



RAPPORT ANNUEL 2024

S
O
M
M
A
I
R
E

1. PRÉSENTATION DE L'AAA	3
1.1 Mot du Président	4
1.2 Conseil d'administration	6
1.3 Direction	8
2. CHEFS DE SERVICES	13
2.1 Secrétariat	14
2.2 Ressources humaines et Qualité	15
2.3 Communication	17
2.4 Méthodologie	18
2.5 Prévention	20
2.6 Courrier et Encodage	23
2.7 Prestations	24
2.8 Juridique	28
2.8.1 Actions récursoires	29
2.8.2 Contrôle	29
2.9 Comptabilité	32
2.10 Délégués	33
2.10.1 Déléguée à l'égalité	33
2.10.2 Déléguée à la formation	34
2.10.3 Déléguée à la protection des données	34
2.10.4 Délégué à la sécurité	35
3. ÉVÉNEMENTS PHARES 2024	36
4. STATISTIQUES ET CHIFFRES CLÉS	46
4.1 Chiffres clés 2024 du régime général	47
4.2 Accidents du régime général	48
4.3 Accidents des régimes spéciaux	54
4.4 Évolution général des accidents reconnus	55
4.5 Répartition générale des maladie professionnelles reconnues selon leur code	55
5. RÉSULTATS FINANCIERS	57
5.1 Compte de résultat 2024	58
5.2 Évolution de la réserve	58
5.3 Recettes	59
5.4 Dépenses	59
5.5 Cotisations	63
6. ANNEXES	66
6.1 Évolution des ressources humaines	67
6.2 Cartographie des processus	68



1. PRÉSENTATION DE L'AAA

1.1	Mot du Président	>
1.2	Conseil d'administration	>
1.3	Direction	>



1.1

MOT DU PRÉSIDENT

Monsieur Seywert, quels ont été les événements clés qui ont marqué l'Association d'assurance accident (AAA) en 2024 ?



M. Claude SEYWERT

Président du Conseil d'administration
de l'Association d'assurance accident (AAA)

Le Forum Sécurité-Santé au Travail, organisé tous les deux ans par l'AAA avec ses partenaires, l'Union des Entreprises Luxembourgeoises et l'Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises à la LuxExpo The Box, a certainement été l'événement le plus marquant. Avec près de 1 500 visiteurs, une centaine d'exposants luxembourgeois et étrangers, ainsi qu'une vingtaine d'ateliers thématiques, ce Forum est le plus grand événement de ce type organisé dans la Grande Région. Il est non seulement la carte de visite de l'AAA, mais représente également un grand défi organisationnel pour l'administration.

La cérémonie de remise du Prix Sécurité-Santé au Travail, célébrée lors

de l'événement en présence de la ministre de la Santé et de la Sécurité sociale ainsi que du ministre du Travail, a donné encore plus de visibilité au Forum.

Un autre événement important de l'année 2024 a été la mise en service de la déclaration électronique des accidents du travail et de trajet pour les entreprises. Cette fonctionnalité, disponible depuis le 1er octobre, était prévue depuis longtemps et est devenue indispensable au quotidien.

Comment interprétez-vous les statistiques de l'année écoulée ?

Tout d'abord, je me réjouis que le nombre d'accidents mortels soit à son plus bas niveau depuis la réforme de l'assurance accident en 2011, même si 5 décès sont 5 décès de trop. Alors que l'on aurait pu craindre une augmentation du nombre d'accidents dans le régime général après la pandémie, la baisse constatée depuis le début de la pandémie se poursuit, ce qui laisse penser que tous les acteurs de la prévention ont fait de sérieux efforts. Malgré une légère augmentation du nombre de travailleurs-unité, le taux de fréquence des accidents, qui permet d'évaluer le nombre d'accidents reconnus par rapport au nombre de travailleurs-unité, a diminué, tout comme le coût moyen d'un accident, qui a baissé de plus de 6,35 %.

L'ensemble de ces résultats encourageants a permis de réduire le taux de cotisation unique de 0,75 % à 0,70 %, un niveau historiquement bas. Si l'on tient compte du fait que plus de 94 % des cotisants bénéficient d'un bonus de 15 %, le taux de cotisation est réduit à 0,595 %. Un coût faible pour une couverture complète des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles, avec des prestations en cas de sinistre inégalées dans l'Union européenne.

Que pouvez-vous dire de la stratégie nationale VISION ZERO et de ses réussites en 2024 ?

Après avoir obtenu le « VISION ZERO AWARD » lors du Congrès mondial de la sécurité au travail à Sydney en 2023, l'AAA a de nouveau été récompensée pour la mise en œuvre de la stratégie nationale VISION ZERO en 2024. C'est lors du « Forum régional de la sécurité sociale pour l'Europe 2024 » à Porto, au Portugal, que l'AAA a reçu le prix de l'AISS. Soutenue par des résultats encourageants, la stratégie nationale VISION ZERO est donc une véritable réussite, reconnue au niveau international.

Certes, il est de plus en plus difficile de réduire encore les chiffres déjà bas, mais l'AAA reste motivée et garde en tête l'objectif final de la VISION ZERO : zéro mort et zéro blessé grave. Sur cette voie, la deuxième campagne de la VISION ZERO, qui s'étend jusqu'en 2030, se poursuit avec une approche sectorielle. En collaboration avec les chambres professionnelles, l'AAA identifie les principaux risques d'accident dans différents secteurs afin de mettre en place des mesures de prévention efficaces.

Quels projets actuellement en phase de développement pourraient avoir un impact majeur dans les prochaines années ?

