichen, ihre Aufgaben effizient und selbstbewusst zu erfüllen: individuelle Module à la carte mit drei Coaching-Angeboten oder Gruppenmodule, die vor Ort oder



online durchgeführt werden können. Über unseren Digitalen Campus bieten wir außerdem mehr als 200 Module an, die für alle zugänglich sind und selbstständig absolviert werden können, zu so unterschiedlichen Themen wie Data Literacy, Wohlbefinden am Arbeitsplatz, Stressmanagement, öffentliches Reden oder Sprachen lernen ...

Im Jahr 2023 wird außerdem ein neuer Ausbildungsweg für Manager eingeführt, der es ihnen ermöglicht, die Voraussetzungen für Autonomie, Zusammenarbeit und Kompetenzentwicklung ihrer Teams zu schaffen. Dieser von Berater-Coaches geleitete Kurs besteht aus erfahrungsorientierten Workshops und hybriden Modulen, die Reflexion und situative Intelligenz fördern. Wir bieten ihnen auch Unterstützung beim Karrieremanagement mit einer Maßnahme zu Motivationstreibern.

Seit mehreren Jahren fördert Relyens auch das Sammeln von Feedback zwischen Kollegen, um individuell und gemeinsam voranzukommen. Nach einem Jahr Praxis wurden Workshops durchgeführt, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und die Effizienz des Ansatzes zu steigern. Die vier Themen (Initiativen, Zusammenarbeit, Verantwortung, Agilität) werden beibehalten, jedoch vereinfacht und präzisiert. Drei generische Fragen ermöglichen es, sich zu den Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten zu äußern. Diese Rückmeldungen werden in den HR-Gesprächen mit der Führungskraft besprochen und regen die Mitarbeitenden zu einem informellen Austausch an, um ihre Perspektive zu schärfen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Um den Prozess anzuregen, wird dem Incentive-Vertrag ein quantitatives Ziel hinzugefügt.



Vincent Mirabella
Change Management
Consultant von Relyens

Auf dem Weg zu einer Kultur der Innovation und Agilität: Die Schlüsselrolle des Change Managements

Können Sie die Rolle des Change Managers bei Relyens erläutern?

„Der Change Manager ist dazu da, die menschliche Dimension des Wandels zu begleiten. Dies tut er durch eine zweigeteilte Aufgabe. Zum einen geht es darum, den Change-Ansatz innerhalb Relyens zu verbreiten und sich dabei besonders an Manager, Projektleiter und an die Mitarbeitenden zu richten. Andererseits werden die Projektträger mit hohem Change-Einsatz bei ihrer eigenen Steuerung dieses Themas begleitet.“

Veränderung und Transformation, wiederkehrende Begriffe. Worum geht es genau?

„Der Begriff „Transformation“ bezeichnet einen Kontext, in dem eine Vielzahl von Veränderungen unterschiedlicher Art gleichzeitig stattfindet. Es handelt sich per Definition um einen Zustand, der nun dauerhaft ist. Der Fluss der Veränderungen reiht sich aneinander und hört nicht auf, mit Auswirkungen, die sehr stark sein können, was destabilisierend ist, Unsicherheit erzeugt und sich sogar als anstrengend für den Einzelnen erweisen kann. Veränderungen manifestieren sich auf verschiedenen Ebenen: strategische, kulturelle, organisatorische, geschäftliche, prozessuale und technologische Veränderungen. Nicht jeder erlebt die gleichen Dinge zur gleichen Zeit und im gleichen Tempo, sondern jeder ist zu unterschiedlichen Zeiten betroffen. Es ist wichtig, noch einmal zu betonen, dass sich Veränderungen nicht verordnen lassen, und das trotz unseres guten Willens. Die Begleitung von Veränderungen löst nicht alle Probleme, ermöglicht es aber, die Übergänge, die sich vollziehen, zu erleichtern und letztlich die Zeiten des Wandels für den Einzelnen besser zu durchleben. Dies ermöglicht es auch, die Auswirkungen von Veränderungen frühzeitig zu erkennen und sich darauf vorzubereiten.“

Welche Methoden oder Ansätze des Änderungsmanagements verwenden Sie am häufigsten in Ihren Projekten?

„Ich kann zwei Ansätze nennen, auf die wir uns besonders stützen. Ein methodischer Ansatz zur Begleitung von Veränderungen, der unter dem Namen ADKAR bekannt ist. Er besteht aus fünf Schritten. Awareness (Bewusstsein), was darauf abzielt, den Grund für die Veränderung zu verstehen. Desire (Wille), um den Wunsch zu wecken, sich an dieser Veränderung zu beteiligen, insbesondere durch das Verständnis der positiven Auswirkungen und des Nutzens, der sich daraus ergibt. Knowledge (Wissen), um die notwendigen Informationen, Fähigkeiten zu erwerben. Ability (Fähigkeit), um die Umsetzung dieser Änderung zu demonstrieren. Und schließlich Reinforcement (Verstärkung), um sicherzustellen, dass diese Veränderung verankert wird.

Der zweite Ansatz ist ein kultureller. Es handelt sich um Flexibilität, die darauf abzielt, innerhalb unserer Organisation eine Geisteshaltung zu entwickeln, die Anpassung, Eigeninitiative und Zusammenarbeit in einem sich verändernden Umfeld fördert.“

Was waren die wichtigsten Initiativen, die im Jahr 2023 umgesetzt wurden?

„Einige prominente Beispiele: Mehr als 150 Manager werden darin geschult, wie sie ihre Mitarbeitenden durch den Wandel begleiten können. Wir sind fast bei der Hälfte angelangt, aber es bedarf noch der Mobilisierung aller, um das Ziel zu erreichen. 50 Projektleiter und wichtige Mitwirkende werden geschult, um Veränderungen in Projekten zu begleiten und zu steuern und die Auswirkungen zu bewältigen. Verschiedene Sensibilisierungs- und Kommunikationsmaßnahmen werden auch bei den Mitarbeitenden durchgeführt, um diesen Change-Ansatz durch ADKAR oder Agilität zu verbreiten. Dazu gehören z. B. die Leitung von Workshops während Seminaren, individuelle oder kollektive Begleitmaßnahmen. In der zweiten Jahreshälfte werden Communities of Practice für Manager und Projektleiter eingeführt.“



Förderung der Interkulturalität innerhalb der Gruppe

2023 wurde ein internationales Mobilitätsprogramm für jeden unbefristet beschäftigten Mitarbeitenden mit einer Funktion eingeführt, die mit 100% Telearbeit vereinbar ist. Ihr Ziel: die gegenseitige Bereicherung und die Zusammenarbeit zwischen unseren neun Standorten in vier Ländern zu fördern. Bereits elf Mitarbeitende haben es getestet, und fast zehn neue Freiwillige haben ihren Standortwechsel zwischen 2024 und 2025 geplant. Während dieser Erfahrung bleibt der Mitarbeitende seinem ursprünglichen Team zugeordnet, taucht aber in das Leben und die Kultur der Teams am Aufnahmestandort ein.

Wussten Sie schon?

Im Jahr 2023 sind es insgesamt:

- **18.500** von unseren Mitarbeitenden geleistete Fortbildungsstunden
- **77%** unserer Mitarbeitenden haben Feedback gegeben oder erhalten
- **56,5%** unserer Mitarbeitenden in Frankreich nutzen die Partnerservice-Plattform Sunshine.me
- **923** von 1.200 europäischen Mitarbeitenden arbeiten regelmäßig im Home Office
- **64.240** Tage Telearbeit wurden von unseren Mitarbeitenden in Frankreich in Anspruch genommen.