Fin 2024, l'AAA a finalisé son nouveau programme de travail pour les trois prochaines années. Ce programme prévoit non seulement la poursuite des projets en cours, mais aussi le lancement de nouveaux projets. Des objectifs sont fixés pour chacun de ces projets et doivent être atteints dans un délai donné. Parmi les objectifs stratégiques figurent l'engagement de l'AAA à satisfaire ses parties prenantes, la mise en place d'une gouvernance visant à optimiser ses processus internes par l'amélioration continue et la gestion des risques, la lutte active contre les abus et la fraude, ainsi que la promotion et l'amélioration de la sécurité, de la santé et du bien-être dans les entreprises luxembourgeoises.

Au niveau opérationnel, cela se traduit par des projets concrets, comme la refonte du « Guide de l'assuré » et la poursuite des projets de digitalisation permettant aux entreprises et aux assurés d'effectuer leurs démarches en ligne. A titre d'exemple, citons la déclaration électronique des accidents disponible pour les entreprises, de même que les demandes de prestations introduites par les assurés, avec la possibilité de suivre ultérieurement l'avancement de leur dossier.

La modernisation des fonctions de support informatique joue également un rôle important, car elle permet de fournir à nos collaborateurs des outils performants dotés d'interfaces conviviales.



1.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

De gauche à droite :

M. Raymond HORPER
M. Pitt BACH
M. Claude BOURG
M. Carlos PEREIRA
M. Serge SCHIMOFF
Mme Chantal GANTREL
M. Alain THILL
Mme Fabienne LANG
M. Claude SEYWERT
M. Antoine LAZZARA
M. Gilles WALERS
Mme Cynthia SANTOS
M. Ralph KRIPS
M. René FRIEDERICI
Mme Michèle MARQUES



Comment se compose le Conseil d'administration ?

L'AAA est gérée et représentée judiciairement et extrajudiciairement par un Conseil d'administration dont la composition est la suivante :

Président

- Fonctionnaire nommé par le Gouvernement

8 délégués des employeurs

- 7 délégués désignés par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers
- 1 délégué désigné par la Chambre d'Agriculture

8 délégués des salariés

- 7 délégués des salariés du secteur privé désignés par la Chambre des salariés
- 1 délégué des salariés du secteur public désigné par la Chambre des fonctionnaires et employés publics

Quelles sont les missions du Conseil d'administration ?

- Prendre les décisions quant aux oppositions introduites par les assurés
- Prendre les décisions concernant le personnel de l'AAA
- Statuer sur le budget annuel de l'assurance accident
- Fixer le taux de cotisation
- Statuer sur le décompte annuel global des recettes et des dépenses ainsi que sur le bilan de l'assurance accident
- Établir le règlement d'ordre intérieur et les statuts de l'assurance accident
- Établir les recommandations de prévention
- Déterminer la composition, les attributions et les modalités de nomination des commissions
- Établir la planification triennale
- Déterminer les règles de gouvernance

Le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois en 2024.

Membres du Conseil d'administration de l'AAA au 31.12.2024

M. Claude SEYWERT, Président du Conseil d'administration

Délégués des employeurs

Membres effectifs	Membres suppléants
M. Gilles WALERS	M. Théodore BIEWER
M. Claude BOURG	M. Charles WELBES
M. Raymond HORPER	M. Marc WAGENER
M. René FRIEDERICI	Mme Silvia SITZEN-SCHOLTES
M. Ralph KRIPS	M. Roger DUHR
Mme Fabienne LANG	Mme Sarah HARTMANN
M. Antoine LAZZARA	M. Patrick BETTENDORF
Mme Michèle MARQUES	M. Marc KIEFFER

Délégués des salariés

Membres effectifs	Membres suppléants
Mme Cynthia SANTOS	M. Dani GOMES
Mme Chantal GANTREL	M. José GONCALVES
M. Christophe KNEBELER	M. Rafael RODRIGUES
M. Carlos PEREIRA	M. Daniel MARQUES
M. Serge SCHIMOFF	M. Jean-Luc DE MATTEIS
M. Pitt BACH	M. Alain ROLLING
M. Jean-Marie SPARTZ	Mme Béliza MENDES
Mme Romance SCHEUER	M. Patrick FREICHEL

Le Conseil d'administration a la possibilité de nommer en son sein des commissions auxquelles il peut confier l'accomplissement de certaines tâches ou l'exercice de certaines de ses attributions. Ainsi, le groupe de travail chargé de l'établissement des recommandations de prévention a pour mission d'évaluer et de valider les recommandations de prévention élaborées par le service « Prévention ».

Groupe de travail des recommandations de prévention

Membres effectifs	Membres suppléants
M. Raymond HORPER	M. Ralph KRIPS
M. Carlos PEREIRA	M. Pitt BACH

1.3

DIRECTION



L'AAA est représentée judiciairement et extrajudiciairement par le président de son Conseil d'administration. Cependant le Président a délégué le traitement des affaires courantes à un agent de la carrière supérieure qui assume ainsi la gestion journalière de l'AAA en tant que chargé de direction. Le chargé de direction est secondé par un chargé de direction adjoint. Tous les services de l'AAA sont rattachés à la Direction.



M. Georges WAGNER
Chargé de direction



M. Guillaume SCHIMBERG
Chargé de direction adjoint

Quelle est la vision de l'AAA ?

L'Association d'assurance accident vise à garantir un service public de qualité répondant à la législation en vigueur et organisé autour des objectifs suivants :



- Satisfaction de ses parties prenantes



- Adaptation d'une gouvernance visant l'optimisation du fonctionnement interne par l'amélioration continue et la gestion des risques



- Contrôle actif en matière de lutte contre les abus et fraudes



- Promotion et augmentation de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail

Pour atteindre ces objectifs, l'AAA s'est engagée dans une démarche d'écoute et de satisfaction des clients-usagers, dans laquelle chaque collaborateur est impliqué.

Vision

L'Association d'assurance accident vise à se rapprocher de ses clients-usagers et à leur offrir un service de qualité, toujours adapté à leurs besoins et attentes.



Mission

L'AAA est un établissement public chargé de la prévention et de l'indemnisation des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles.



Valeurs

Respect des principes généraux

L'AAA agit avec intégrité, impartialité et exactitude dans le cadre de ses missions. Les décisions administratives de l'AAA sont prises dans le respect des principes de légalité, proportionnalité et égalité et sont motivées en droit.

Transparence, Accessibilité, Intelligibilité

Nous communiquons une information de qualité et complète, ce qui suppose qu'elle est juste, contextuelle, facilement accessible et compréhensible.

Éthique

Nous traitons tous nos clients-usagers avec respect et nous leur assurons des services courtois, diligents et équitables.

Implication du personnel

Nous reconnaissons que chacun d'entre nous a un rôle à jouer dans la mission de l'AAA.

 Principes

- Application équitable des lois et règlements
- Prise de décision en toute indépendance et impartialité
- Implémentation du principe de la meilleure réglementation
- Utilisation efficiente des moyens et des ressources
- Prise en compte de la moindre charge administrative
- Respect de la protection des données
- Implémentation efficace des outils de l'information et de la communication

Quelles sont les missions de l'AAA ?

Créée par le législateur en 1902, l'AAA est placée sous la tutelle du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale et sous la surveillance de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).

L'AAA est un établissement public chargé de la prévention et de l'indemnisation des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles.

- La substitution de la responsabilité individuelle de l'employeur par la responsabilité collective de tous les employeurs réunis obligatoirement en une seule association de droit public ;
- L'obligation de l'assurance accident de prendre des mesures en vue de prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles ainsi que d'indemniser les victimes ou leurs ayants droits ;
- La réparation du dommage subi ;
- Le financement exclusif par les employeurs et l'État (à l'exception de l'assurance agricole volontaire).

Dans le domaine de la prévention, l'AAA est dotée d'un service « Prévention » pour lequel l'accent a été mis sur les activités d'information, de conseil et de formation.

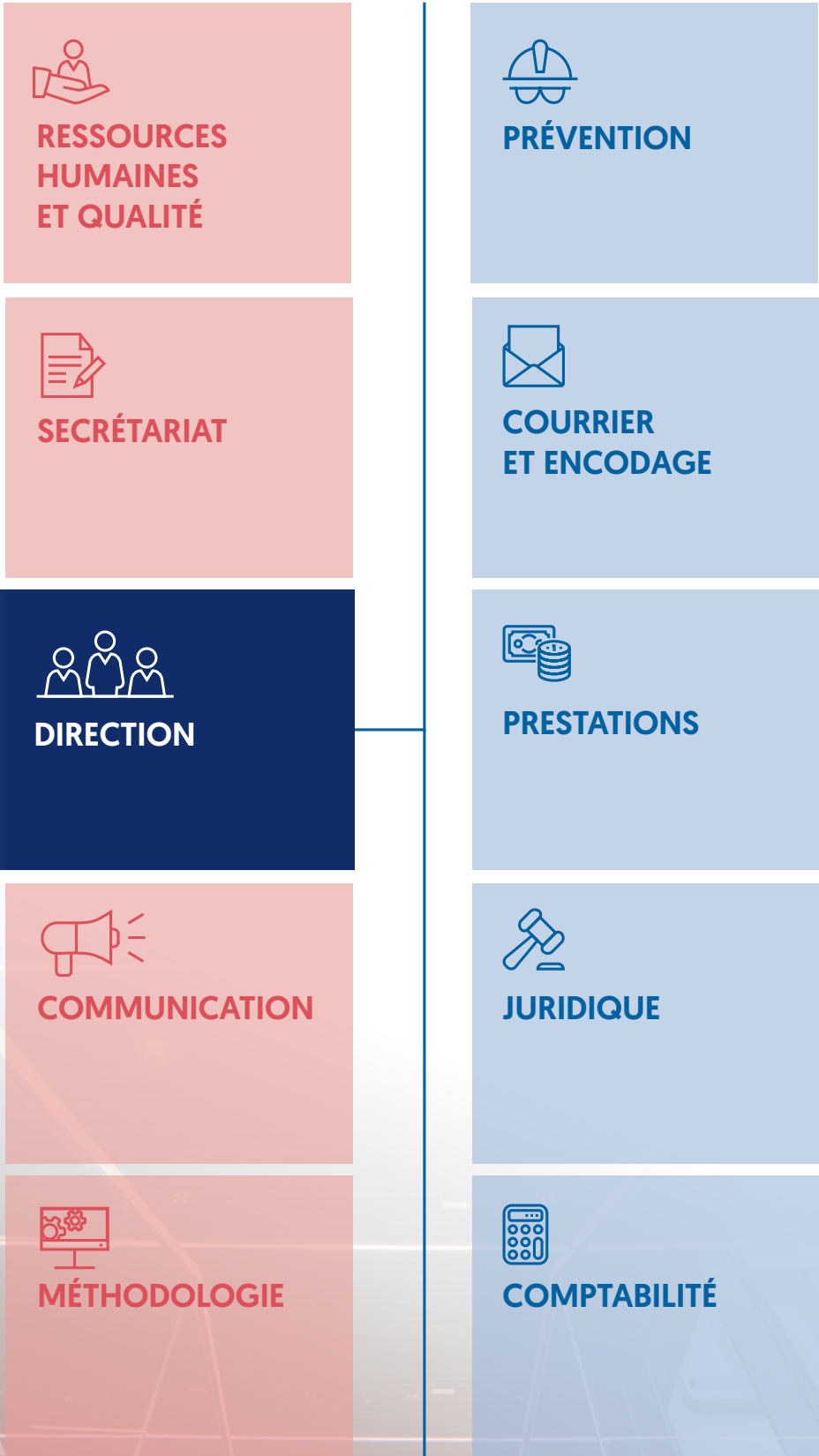
Le service « Prestations » assure l'instruction des affaires en vue de la décision sur la prise en charge en tant qu'accident du travail, accident de trajet ou maladie professionnelle. Si nécessaire, le service « Prestations » saisit l'Administration du contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS) en vue de se prononcer sur le volet médical du dossier.