Verantwortungsvolles Handeln auf allen Ebenen des Unternehmens



Carole Bérard
Leiterin der Abteilung Identität
und Engagement von Relyens

„Unternehmen spielen eine Schlüsselrolle bei der schrittweisen Dekarbonisierung der Wirtschaft und der Entwicklung eines auf Verantwortung basierenden Gesellschaftsmodells. Ihr Engagement für die Reduzierung von Emissionen, die Einführung nachhaltiger Praktiken und die Finanzierung innovativer Lösungen ist entscheidend, um die auf nationaler und europäischer Ebene festgelegten Ziele zu erreichen und ein Wirtschaftswachstum anzuregen, das mit den Erfordernissen des Klimaschutzes und der Erhaltung der biologischen Vielfalt im Einklang steht.

Als Unternehmen mit Mission integriert Relyens Nachhaltigkeit in den Kern seines Geschäftsmodells, seiner Strategie und seiner Aktivitäten und schafft so Werte für alle seine Interessengruppen und im weiteren Sinne für die Gesellschaft. Wir haben dies zu einem unserer sozialen und ökologischen Ziele gemacht, die in unserer Satzung verankert sind, und richten die Gruppe neu auf das Wesentliche aus und auf das, was als Ganzes eine echte und positive Wirkung hat. In diesem Rahmen verpflichten wir uns, unseren ökologischen Fußabdruck zu verringern.

Während das Jahr 2022 der Analyse des CO2-Fußabdrucks der Gruppe und der Ausarbeitung von Plänen zur Verbesserung der Auswirkungen gewidmet war, ist das Jahr 2023 von der konkreten Umsetzung der Strategie zur Verringerung des CO2-Ausstoßes gekennzeichnet. Die größte Herausforderung besteht darin, dafür zu sorgen, dass sich jede Direktion der Gruppe aus der Perspektive der Verantwortlichkeit entwickelt.

Das Engagement aller muss langfristig angelegt sein, geleitet von dem ständigen Willen, die negativen externen Effekte zu begrenzen und den positiven Einfluss Relyens in der Gesellschaft zu verbessern. Unser Vorgehen ist langfristig angelegt, damit es sich nicht auf einzelne Aktionen beschränkt, sondern eine tiefgreifende Veränderung unserer Denk- und Handlungsweise darstellt. Jede Ebene des Unternehmens muss sich dafür einsetzen, die Grundsätze der Nachhaltigkeit in die täglichen Abläufe zu integrieren, von der Personalführung über die Beschaffung bis hin zu den Betriebsabläufen und dem Kundenservice.

Es wurden erste Indikatoren für die Umweltleistung eingeführt, um unsere Fortschritte zu verfolgen und zu messen, was eine vollständige Transparenz und eine kontinuierliche Anpassung unserer Praktiken ermöglicht. Diese Transparenz ist entscheidend, um das Vertrauen unserer Interessengruppen zu gewinnen und zu erhalten und gleichzeitig andere Unternehmen zu inspirieren, diesem Beispiel zu folgen. Unser Engagement spiegelt sich auch in unserer Politik wider, unsere Mitarbeitenden zu sensibilisieren und zu schulen, um sie zu Akteuren dieses Übergangs zu machen.

Nachhaltigkeit ist nicht nur eine moralische Pflicht gegenüber der Gesellschaft und zukünftigen Generationen, sondern auch eine strategische Chance für Innovationen und die Sicherung des Fortbestands von Organisationen in einer sich schnell verändernden Welt. “

● Eine Aktivität, die mit dem Schutz der Umwelt verbunden ist

Gemäß dem IPCC-Bericht 2022 sind wir, Bürger und Unternehmen, dafür verantwortlich, unseren CO2-Ausstoß um den Faktor 6 zu reduzieren, um unseren Planeten zu einer lebensfähigen und sicheren Umwelt zu machen. Bei Relyens nehmen wir uns des Themas an, indem wir uns verpflichten, unsere ökologischen Auswirkungen auf allen Ebenen des Unternehmens zu reduzieren. Das bedeutet, Umweltfragen in den Mittelpunkt unserer Strategie, unserer Fahrpläne, unserer Handlungen und unseres täglichen Verhaltens auf allen Ebenen des Unternehmens zu stellen.

Wir setzen konkrete Initiativen sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene um und ermutigen jeden Mitarbeitenden, sich persönlich und gemeinsam zu engagieren. Unser Ansatz umfasst die Förderung nachhaltiger Verhaltensweisen, die Optimierung unserer Prozesse und die Innovation unserer Geschäftspraktiken, um unseren CO2-Fußabdruck zu minimieren. Wir ermutigen auch unsere Mitarbeitenden, neue Initiativen vorzuschlagen und umzusetzen, und fördern so eine gemeinsame Kultur der Umweltverantwortung.

Unsere Strategie mit geringem CO2-Ausstoß festlegen

Auf der Grundlage der beiden im Jahr 2022 durchgeführten CO2-Bilanzen hat Relyens eine Arbeit zur Identifizierung von Schlüsselindikatoren zur Steuerung seines CO2-armen Kurses durchgeführt. Die Strategie wurde in vier Bereichen festgelegt: Investitionen, Geschäftsreisen, Interessengruppen-Engagements und digitales Verhalten. Das System zur Datenerfassung wurde implementiert und die ersten Ergebnisse wurden im September 2023 im ImpACT2025-Ausschuss analysiert und besprochen. So konnten erste Schätzungen für 2022 erstellt und erste Trends für 2023 projiziert werden. Diese Maßnahmen werden 2024 fortgesetzt,

insbesondere mit: der Erstellung einer neuen CO2-Bilanz auf Gruppenebene für die direkten und indirekten Aktivitäten (Scope 1, 2 und 3), der Definition eines Übergangsplans auf Basis der erzielten Ergebnisse sowie der Umsetzung des Compliance-Projekts zur Erstellung des ersten Nachhaltigkeitsberichts Anfang 2025, mit den ersten Schritten der Analyse der doppelten Wesentlichkeit (finanzielle Wesentlichkeit und Wesentlichkeit der Auswirkungen), der Gap-Analyse und der Definition einer Roadmap für diese Compliance.

Unseren CO2-Fußabdruck verringern

Bis Ende 2022 wurden an jedem Standort der Gruppe mehrere Maßnahmen eingeführt: Telearbeit für alle rund um die Brückentage, Temperaturregelung auf 19 °C, Abstellen der Heizung zwischen 18 und 7 Uhr, Reduzierung der Klimatisierung im Rechenzentrum, Zusammenlegung von Teams und Schließung bestimmter Räume. Im Jahr 2023 sind die Bemühungen zur Senkung des Energieverbrauchs bemerkenswert. Es wurden auch Maßnahmen ergriffen, um Geschäftsreisen zu überdenken und unsere Umweltauswirkungen zu verringern, ohne die Qualität der Beziehung zu unseren Kunden zu schmälern.

Unsere digitalen Auswirkungen verringern

Der Indikator für das E-Mail-Volumen ist erheblich gesunken: 20% Reduktion des E-Mail-Volumens zwischen von 2021 zu 2023 bei Relyens SPS (Leistungsindikatoren des Beteiligungsvertrags – Juni 2023), 36,9% Reduktion des E-Mail-Volumens zwischen von 2021 zu 2023 bei Relyens Mutual Insurance (Leistungsindikatoren des Beteiligungsvertrags – Juni 2023). Es werden regelmäßig Sensibilisierungsmaßnahmen und Herausforderungen für unsere Mitarbeitenden organisiert, um unsere Wirkung nachhaltig zu verbessern.

Optimierter Energieverbrauch

Der Energieverbrauch an den französischen Standorten sinkt seit drei Jahren um durchschnittlich 5%, was auf Baumaßnahmen oder von den Mitarbeitenden übernommene gute Praktiken zurückzuführen ist. Ein System zur Wärmerückgewinnung aus den Computerräumen wurde eingerichtet, um 1.500 m² Räumlichkeiten zu beheizen und 7% des Gesamtverbrauchs des Standorts Vasselay einzusparen. Der Wasserverbrauch wurde seit 2017 um 30% gesenkt, durch Infrarot-Armaturen und energiesparende Bepflanzung. Die Stromerzeugung der seit 2006 installierten Photovoltaikanlagen stieg um 13%.