Étant donné que l'indemnisation des assurés se fait toujours en fonction de leur état de santé, les demandes en obtention de prestations sont toutes soumises au CMSS pour avis.

Quelles sont les responsabilités de la Direction ?

La Direction a pour responsabilités de :

- | | |
|---|--|
| 1.
Développer les activités de l'assurance accident | 2.
Représenter l'administration au niveau national et international |
| 3.
Coordonner le travail des services de l'AAA | 4.
Faire appliquer les dispositions du Code de la Sécurité sociale ainsi que les dispositions réglementaires et les directives internationales |
| 5.
Préparer les séances du Conseil d'administration | 6.
S'engager vis-à-vis du système Qualité et garantir sa mise en œuvre |
| 7.
Veiller au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) | 8.
Se charger du recrutement auprès de l'AAA |



Présentation de l'organigramme de l'AAA

La Direction est soutenue par le service « Secrétariat », le service « Ressources humaines et Qualité », le service « Communication » et le service « Méthodologie ». Les autres services, à savoir le service « Prévention », le service « Courrier et Encodage », le service « Prestations », le service « Juridique » et le service « Comptabilité » travaillent également en étroite collaboration avec la Direction.

Comment anticipez-vous l'évolution du secteur de la sécurité-santé et du bien-être au travail dans les prochaines années ?

Le monde du travail subit actuellement d'importantes mutations, marquées par l'essor du télétravail, le travail de plateforme, l'avènement de l'intelligence artificielle, des changements démographiques avec entre autres une population active vieillissante, des changements climatiques ainsi que l'évolution de l'attente des salariés, notamment celle des jeunes salariés, aspirant à plus d'autonomie et de flexibilité.

Tous ces changements nous mettent devant de grands défis qui auront également un impact sur le domaine de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail. Dans les prochaines années, l'assurance accident se concentrera davantage sur ces sujets par le biais de sa campagne nationale VISION ZERO, en mettant l'accent sur les risques engendrés par ces changements du monde du travail et en mettant surtout en avant le bien-être au travail ainsi que la formation des jeunes.

Quelles ont été les principales réalisations opérationnelles de vos équipes en 2024 ?

L'année 2024 a été marquée par la poursuite de nos travaux de digitalisation de nos démarches sur « [Guichet.lu](#) » et « [MyGuichet.lu](#) ». Ainsi, la digitalisation des démarches pour les entreprises, notamment la déclaration électronique des accidents du travail et de trajet a été finalisée et nous avons commencé à mettre en place les premières démarches pour les assurés. Cette digitalisation s'accompagne d'une simplification administrative pour les assurés et entreprises et assure également un gain de temps et de travail aux agents de l'AAA.

Parallèlement aux démarches digitales, nous avons commencé à déployer des vidéos tutorielles pour employeurs et assurés, permettant d'expliquer nos procédures afin de les rendre plus accessibles.

Au niveau de la prévention, nous avons poursuivi nos efforts de conseil sur le terrain, notamment dans les secteurs à risques comme la construction, les métiers du parachèvement ou encore le secteur agricole. En parallèle, nous avons établi une nouvelle recommandation de prévention avec un plan de formation luxembourgeois pour le travail en hauteur en toute sécurité.

Avez-vous constaté des évolutions notables au niveau des accidents en 2024 ?

Le nombre d'accidents du travail et de trajet est resté stable, malgré une augmentation de la population active. Cela se traduit par un effet positif sur le taux de fréquence des accidents et le maintien du niveau du taux de cotisation des entreprises.

On peut relever une diminution des accidents dans le domaine de la construction, qui s'explique en partie par une situation économique ralentie et une baisse du nombre de salariés dans ce secteur.

Par ailleurs, nous remarquons parmi les régimes spéciaux, une augmentation des accidents au niveau des écoliers, élèves et étudiants, situation qui devra être analysée plus en détail dans le futur.

Le nombre d'accidents mortels, quant à lui, a atteint son niveau le plus bas.

De manière générale, l'évolution des statistiques est positive et nous sommes confiants en ce qui concerne l'objectif de la deuxième phase (2023-2030) de la stratégie nationale VISION ZERO, c'est-à-dire d'atteindre en 2030 une baisse du taux de fréquence national des accidents du travail par rapport à 2019 de 20 %.





2. CHEFS DE SERVICE

2.1	Secrétariat	>
2.2	Ressources humaines et Qualité	>
2.3	Communication	>
2.4	Méthodologie	>
2.5	Prévention	>
2.6	Courrier et Encodage	>
2.7	Prestations	>
2.8	Juridique	>
	2.8.1 Actions récursoires	>
	2.8.2 Contrôle	>
2.9	Comptabilité	>
2.10	Délégués	>
	2.10.1 Déléguée à l'égalité	>
	2.10.2 Déléguée à la formation	>
	2.10.3 Déléguée à la protection des données	>
	2.10.4 Délégué à la sécurité	>

2.1

SECRÉTARIAT



Le responsable du service « Secrétariat » **assiste la Direction** lors des différentes réunions.