Unser Abfallmanagement überdenken

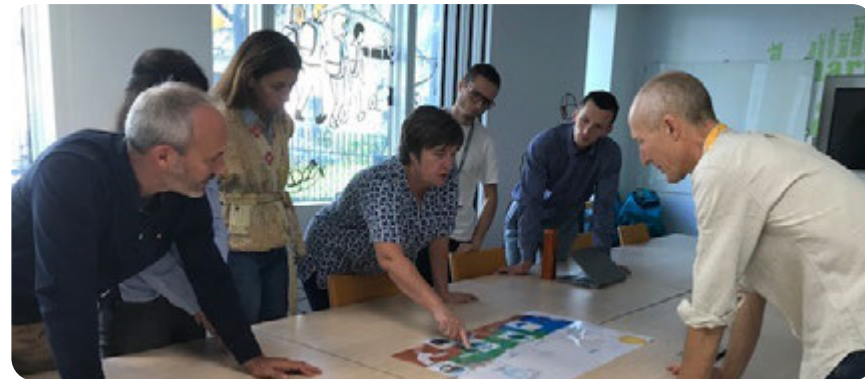
Unsere Richtlinie zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen, Verbrauchsmaterialien und IT-Abfällen wurde umgesetzt (- 54,22 % seit 2018). Wir verwalten unsere Grünflächen weiterhin auf nachhaltige Weise ohne Chemikalien. Nach der Neugestaltung unserer Standorte haben wir veraltetes Mobiliar und Verbrauchsmaterial an Körperschaften, Vereine oder Mitarbeitende gespendet. Das Betriebsrestaurant in Vasselay setzt auf den Verzehr von regionalen und biologischen Produkten. Schließlich haben mehrere europäische Mitarbeitende, die Mitglieder von Citoyens Relyens sind, eine Gruppe gebildet, um bei den Teams Sensibilisierungsmaßnahmen zu guten Praktiken im Bereich der Mülltrennung durchzuführen.

Förderung von Reisen, die weniger Treibhausgase (THG) verbrauchen

Ein Drittel der Fahrzeuge in unserem Fuhrpark ist zu 100% elektrisch. Wir haben an unseren Standorten und an den Wohnorten unserer mobilen Mitarbeitenden Stromtankstellen eingerichtet. Bei diesen wurde eine Schulung durchgeführt, um ein umweltbewusstes Fahren zu gewährleisten. Das ganze Jahr über führen wir Sensibilisierungsaktionen durch, um die umweltbewusste Mobilität zu fördern. Wir freuen uns, dass wir zwischen 2022 und 2023 unsere mit dem Zug zurückgelegten Geschäftsreisen verdoppelt haben.

Bürgerschaftliches Engagement in der Gruppe zum Leben erwecken

Das ganze Jahr über werden „Bürgerworkshops“ durchgeführt, die es freiwilligen Mitarbeitenden ermöglichen, sich konkret am CSR-Ansatz Relyens zu Themen wie Abfallmanagement, umweltfreundliche Mobilität oder auch dem digitalen Verhalten zu beteiligen. Auch für das Management und die Mitarbeitenden werden Highlights rund um die Umweltthemen organisiert. Anlässlich der Europäischen Wochen der nachhaltigen Entwicklung wurden Sensibilisierungsworkshops vom Typ *Klimafresko* in Präsenzform oder online durchgeführt, um die Teams rund um die Themen Klima, Digitalisierung, Wasser oder auch Kreislaufwirtschaft zu sensibilisieren. 228 Mitarbeitende nahmen außerdem an der Challenge *Ma Petite Planète* teil und absolvierten 4.355 ökologische Herausforderungen.



Wussten Sie schon?

Im Jahr 2023 sind es insgesamt:

- **Mehr als 100 Manager** die für den CSR-Ansatz Relyens sensibilisiert wurden.
- **100%** der Abteilungen und Geschäftseinheiten haben CSR-Maßnahmen eingeführt oder sich an solchen beteiligt.
- **89%** der Mitarbeitenden geben an, dass sie auf ihren digitalen Konsum achten (interne Umfrage).
- **93%** der Mitarbeitenden fühlen sich zunehmend von den Klimafragen betroffen (interne Umfrage).
- **91%** sind der Ansicht, dass Relyens umweltfreundliche und nachhaltige Praktiken wirksam in seine Geschäftstätigkeit einbindet.
- **975** Beteiligungen an Maßnahmen zur Animation des CSR-Prozesses im Laufe des Jahres.
- Der EcoVadis-Prozess wurde eingeleitet, um die Reife unserer CSR-Maßnahmen zu bewerten.

Eine verantwortungsbewusste und verantwortungsfördernde Unternehmensführung

Sich für verantwortungsbewusste Beschaffung engagieren



2022 unterzeichnete Relyens die Charta für verantwortungsbewusste Lieferantenbeziehungen und Einkäufe (RFAR - Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables), die vom

Ombudsmann für Unternehmen und dem Nationalen Einkaufsrat initiiert wurde. Als Mitglied eines Netzwerks von 2.400 unterzeichnenden Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen in Frankreich verpflichten wir uns, zehn konkrete Grundsätze einzuhalten, um eine nachhaltige Beschaffung innerhalb unserer Gruppe zu fördern. Dank dieser Grundsätze können wir einen Plan zur kontinuierlichen Verbesserung der verantwortungsbewussten Beschaffung entwickeln und umsetzen, der dauerhafte und vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Lieferantenpartnern gewährleistet. Dies stärkt das Vertrauen in unsere Interessengruppen und ist ein Hebel für die wirtschaftliche Entwicklung, die auf Transparenz und Dialog beruht.

Um die wichtigsten Einkäufer des Unternehmens zu mobilisieren und die Politik der nachhaltigen Beschaffung gruppenweit zu verbreiten, wurde eine spezielle Schulung für nachhaltige Beschaffung eingeführt. Diese Initiative zielt darauf ab, nachhaltige Praktiken in alle unsere Beschaffungsprozesse zu integrieren und damit unser Engagement für ethische und nachhaltige Geschäftspraktiken zu stärken. Im Jahr 2024 wird die Umsetzung der Politik der nachhaltigen Beschaffung eine Priorität sein, wobei die Leistungsindikatoren streng überwacht werden. Dieser Ansatz wird es ermöglichen, die Auswirkungen der Initiativen zu messen und die Strategien anhand der Ergebnisse anzupassen, wodurch eine kontinuierliche Verbesserung der Beschaffungspraktiken gewährleistet wird.

Unsere Führungsgremien in Bezug auf Nachhaltigkeitsthemen schulen

Die Mitglieder der Führungsgremien, einschließlich der Verwaltungsratsmitglieder und des Gruppenkomitees, haben eine spezielle Schulung zu den Vorschriften für die neue Nachhaltigkeitsberichterstattung absolviert. Diese Schulung, die von der Kanzlei Mazars durchgeführt wurde, beinhaltete einen Rückblick auf den europäischen Rechtsrahmen, einen Schwerpunkt auf die EU-Richtlinie zur Unternehmens-Nachhaltigkeitsberichterstattung (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) und eine Analyse der kurzfristigen Herausforderungen für Relyens im Rahmen der Einhaltung dieser Vorschriften.

Unsere soziale und ökologische Wirkung bekräftigen und verstärken

Relyens hat einen ESG-Ausschuss eingeführt, um die sozialen und ökologischen Auswirkungen der Gruppe sichtbar zu machen. Dieser Ausschuss, der von der Leiterin für Investitionen und der Leiterin der Abteilung Identität und Engagement geleitet wird und vierteljährlich zusammentritt, überwacht die Umsetzung der strategischen Roadmap des ImpACT2025-Plans und verfolgt in diesem Zusammenhang die CSR-Maßnahmen (gesellschaftliche Verpflichtungen). Seine Aufgabe besteht darin, die Einführung des CSRD-Projekts, unsere Maßnahmen zur Verringerung unserer Umweltauswirkungen und unsere sozial verantwortlichen Investitionen zu überwachen.

Unsere Gruppe auf regulatorische Entwicklungen vorbereiten (CSRD)

Um sich auf regulatorische Entwicklungen wie die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) vorzubereiten, wurde ein Projekt zur Identifizierung und Schulung von internen Referenten gestartet. Diese Initiative soll einen reibungslosen Übergang zu den neuen Anforderungen an die Nachhaltigkeitsberichterstattung gewährleisten, indem die internen Kompetenzen gestärkt werden, die zur Erfüllung der regulatorischen Anforderungen erforderlich sind.



Gewährleistung der ordnungsgemäßen und unparteiischen Ausführung unserer Mission

Gemäß dem Gesetz PACTE vom Mai 2019 führt das Unternehmen mit Mission zur Einrichtung eines Missionskomitees, das jährlich die ordnungsgemäße Ausführung der Mission bestätigt. Er setzt sich aus sieben internen und externen Interessengruppen zusammen und analysiert die von unserer Gruppe eingegangenen Verpflichtungen mit den konkreten Maßnahmen, die zur Erreichung dieser Verpflichtungen umgesetzt wurden, sowie deren Auswirkungen. Diese Bewertung wird jährlich in einem Bericht vorgelegt, der öffentlich zugänglich ist und dem Geschäftsbericht beigelegt wird, der der Versammlung, die den Jahresabschluss der Gesellschaft genehmigt, zur Verfügung gestellt wird. Das Missionskomitee verpflichtet das Unternehmen zur Übereinstimmung zwischen Worten und Taten, zur langfristigen Beständigkeit und zur Forderung von Ergebnissen. Durch seinen fachkundigen Blick wird das Missionskomitee uns helfen, unsere Wirkung zu erhöhen und unsere Maßnahmen zum Wohle der Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften sowie ihrer Nutznießer – der Patienten und Bürger – nachhaltig zu verbessern. 2023, nach einem ersten Jahr Erfahrung, haben die sieben Mitglieder die Rolle dieses Gremiums weiterentwickelt und drei Handlungsprinzipien festgelegt: die Dynamik des Fortschritts von Relyens fördern, die Auswirkungen von Relyens bei seinen Interessengruppen zur Geltung bringen und durch einen sachkundigen Blick herausfordern.

Sicherstellung einer Überprüfung unserer sozialen und ökologischen Ziele

Jedes Unternehmen mit Mission muss regelmäßig von einer unabhängigen Drittstelle (ITO - Independent Third Party Organization) bewertet werden: 18 Monate nach der Einreichung der Mission in der Satzung der Organisation und danach alle zwei Jahre. Unter Einhaltung strenger Vorschriften stellt die ITO sicher, dass die Verpflichtungen der Organisation ordnungsgemäß erfüllt werden, wobei sie die Einzigartigkeit ihrer Mission, ihre besonderen Merkmale, ihr Umfeld und ihre interne Dynamik berücksichtigt. Sie formuliert eine robuste externe Meinung, die die Glaubwürdigkeit und Objektivität des eingeleiteten Prozesses gewährleistet. Um diese Rolle auszuüben, wählte Relyens die Firma Mazars.



Werte schaffen und teilen

Wert

Erstellen Teilen



Ein weiteres Jahr des Wachstums im Dienste des Gemeinwohls

„Die Ergebnisse der Gruppe zeugen von der Wachstumsdynamik, in der sich Relyens seit mehr als zehn Jahren befindet, und ziehen eine positive Bilanz des zweiten Jahres des strategischen Projekts ImpACT2025. Wir freuen uns auf die vielversprechende Fortsetzung unserer Transformation und Diversifizierung:

- Die Positionen und die Entwicklung Relyens auf verschiedenen Märkten in Europa
- Die Konsolidierung unseres Geschäftsmodells, unsere Solvenz und unsere Wettbewerbsfähigkeit
- Positive Ergebnisse für unsere Lösungen zur Risikoprävention und -steuerung

- Eine dynamische und verantwortungsvolle Investitionspolitik im Dienste der Ökosysteme unserer Kunden

Nachdem Relyens im Jahr 2022 erstmals die Marke von einer Milliarde Euro an Prämieinnahmen überschritten hat, setzt das Unternehmen sein Wachstum fort und beweist weiterhin die Attraktivität und Leistungsfähigkeit seines Angebots für alle Akteure im Gesundheitswesen in Europa und für die Akteure in den Gebietskörperschaften in Frankreich. Das Ergebnis vor Steuern in Höhe von 25,5 Mio. Euro spiegelt die Leistung unserer Geschäftsbereiche, die Qualität unserer Zeichnungspolitik und die Verwaltung unserer Operationen wider.

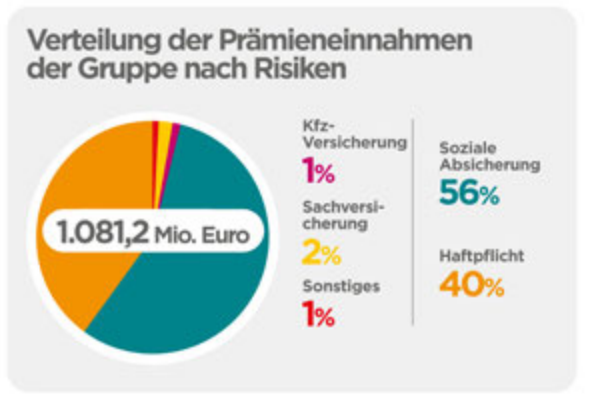
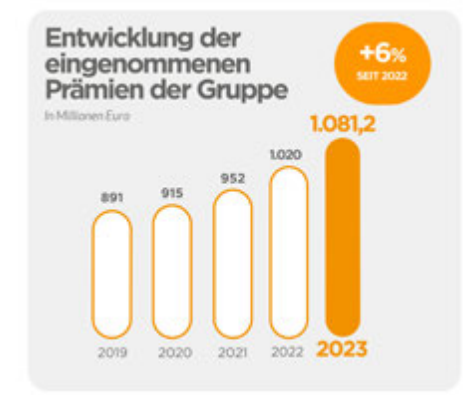
Dieses Ergebnis ermöglicht es uns, weiterhin Investitionen zu tätigen, um unsere Transformation vom Versicherer zum Risikomanager im Dienste unserer Kunden zu unterstützen. Die Entwicklungsperspektiven für 2024 lassen erkennen, dass diese positive Dynamik auf allen Märkten und in unseren verschiedenen Ländern anhalten wird.“



Benjamin Reydellet
Leiter Finanzen von Relyens

● Eine weiterhin starke Leistung in einem angespannten makroökonomischen und wettbewerbsorientierten Umfeld

Relyens setzt sein Wachstum fort und verbucht 1.081,2 Mio. Euro gegenüber 1.019,9 Mio. Euro im Vorjahr, was einem Anstieg von 6% entspricht. Der Umsatz beläuft sich auf 630 Mio. Euro gegenüber 581,4 Mio. Euro im Jahr 2022, was einem Anstieg um 8,3% entspricht. Die Entwicklung folgt denselben Trends wie die der eingenommenen Prämien, wobei der Anstieg der Verkäufe im Zusammenhang mit Präventions- und Steuerungslösungen hinzukommt. Insgesamt beläuft sich der Umsatz aus den Bereichen Risikomanagement, Beratung und Schulung im Jahr 2023 auf 18,7 Mio. Euro, ein Anstieg um 5,1 Mio. Euro im Vergleich zum Jahr 2022. Alle Geschäftsbereiche der Gruppe verzeichnen ein Wachstum. Bei den Versicherungsportfolios spiegelt die versicherungstechnische Marge der Gruppe die Leistung und Rentabilität der Versicherungslösungen wider und verbessert sich weiter.