Mme Joëlle REFF
Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le service « Secrétariat » assure le support administratif de la Direction et la gestion du secrétariat du Conseil d'administration (CA) ainsi que la préparation des séances du CA, la convocation des membres, l'assistance aux séances ainsi que la rédaction et l'archivage des procès-verbaux.

Les travaux de secrétariat en relation avec les recours, appels et jugements ainsi que la gestion des envois recommandés sont assurés par les agents du service.

En outre, le traitement des oppositions en matière de refus de prise en charge d'accidents du travail, de trajet et de maladies professionnelles fait partie des tâches du responsable du service.

Pouvez-vous nous donner plus d'informations sur la gestion du secrétariat concernant le Conseil d'administration ?

Le secrétaire du Conseil d'administration est chargé de la gestion des coordonnées des membres du CA. Il élabore et suit le calendrier des séances, en assure l'organisation, et procède à l'envoi des convocations aux membres. Il veille également à la mise à disposition de la documentation nécessaire avant chaque réunion. Lors des séances, il assure une assistance active : il contrôle la composition exacte du CA, vérifie le quorum, établit la liste de présence, prend des notes et rédige le procès-verbal.

Quelles sont les missions du service en relation avec la Direction ?

Le responsable du service « Secrétariat » assiste la Direction lors des différentes réunions. Il en assure l'organisation logistique et administrative, et est chargé de la rédaction des procès-verbaux.



2.2 RESSOURCES HUMAINES ET QUALITÉ



« En tant que Responsable Ressources humaines et Qualité, je me vois comme un **facilitateur de communication**, assurant la fluidité et la cohérence des interactions entre les différents services. »

Mme Blandine VALET
Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les missions de votre service ?

Le service « Ressources humaines et Qualité » a pour mission le développement, la mise en place et le suivi d'une démarche qualité et risques selon la norme ISO 9001:2015 sur l'ensemble des processus de l'assurance accident. Adaptée à la spécificité des métiers de l'AAA, la démarche qualité/risques vise à mieux maîtriser les risques inhérents aux activités, sans en alourdir les charges administratives. Chaque membre du personnel est sensibilisé et mobilisé autour des projets d'amélioration qui ont pour objectif de maintenir et d'augmenter le niveau de satisfaction de toutes les parties prenantes. Le service s'assure que les processus nécessaires à la démarche qualité/risques soient établis, mis en œuvre et entretenus et informe la Direction de l'efficacité du système et de tout besoin d'amélioration.

D'un point de vue Ressources Humaines, le service a pour mission d'internaliser tous les processus RH afin de mieux aligner les stratégies avec les objectifs de l'AAA.

Cela inclut le recrutement, l'intégration des nouveaux agents, la gestion administrative des dossiers du personnel, le suivi des carrières et la gestion des horaires. Différents projets sont menés actuellement et concernent la gestion des compétences, l'évaluation des performances, l'optimisation des conditions de travail, l'accompagnement aux changements organisationnels. L'objectif étant de gérer efficacement le capital humain de l'AAA pour optimiser la performance et le bien-être des agents.

Comment assurez-vous que les processus nécessaires à l'approche qualité et à la gestion des risques soient mis en œuvre et correctement gérés ?

Nous avons en premier lieu identifié et documenté l'ensemble des processus de management, de réalisation et de support de l'AAA. Chaque processus a fait l'objet d'une identification des objectifs, des ressources nécessaires, des risques et des responsables. Le suivi des indicateurs de performance nous permet de mesurer leur efficacité et leur efficience. De plus, une équipe d'auditeurs internes réalise chaque année des audits permettant d'identifier les écarts et de prendre des actions correctives. La formation continue du personnel impliqué et la communication ouverte sont également essentielles pour assurer une compréhension et une adhésion complète au processus.

Qu'est-ce qui a été fait dans ce contexte en 2024 ?



3 nouveaux auditeurs internes supplémentaires



2 nouveaux processus :
Sécurité Santé au travail et
Gestion des infrastructures



6 formations internes données par les services Prestations, Courrier et Encodage, Méthodologie, Comptabilité

Comment s'organisent vos interactions avec les autres services de l'AAA ?

Mes interactions avec les autres services de l'AAA s'organisent principalement à travers « d'ateliers » et de discussions formelles et informelles. Ces ateliers, menés avec les agents, visent à définir et documenter les processus, tout en limitant la documentation au strict nécessaire. Je considère les agents comme des véritables experts et me positionne en tant que conseillère, cherchant à adapter les exigences de la norme à notre système qualité sans imposer de contraintes à l'organisation.

Mon rôle est d'adapter le système à nos besoins spécifiques. Pour encourager les échanges et la collaboration, des réunions interservices sont également mises en place. En tant que Responsable Ressources humaines et Qualité, je me vois comme un facilitateur de communication, assurant la fluidité et la cohérence des interactions entre les différents services. La mise en place de notre équipe d'auditeurs internes et de notre groupe d'amélioration sont un réel support à ces échanges et retours d'expérience.

Quels sont les éléments à respecter dans le cadre de la démarche qualité ?

Les éléments à respecter dans le cadre de la démarche qualité sont nombreux. Il faut d'abord définir et réévaluer annuellement la Politique Qualité puisqu'elle définit les objectifs stratégiques à atteindre. Basé sur ces objectifs, le programme de travail de l'AAA doit être mis à jour et suivi tous les semestres.