Die Gründe für diese Solidität:

- Die Preisstrategie für die Aktivitäten in der medizinischen Haftpflichtversicherung in Frankreich ist ausgeglichen. Sie wurde vor mehr als vier Jahren eingeleitet und trägt dazu bei, die Rentabilität des Versicherungsgeschäfts in Frankreich zu steigern.
- Eine Antizipation des Anstiegs der Entschädigungskosten in allen Ländern, in denen Relyens tätig ist, aufgrund der hohen Inflation in Europa im letzten Jahr, konnte den Anstieg der Schadenskosten abfedern.
- Eine solide technische Marge, die die Rentabilität der Gruppe sichert, obwohl die Aktivitäten der Akteure in den Gebietskörperschaften durch die Unruhen in Frankreich im letzten Sommer beeinträchtigt wurden.

Das konsolidierte Finanzergebnis der Gruppe belief sich auf 45,9 Mio. Euro und lag damit unter dem Niveau des Jahres 2022 (74,8 Mio. Euro), welches aufgrund des Verkaufs eines Bürogebäudes einen außerordentlichen Ertrag aufwies. Ein Niveau, das angesichts des aktuellen unsicheren makroökonomischen und finanziellen Umfelds, das durch die Krise im Nahen Osten, den Krieg in der Ukraine und die Verlangsamung des globalen Wachstums gekennzeichnet ist, sehr zufriedenstellend bleibt.

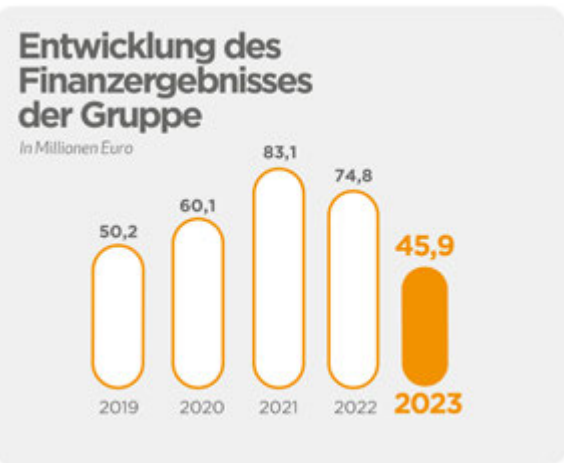
Im Gegenzug wird die Stärkung unserer Anlagestrategie seit Ende 2022, insbesondere durch die Priorisierung attraktiver Renditen bei Staatsanleihen, die zukünftige Rendite unserer Anleihen verbessern. Wir erhielten auch mehrere Dividenden aus unseren Investitionen in Private-Equity-Fonds durch den Verkauf von Beteiligungen unserer Investment-Tochter: *Relyens Innovation Santé*.

Das Ergebnis vor Steuern in Höhe von 25,5 Mio. Euro (vs. 29,3 Mio. Euro) ist im Vergleich zum Vorjahr 2022 leicht rückläufig. Dies beeinträchtigt weder die Leistung unserer Aktivitäten noch die Qualität unserer Zeichnung und Verwaltung unserer Geschäfte. Diese Entwicklung spiegelt insbesondere den Rückgang eines Finanzergebnisses wider, das 2022 teils außerordentlich war, sowie die Investitionen in unsere Steuerungs- und Präventionslösungen. Lösungen, deren künftige Verkäufe unsere Investitionen rentabel machen und dann die Einnahmen von morgen ergänzen sollen.

Die Bilanzsumme wächst jedoch seit mehreren Jahren, hat 2021 zum ersten Mal die Marke von 4 Mrd. Euro überschritten und verdeutlicht das Wachstum und die Entwicklung von Relyens. Die Höhe des Eigenkapitals erreicht 388,8 Mio. Euro (vs. 387,8 Mio. Euro im Jahr 2022). Schließlich liegt die Solvabilitätsquote der Gruppe bei 183%, ein Rückgang gegenüber dem Jahr 2022 (198%), bleibt aber auf einem hohen Niveau, was die Robustheit der Bilanz von Relyens und seines Geschäftsmodells belegt, was es der Gruppe ermöglicht, ihre Entwicklung in Europa und ihre Diversifizierungsstrategie fortzusetzen.

Zwei Ratingagenturen betonen die finanzielle Stärke von Relyens

AM Best hat unser A- Rating mit stabilem Ausblick bestätigt. Die Agentur würdigt auch die Innovationsstrategie der Gruppe und bezeichnet sie als „bedeutend“. Diese Bewertung positioniert Relyens als einen der innovativsten Akteure im Versicherungssektor. Im Jahr 2023 sind wir auch eine Partnerschaft mit der Ratingagentur Fitch Ratings eingegangen, der weltweit drittgrößten Ratingagentur, die Relyens erstmals ein A- Rating mit stabilem Ausblick verliehen hat. Dieses doppelte A- Rating ist ein Zeichen für die Leistungsfähigkeit unserer Ergebnisse und die Robustheit unseres Modells.



Solvabilitätskoeffizient

183%

Ergebnis vor Steuern

25,5 Mio. Euro

Bilanzsumme

4.424 Mio. Euro

Finanzielle Ratings



Eine solide Bilanz, die es uns ermöglicht, in vielversprechende Innovationen zu investieren

Seit einigen Jahren diversifiziert unsere Gruppe ihre Aktivitäten und entwickelt neue Lösungen zur Steuerung und Prävention von Risiken, um den Wandel des Unternehmens zu unterstützen.

Um die Entwicklung dieser neuen Aktivitäten zu unterstützen, hat Relyens:

- eine eigene Tochtergesellschaft für diese Aktivitäten gegründet, *Relyens Technology Services*
- spezialisierte Teams eingestellt (technische Experten für Cyberrisiken und „Medtech“, Anwendungsingenieure, spezialisierte Juristen, Marketingressourcen, Data Scientists)
- neue Technologiepartnerschaften entfaltet, die sich auf die Prävention und Steuerung von Risiken spezialisiert haben
- über seine Tochtergesellschaft *The TechCare Company* Beteiligungen an einigen dieser Partner finanziert

2023 haben wir große Schritte getan:

Die Partnerschaft mit Manty, einem Softwareunternehmen für öffentliche Verwaltungen (erworben im März 2022 - Aufkauf der Minderheitsbeteiligung am 2. Januar 2024), ermöglichte es uns, 31 Organisationen mit dem Tool *Manty décision* auszustatten. Diese HR-Steuerungslösung wurde somit von 148 öffentlichen Verwaltungen und über 1.700 Nutzern eingesetzt. Manty ist ein Softwareunternehmen für den öffentlichen Sektor, das sich seit Januar 2024 zu 100% im Besitz von Relyens befindet. Manty hat unter anderem mehrere Softwareprogramme entwickelt, die die Effizienz und Entscheidungsfindung in Behörden verbessern.

Die medizinische Präventionslösung Caresyntax wird ihrerseits seit einigen Jahren in mehreren Dutzend Gesundheitseinrichtungen, die Kunden von Relyens sind, eingesetzt, um die Prozesse der Patientenbetreuung zu sichern, die Arbeit der Fachkräfte zu unterstützen und die Effizienz im Operationssaal zu verbessern.

Im Bereich Cyber hat Relyens mehrere Einrichtungen mit der Präventionslösung Forescout ausgestattet, die es ermöglicht, alle an das Netzwerk angeschlossenen medizinischen Geräte und Apparate in Echtzeit zu identifizieren und ihr Risiko zu bewerten.

Insgesamt beläuft sich der Umsatz aus technologischen Lösungen zur Risikoprävention und -steuerung im Jahr 2023 auf 5,3 Mio. Euro, ein Anstieg um 3,7 Mio. Euro im Vergleich zum Geschäftsjahr 2022. Sehr ermutigende Entwicklung von Startups, die uns auch dazu verpflichten, bei der Begleitung ihrer Entwicklung weiterhin sehr präsent zu sein.

Lesen Sie unsere Pressemitteilungen
auf relyens.eu



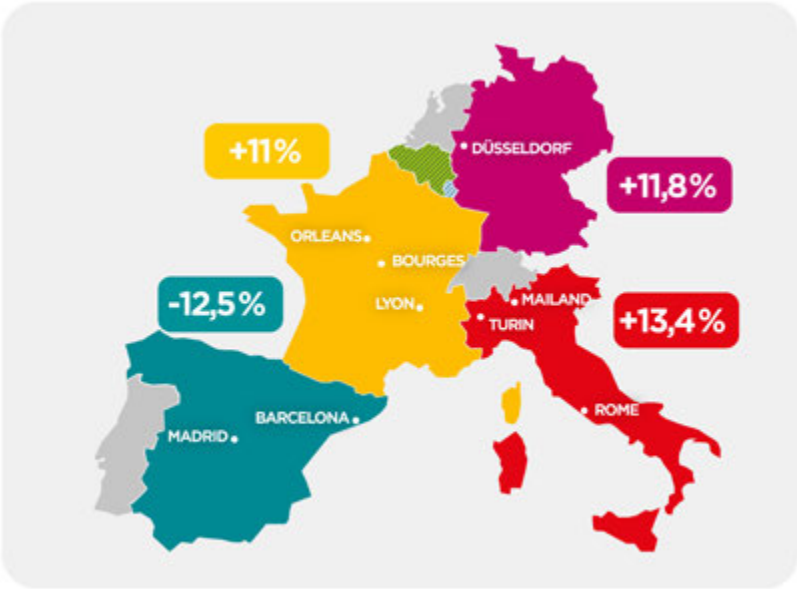
Auf dem Weg zu einer europäischen Führungsrolle und der Erschließung neuer Zielmärkte

Italien (+13,4%), Deutschland (+11,8%) und Frankreich (+5,8% bei Akteuren in den Gebietskörperschaften, +8,8% bei Akteuren im Gesundheitswesen) trugen zum Umsatzwachstum bei. In der spanischen Gesundheits- und Sozialwirtschaft ging der Umsatz um 12,5% zurück. Die Geschäftsentwicklung auf diesem Markt kam 2023 zum Stillstand, da die öffentlichen Krankenhäuser in der Region Andalusien beschlossen, ihre Verträge mit Relyens nicht zu verlängern. Trotz des Verlustes dieses Vertrags bleibt Relyens die Nummer 1 in der medizinischen Haftpflichtversicherung bei öffentlichen Gesundheitseinrichtungen in Frankreich, Spanien und Norditalien.

Im Januar 2024 schloss Relyens außerdem einen Vertrag mit der Helios-Gruppe, der größten privaten Krankenhausgruppe in Deutschland und Europa. Bereits seit vielen Jahren begleitet Relyens deren spanische Tochtergesellschaft und positioniert sich als Risikomanager für drei der sechs größten privaten Krankenhausgruppen in Deutschland.

Darüber hinaus war das Jahr 2022 durch die Einführung der Aktivitäten von Relyens in Luxemburg gekennzeichnet, dank einer Partnerschaft mit dem Versicherer Le Foyer, um die Rückversicherung eines Haftpflichtportfolios für Angehörige der Gesundheitsberufe aufzusetzen, das sich 2022 auf etwa 0,5 Mio. Euro beläuft und bis 2023 auf 1 Mio. Euro ansteigt.

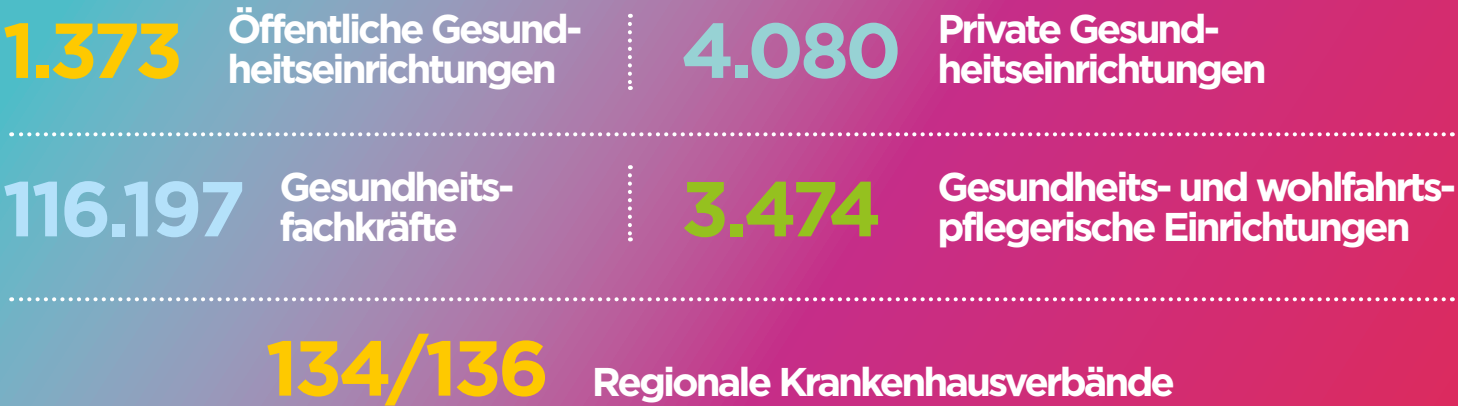
Die Expansion in neue Zielmärkte wurde 2023 mit dem Abschluss einer neuen Partnerschaft in Belgien mit dem Versicherer Amma fortgesetzt: So hat Relyens einen Teil des Haftpflichtportfolios von Amma rückversichert, wobei insgesamt 2,1 Mio. Euro übernommen wurden.



Ziel für die nächsten Jahre ist es, die Entwicklung auf neue Länder wie Portugal auszudehnen, wo Relyens bereits Kontakte zu potenziellen Maklern und Interessenten geknüpft hat, aber auch auf die Schweiz und die Niederlande.

AKTEURE IM GESUNDHEITSWESEN IN EUROPA

Führend in der medizinischen Haftpflichtversicherung in Frankreich, Spanien und Norditalien



AKTEURE IN DEN GEBIETSKÖRPERSCHAFTEN IN FRANKREICH

Führend bei der Absicherung gesetzlicher Risiken

Nahezu **660.838** Beamte und **18.247** Kunden



Eine verstärkte Politik sozial verantwortlicher Investitionen



Sandrine Pernette
Leiterin der Investitionsabteilung
von Relyens

„Unsere Investitionspolitik entspricht dem Ziel von Relyens, *zu einer nachhaltigen Welt beizutragen*, und insbesondere unserer Verpflichtung, *unsere Politik der sozial verantwortlichen Investitionen zu verstärken und zu bekräftigen*. In Verbindung mit unserem strategischen Plan ImpACT2025 ist es unser Ziel, Unternehmen und unser Ökosystem bei ihrem ökologischen Wandel zu unterstützen, indem wir sie sensibilisieren und unsere Investitionen gezielt auf Finanzierungen ausrichten, die nachhaltigen Projekten gewidmet sind.

Um die Überwachung unseres Anlagenportfolios im Hinblick auf ESG- und Klimakriterien sicherzustellen, haben wir eine Überwachung all unserer Vermögenswerte eingeführt. Ziel ist es, eine Karte der Investitionen der Gruppe und seiner Interessengruppen zu erstellen, um Verbesserungsbereiche und einen Pfad zu identifizieren und die Entwicklungen über einen längeren Zeitraum in einem Dialog- und Sensibilisierungsprozess zu verfolgen.