Ensuite, il est essentiel de définir et réévaluer les risques globaux de l'AAA et de mettre en place des actions de traitement des risques. Une Revue de Direction annuelle doit être réalisée avec l'ensemble des pilotes de processus. La communication transparente et régulière des avancées du système qualité est cruciale. De plus, des projets d'amélioration doivent être réalisés, des audits internes planifiés annuellement pour que la démarche qualité puisse être certifiée par un organisme externe.

Avec la récente création du service Ressources humaines et Qualité, pouvez-vous nous décrire les défis rencontrés et comment vous abordez actuellement la compréhension et l'optimisation des processus internes ?

La création de notre service a été une opportunité de revisiter les processus internes existants, plutôt que d'en élaborer de nouveaux à partir de zéro. Nous avons fait le choix d'analyser en profondeur les pratiques en place, en cherchant à comprendre leur fonctionnement et les raisons qui les justifient.

En tant que responsable qualité, mon approche consiste à interroger les routines établies, non par esprit de changement, mais pour m'assurer que chaque pratique repose sur des fondements solides et qu'elle est réellement efficace. Il ne s'agit pas de reproduire des méthodes simplement parce qu'« on a toujours fait comme ça », mais de rechercher en permanence des justifications claires et pertinentes.

Cette démarche d'analyse approfondie nous offre aujourd'hui une meilleure maîtrise de nos processus, que nous adaptons avec rigueur à la fois aux exigences juridiques et à la culture de l'AAA.

Comment se déroule un audit externe au sein de l'AAA ?

Notre organisme de certification mène un audit annuel selon un cycle bien défini (voir schéma ci-dessous). Un auditeur externe, parfois accompagné d'un observateur, réalise des entretiens conformément au plan d'audit validé par l'AAA.

En général, les audits de suivi se déroulent sur le terrain en 1,5 jour. La Direction, les chefs de service et tous les agents peuvent être audités. Ces entretiens portent sur nos activités et processus, se déroulant dans un climat de transparence et de confiance. Une réunion d'ouverture est tenue au début de l'audit pour expliquer le contexte, et une réunion de clôture présente les non-conformités, les axes de réflexion et les points forts. À ce jour, nous n'avons jamais eu de non-conformité.

Dans ce contexte en 2024, notre audit de suivi a relevé :



0
Non-conformité



5
remarques

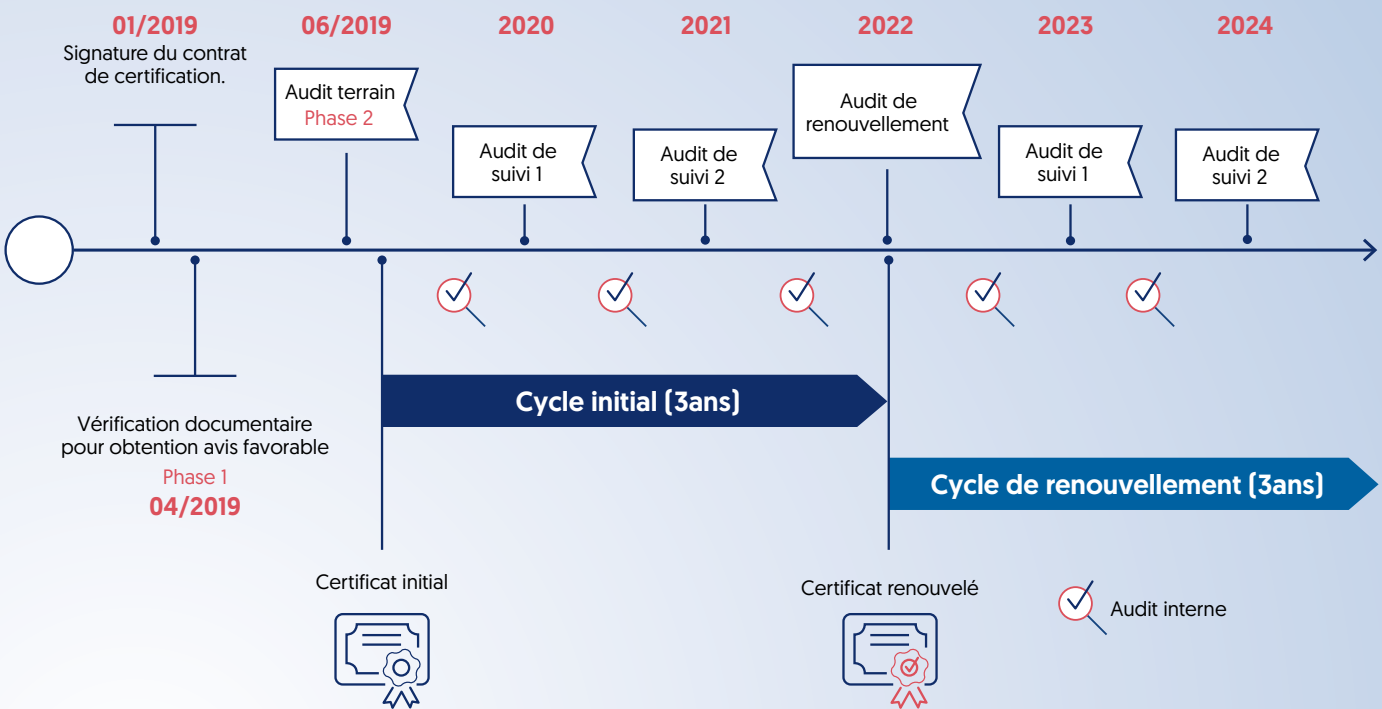


6
axes de réflexion

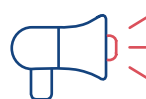


9
points forts

Suite de l'audit de certification 2019



2.3



COMMUNICATION

Quel est le rôle du service « Communication » et comment collabore-t-il avec les autres services de l'AAA ?