Im Jahr 2023 werden mehr als 10% unserer Investitionen in Höhe von 2,4 Milliarden Euro in die Finanzierung des Ökosystems der Akteure im Gesundheitswesen fließen, während ein ähnlicher Anteil auf die Akteure in den Gebietskörperschaften ausgerichtet ist. 10% unseres Portfolios sind in Private Equity investiert, um Innovationen zu fördern, wobei der Schwerpunkt auf dem Gesundheitssektor liegt. Für das erste Jahr hat sich Relyens entschieden, seinen Anteil an nachhaltigen Investitionen von 29% im Jahr 2021 auf 36,3% im Jahr 2023 (d. h. 769,2 Mio. Euro) zu verfolgen und zu verstärken, wobei 35% zu ökologischen Entwicklungen und 65% zu gesellschaftlichen Herausforderungen beitragen.

Langfristig sollen unsere Bemühungen fortgesetzt werden, die Nachhaltigkeit in das Herzstück unserer noch ehrgeizigeren Strategie für sozial verantwortliche Investitionen im Dienste unserer Mission zu integrieren. “

Eine neue Charta für eine verantwortungsvolle Investitionspolitik

Diese Charta stärkt unsere Strategie der sozial verantwortlichen Investitionen (SRI - Socially Responsible Investment), um die Begriffe „Nachhaltigkeit“ und „Verantwortung“ in allen unseren Anlageklassen zu verankern. Der Schwerpunkt liegt auf sozialen und ökologischen Faktoren. Hauptziel ist es, ethische und nachhaltige Kriterien in unseren Anlageprozess einzubeziehen, die über rein wirtschaftliche Erwägungen hinausgehen. Es bedeutet schließlich, finanzielle Leistung und nachhaltige Entwicklung im Dienste unserer Mission in Einklang zu bringen. Ein langfristiger Ansatz, der Innovationen und den Austausch bewährter Verfahren fördert und zur Wertschöpfung auf unseren Märkten beiträgt.

Transparente Berichterstattung über unsere SRI-Strategie

Nachdem wir 2022 das erste ESG-Scoring unseres Portfolios durchgeführt haben, haben wir unsere Analyse 2023 auf den Klimabereich ausgeweitet und Kriterien wie die Kohlenstoffintensität und den Temperaturverlauf einbezogen. Auch bei den ESG-Scorings für alle unsere Vermögenswerte haben wir Fortschritte gemacht. Dies geschieht im Rahmen unseres Artikel-29-Berichts zum Energie- und Klimagesetz, der in Zusammenarbeit mit EthiFinance erstellt wurde. Artikel 29 dieses Gesetzes zielt darauf ab, die nichtfinanzielle Transparenz von Marktteilnehmern zu erhöhen, um ein nachhaltiges Finanzwesen zu fördern. Außerdem ergänzt es das EU-Recht in drei Bereichen: Klima, Biodiversität und die Einbeziehung von Umwelt-, Sozial- und Governance-Faktoren (ESG) in das Risikomanagement.



Unterstützung des ökologischen Wandels der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften

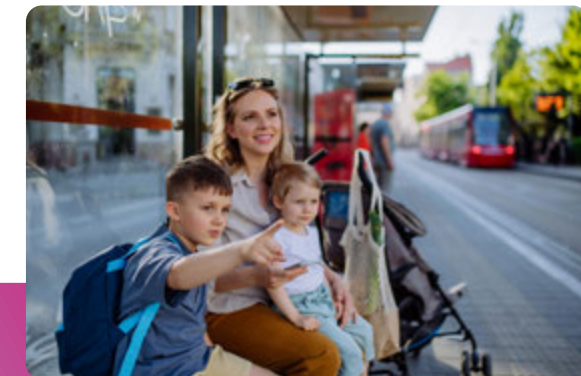
„Seit 2018 haben sich Relyens und Sienna Credit zusammengeschlossen, um die Investitionen von Akteuren des öffentlichen Sektors in Frankreich zu unterstützen. Durch diese Zusammenarbeit konnte Relyens bereits mit 100 Mio. Euro und durch 80 durchgeführte Transaktionen zur Finanzierung zahlreicher öffentlicher Einrichtungen wie Schulen, Sortier- und Verwertungsanlagen, Sozialwohnungen oder auch Alten- und Pflegeheimen beitragen.“

Im Jahr 2023 nimmt der aus dieser Zusammenarbeit hervorgegangene Fonds *Relyens Investissements et Territoires* eine entscheidende Wende. Von nun an ist er ausschließlich nachhaltigen Projekten gewidmet, die mit dem Energiewandel der Akteure in den Gebietskörperschaften über die Renovierung und den Bau effizienter Gebäude, die Abfallwirtschaft, die Wasseraufbereitung, den sauberen Transport und die Anpassung an den Klimawandel verbunden sind. Jede der geförderten Investitionen muss eine CO2-Einsparung verwalten, die im Laufe der Zeit verfolgt wird.

Um diese Ambitionen zu verwirklichen, hat Relyens seine Investitionskapazitäten bis 2023 um 20 Millionen Euro aufgestockt und damit die angestrebte Größe des Fonds auf 95 Millionen Euro erhöht. Diese Neuausrichtung stellt ein innovatives Dienstleistungsangebot für lokale öffentliche Akteure dar, das die bestehenden Banklösungen ergänzt. Sie zeigt unseren Willen, einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz zu leisten.“

Vier erste Investitionen wurden für 13,5 Mio. Euro getätigt

- Der Bau einer elektrischen Buslinie mit hohem Dienstleistungsniveau und die Gestaltung der Promenade du Pailon in der Metropole Nizza, die sich über 8 Hektar Grünfläche im Stadtzentrum erstreckt, mit der Anpflanzung eines CO2-absorbierenden Stadtwaldes.
- Die Sanierung einer Schule und die Erneuerung der Straßenbeleuchtung für die Stadt Etampes.
- Die Renovierung der Schulgruppe Pont Allant der Stadt Maubeuge.



Förderung von Innovationen im Gesundheitswesen



Thomas Monnet
Leiter Private-Equity-
Investitionen von Relyens

„Durch seine Tätigkeit als Kapitalgeber begleitet Relyens innovative Unternehmen aus der Welt der Pflege in ihren Anfängen und/oder unterstützt sie bei ihren Wachstumsprojekten. Unsere Gruppe stützt sich dabei auf *Relyens Innovation Santé*, ihre Investitionsstruktur, die sich auf die Digitalisierung der Angebote, bahnbrechende Technologien und die Entwicklung der medizinischen Forschung konzentriert und in Partnerschaft mit Turenne Capital betrieben wird. Darüber hinaus finanzierten wir über unsere Tochtergesellschaft The TechCare Company Beteiligungen an bestimmten Technologiepartnern. Finanzierungen, die bis zum 31. Dezember 2023 Investitionen von mehr als 50 Mio. Euro darstellen.“

Die Gruppe diversifiziert ihre Investitionen auch durch die Zeichnung von rund 20 Fonds mit Schwerpunkt Gesundheit und ist in der gesamten Wertschöpfungskette tätig, angefangen bei der Unterstützung der Forschung für medizinische Innovationen über die Produkt- und Geschäftsentwicklung bis hin zur Übertragung von Unternehmen, die in ihren Sektoren etabliert sind. Insgesamt sind es fast 225 Mio. Euro, die in verschiedene Unternehmen investiert wurden.“

An der Transformation des Krankenhaussektors mitwirken

Relyens hat sich aufgrund seiner Werte und seiner Tätigkeit seit mehreren Jahren dafür entschieden, den Krankenhaussektor zu unterstützen. Die Gruppe hat sich im Laufe der Zeit zu einem wichtigen Akteur auf dem Markt für Krankenhauskredite entwickelt, der es ermöglicht, die Investitionen dieser Einrichtungen über zwei Kanäle zu finanzieren: den Anleihemarkt, der es ermöglicht, insbesondere große Krankenhäuser mit erheblichem Investitionsbedarf anzusprechen (157 Mio. Euro ausstehender Betrag auf dem Anleihemarkt bei etwa 20 Krankenhäusern), und den Kreditmarkt über eine mit Arkéa Banque eingegangene Partnerschaft (seit Beginn der Partnerschaft wurden mehr als 175 Mio. Euro bei 40 Krankenhäusern investiert, Ende 2023 sind es 88 Mio. Euro ausstehender Betrag). So beteiligt sich Relyens aktiv an der Renovierung und Umgestaltung des gesamten Krankenhaussektors, der eine tragende Säule unserer Gesellschaft darstellt. Insgesamt stellt unsere Gruppe mehr als 10,5% ihres Vermögens für die Finanzierung von Akteuren im Gesundheitswesen bereit.