Le service « Communication » est responsable de la communication envers les assurés ainsi que les agents de l'AAA. Le service est toujours à l'écoute des différents services de l'AAA afin de bien communiquer en externe comme en interne sur les différents projets réalisés. Le but de la communication est d'informer et de sensibiliser le public cible sur les activités de l'AAA.

Quelle est l'importance de la communication externe ciblant les assurés ?

Le service « Communication » vise à diffuser les informations de manière juste, contextuelle, facilement accessible et compréhensible à destination des parties prenantes. Le service communique au nom de l'AAA ainsi qu'au nom de la VISION ZERO, dont l'AAA est l'un des initiateurs, afin de promouvoir et d'augmenter la sécurité, la santé et le bien-être au travail. À cette fin, le service établit des stratégies de communication adaptées aux publics cibles et les met en œuvre.

Comment et via quels canaux communiquez-vous à l'extérieur ?

Le contenu destiné à la publication sur les sites web (www.aaa.lu, www.visionzero.lu) et les newsletters sont gérés par le service « Communication ». L'animation régulière et variée des réseaux sociaux sur Facebook, LinkedIn et Youtube est également un élément clé pour atteindre un large public. L'élaboration de plans médias dans le cadre des campagnes de communication ainsi que la réservation d'espaces médias dans la presse, à la radio, à la télévision, au cinéma, sur Internet et sur des panneaux publicitaires et abris de bus, etc. sont gérées par le service, dans certains cas en étroite collaboration avec des agences de communication. De plus, le service se charge des relations avec la presse et de la rédaction de communiqués de presse et de circulaires.

Quelle est l'importance de la communication interne ?

Les objectifs de la stratégie de communication interne sont d'un côté de faire adhérer les agents aux valeurs et missions de l'AAA pour les motiver et conforter dans leur mission grâce à une communication de qualité et complète et de l'autre côté de créer un sentiment d'appartenance et un climat de confiance pour améliorer la participation et la collaboration des agents. La communication interne se fait principalement via le site Intranet et des mailings internes. Des événements communs renforcent le climat en interne.



2.4

MÉTHODOLOGIE



« Grâce à cette organisation, notre service est bien équipé pour **gérer la diversité et la complexité des projets** tout en assurant une haute qualité de livraison et la satisfaction de nos agents. »

Mme Diane KRANTZ
Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Les missions du service « Méthodologie » couvrent les trois axes suivants :

- Mission d'assistance ;
- Mission de gestion ;
- Mission d'analyse, de contrôle et d'amélioration continue.

Le service « Méthodologie » est le premier point de contact pour les agents de l'AAA lorsqu'ils rencontrent un problème tant vis-à-vis du matériel que des logiciels informatiques. Il effectue également le support métier quant aux éventuelles questions relatives aux procédures de l'AAA. Il se place donc en interlocuteur privilégié des agents des différents services de l'AAA sur ce sujet, mais a encore des rôles spécifiques auprès des agents du service « Prestations », notamment le calcul des prestations. Le service s'efforce de résoudre les problèmes en temps et moyens raisonnables, sinon de remonter le problème à l'équipe d'assistance avancée du Département informatique du Centre commun de la sécurité sociale, tout en assurant le suivi jusqu'à sa résolution.

Les missions de gestion du service « Méthodologie » sont diverses mais couvrent en particulier les points suivants :

- Gestion de la politique de sécurité de l'information de l'AAA en collaboration avec le responsable de la sécurité des systèmes de l'information, le Délégué à la protection des données, le responsable du service « Ressources humaines et Qualité » et de la Direction ;
- Gestion agile du portefeuille projets et maîtrise d'ouvrage (étude des besoins et des opportunités, cahier des charges fonctionnel, lancement du projet, suivi, mitigation des risques et réception des livrables), notamment pour les logiciels mis au point par le CISS ;
- Gestion du système Editique (mise à disposition de documents standardisés) ;
- Logistique du parc informatique.

Le service « Méthodologie » assure également l'enrichissement et l'exploitation d'un Datawarehouse (DWH) à des fins d'analyse et de reportings, tant au niveau national qu'europpéen, conformément aux obligations de l'AAA. Les statistiques annuelles présentées dans la partie 4 du présent rapport en constituent un exemple concret.

Dans un but d'amélioration continue, le service effectue finalement, soit sur requête, soit de sa propre initiative, des contrôles réguliers ou ponctuels afin de détecter des problèmes dans l'exécution des procédures au niveau de la transposition de bases légales, réglementaires ou encore du contenu des fichiers.

Votre service est essentiel pour les interactions internes entre les différents services de l'AAA. Comment s'organisent ces interactions ?

Pour assurer une communication claire et efficace avec les services de l'AAA, le service « Méthodologie » utilise principalement l'application nommée « JIRA » pour la gestion des demandes, des tâches et des projets. « JIRA » est une plateforme web de gestion des tâches, appelées tickets, qui peuvent être regroupées en projets et permettent un suivi et une planification des travaux de manière structurée.

Afin d'atteindre efficacement ses objectifs, le service « Méthodologie » est à l'écoute des besoins spécifiques des autres services, organise des groupes de travail ou réalise des enquêtes de satisfaction pour obtenir régulièrement des retours sur les procédures et applications utilisées.

Grâce à sa vision transversale des processus métiers, le service « Méthodologie » apporte son expertise aux différents services pour les accompagner dans l'évaluation des impacts.

Dans quelle mesure le service est-il impliqué dans les démarches des assurés ?