Zur Entwicklung des Immobiliensektors beitragen

Relyens verfolgt eine dynamische Investitionspolitik beim Ausbau seines Immobilienportfolios, das sich im Eigentum des Unternehmens befindet und aus Wohn-, Gewerbe- und Pflegeimmobilien (Seniorenresidenzen und Pflegeheime) zusammensetzt. Wir stellen zwei Anliegen in den Mittelpunkt unseres Managements sowie des Auswahlprozesses für neue Vermögenswerte:

- **Die Stadt von morgen** die Suche nach einer besseren Lebensqualität erfordert eine andere Art der Urbanisierung, die Einbeziehung des Wohlbefindens in die Immobilienwirtschaft und die Förderung der Sanierung
- **Verantwortungsvolles Handeln:** Die CO2-Neutralität und das gesellschaftliche Engagement der Unternehmen sind zu Imperativen geworden, auf die der Immobiliensektor sofort reagieren muss.

2023 hat sich Relyens dafür entschieden, seine neuen Immobilieninvestitionen auf Gebäude mit hoher Umweltleistung zu beschränken und/oder deren Zweckbestimmung, Mietlage oder Betriebsweise das Gemeinwohl, das kollektive Wohlergehen oder die Lebensqualität fördern.



Matthieu Viguié
Immobilienmanager
von Relyens

„Das Jahr 2023 war hauptsächlich durch den Abschluss unserer Glassdoor-Operation in Villeurbanne geprägt. Der Automobilzulieferer FORVIA hat auf dem gesamten Gelände sein globales Zentrum für die Entwicklung, Verarbeitung und Vermarktung von Materialien mit geringem CO2-Ausstoß angesiedelt. Hierbei handelt es sich um das beste Beispiel für das, für was wir uns im Hinblick auf eine verantwortungsvolle Geschäftstätigkeit aussprechen. Zusätzlich übernahmen wir die Übergabe eines neuen Wohnobjekts in einem aufstrebenden Stadtteil von Lyon, das die Zertifizierung NF HABITAT erfüllt. Infolgedessen sind wir heute stolz darauf, ein Immobilienportfolio vorweisen zu können, das zu über 73% aus Gebäuden besteht, die mindestens der RT 2012 entsprechen, sowie 61% zertifizierte/gekennzeichnete Gebäude. Dies ist das Ergebnis unseres langjährigen Engagements für die Verbesserung der Nachhaltigkeit unseres Immobilienportfolios. Selbstverständlich wird dieser Ansatz auch 2024 fortgesetzt, wenn neue bedeutende Vermögenswerte aufgenommen werden, die insbesondere unser Interesse daran zeigen, positiv für die Gebietskörperschaften und die aktuellen gesellschaftlichen Herausforderungen zu arbeiten.“

„In Übereinstimmung mit unserem Investitionsansatz haben wir zahlreiche konkrete Maßnahmen zum Energie- und Wassermanagement, zur Einhaltung und Einbeziehung der Biodiversität sowie zur Sensibilisierung unserer Geschäftspartner, wie unseren Property Managern, durchgeführt. Wir haben uns außerdem dafür entschieden, eine Charta für verantwortungsvolle und nachhaltige Immobilienverwaltung in ihr Verwaltungsmandat zu integrieren. Daraus ergibt sich, dass sich unser ESG-Scoring von 52/100 (gut) im Jahr 2022 auf 68/100 (sehr gut) im Jahr 2023 deutlich verbessert hat. Es ist auch zu begrüßen, dass alle unsere Gebäude heute zu 99% belegt sind, was sich für uns als ein sehr guter Indikator für ihre Attraktivität und die Wertschätzung erweist, die wir unseren Nutzern täglich entgegenbringen.“



Eliot Poncet
Missionsbeauftragter für
Investitionen bei Relyens

Dynamisierung des lokalen Wirtschaftsgefüges

Als institutioneller Anleger hat Relyens einen Teil seiner Vermögenswerte der Finanzierung der Realwirtschaft gewidmet, die auf KMU und Midcap-Unternehmen ausgerichtet ist. Mit unseren Kompetenzen im Bereich der Finanzinvestitionen ergänzen wir so das bestehende Kreditangebot, indem wir Unternehmen mittel- bis langfristig begleiten und uns gleichzeitig für deren Sinnhaftigkeit in Bezug auf Attraktivität und Transparenz interessieren (unsere Investitionen stärken die Attraktivität und die Entwicklung der Unternehmen, die wir finanzieren).

2022 übertrug Relyens die Hauptverwaltung seiner Private-Debt-Investitionen der Eiffel Investment Group, einem Pionier im Bereich der Investitionen mit positiver Wirkung. Ende 2023 beläuft sich der Gesamtbestand an Private Debt Assets auf ca. 100 Mio. Euro, was einer Investition in 21 Unternehmen entspricht. Relyens hat sich zum Ziel gesetzt, seine Investitionen durch die Optimierung des Auswahlverfahrens, die Überwachung der Finanzierungen und die Berücksichtigung von Impact- und ESG-Kriterien fortzusetzen.



Relyens von AGEFI für seine verantwortungsvollen Investitionen ausgezeichnet



mit unserem Unternehmenszweck in Einklang zu bringen. Er zeugt von unserer Sorgfalt, die langfristige finanzielle und nicht-finanzielle Leistung unseres Anlageportfolios sicherzustellen.

Im November 2023 wurde Relyens im Rahmen der von AGEFI organisierten Couronnes Instit Invest 2023 mit dem Preis für die beste Unternehmensführung zur Umsetzung des Unternehmenszwecks ausgezeichnet und erhielt das Transparenzlabel für Finanzmanagement und -kommunikation. Wir sind stolz darauf, diesen Preis zu erhalten, der unser ständiges Engagement widerspiegelt, unsere wirtschaftlichen Interessen

Heute vorausschauen, um morgen geschützt zu sein.

Bei Relyens sind wir mehr als nur Versicherer, wir sind Risikomanager. Wir setzen uns dafür ein, Risiken zu steuern, ihnen vorzubeugen und sie zu versichern, um die Akteure im Gesundheitswesen und in den Gebietskörperschaften in Europa noch wirksamer zu schützen. An ihrer Seite handeln und innovieren wir, um ihre Dienste am Gemeinwohl immer sicherer zu machen, für uns alle.“ by „Die Steuerung, Prävention und Versicherung von Risiken ist unser Kerngeschäft, um die Akteure des Gesundheitswesens in Europa zu begleiten. Wir handeln und entwickeln mit ihnen zusammen innovative Lösungen. So leisten wir unseren Beitrag für alle, die im Interesse des Gemeinwohls tätig sind.

Geschäftssitz
18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 – Frankreich



relyens

EUROPÄISCHE GRUPPE AUF GEGENSEITIGKEIT
VERSICHERUNG UND RISIKOMANAGEMENT

relyens.eu

Relyens Mutual Insurance Niederlassung Deutschland

Erkrather Str. 228b - 40233 Düsseldorf - Deutschland

Tel.: +49 (0) 211 882 427 0 - www.relyens.eu/de

VVaG nach französischem Recht - Handelsregister 779 860 881 RCS Lyon.

Registernummer bei der französischen Aufsichtsbehörde (ACPR): 4040459