Quand on parle de démarches, on pense immédiatement à la digitalisation, un sujet très actuel dans la fonction publique. Nous accordons une grande importance à offrir aux assurés et aux entreprises la possibilité de réaliser leurs démarches en ligne. Notre mission consiste donc à convertir les formulaires existants, actuellement disponibles au format PDF en formulaires électroniques sur le portail « [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) ». De plus, nous nous engageons à fournir prochainement aux assurés un accès sécurisé via le portail « [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) » à leur dossier personnel.

Quels ont été vos projets phares en 2024 ?

Tout comme en 2023, notre priorité en 2024 a été centrée sur la digitalisation.

Nous avons investi un temps et un effort considérables afin d'améliorer les services tant pour les employeurs que pour les assurés.

Depuis septembre 2024, l'AAA permet la déclaration électronique des accidents du travail et de trajet, ainsi que des accidents scolaires et périscolaires, via la plateforme « [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) » (espaces professionnels). La mise en place de cette nouvelle procédure a été un succès.

Un autre projet majeur reste la modernisation des outils bureautiques et des infrastructures associées. Cette transformation bénéficie tant aux services internes qu'aux employeurs et assurés. Nous mettons un accent particulier sur la numérisation des processus afin d'offrir au public la possibilité de soumettre ses demandes en ligne et de recevoir des réponses par voie numérique, tout en réduisant notre empreinte environnementale.

En 2024, nous avons également travaillé sur l'amélioration des applications internes, notamment pour simplifier le calcul de certaines prestations et optimiser différentes procédures. De plus, plusieurs processus liés à la reconnaissance des dossiers d'accidents ont été informatisés afin de diminuer le délai de traitement et les erreurs de saisies.

Ces initiatives reflètent notre engagement constant en faveur de la digitalisation et de l'optimisation de nos services pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Comment votre service est-il organisé pour faire face à cette multitude de projets ?

Pour faire face à cette multitude de projets, notre service est organisé de manière structurée et efficace.

Chaque projet est attribué à un chef de projet spécifique pour assurer une gestion rigoureuse et un suivi constant. Au sein de notre équipe, chaque agent est concentré sur un domaine particulier, comme par exemple la « Bureautique », la « Déclaration d'accident », « MySecu » et « Data ». Cette répartition favorise l'expertise ciblée et une meilleure réactivité. Nous organisons régulièrement des réunions internes ou avec le CISS pour faire le point sur l'avancement des projets, afin d'identifier les obstacles potentiels et ajuster les stratégies en conséquence.

Ces réunions impliquent les parties prenantes clés et assurent une communication fluide entre les différentes équipes. Nous utilisons des méthodologies de gestion de projet agiles, pour favoriser la flexibilité et l'adaptation rapide aux changements de priorités ou aux nouveaux besoins identifiés. Cela nous permet de livrer des résultats de manière itérative et d'améliorer continuellement nos processus. Grâce à cette organisation, notre service est bien équipé pour gérer la diversité et la complexité des projets tout en assurant une haute qualité de livraison et la satisfaction de nos agents.

2.5

PRÉVENTION



Pouvez-vous nous donner un aperçu général des principales missions de votre service ?

Le service « Prévention » met l'accent sur l'information, le conseil et la sensibilisation en matière de sécurité et de santé au travail (SST), tout en fournissant du matériel didactique et des plans de formation. Le service élabore des recommandations de prévention et mène des campagnes pour promouvoir la SST. En outre, les agents du service analysent les causes des accidents du travail et des maladies professionnelles, réalisent des études de postes de travail et gèrent le système bonus-malus pour inciter les entreprises à investir davantage dans la prévention des accidents.

En résumé, notre service s'engage à informer, former et accompagner les entreprises afin de créer des environnements de travail plus sûrs et plus sains.

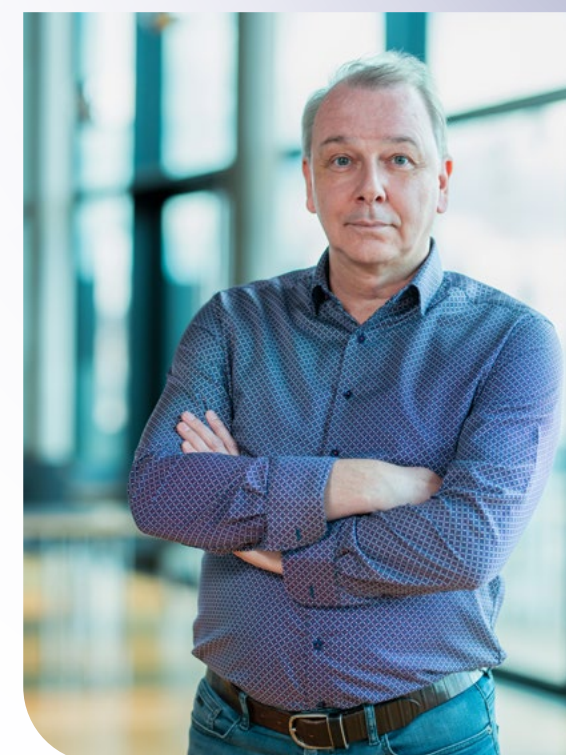


« En résumé, notre service s'engage à **informer, former et accompagner les entreprises** afin de **créer des environnements de travail plus sûrs et plus sains.** »

Mme Annick SUNNEN
Responsable du service

« De plus, **44 visites de chantier et 134 séances de conseil** auprès des entreprises, des communes et administrations, ainsi que des exploitations agricoles ont été effectuées, fournissant **des conseils sur mesure adaptés aux besoins spécifiques de chaque cotisant.** »

Georges HUBERT
Responsable adjoint du service



Quelles sont les missions du service dans le cadre du conseil en matière de SST ?

Le service accorde une priorité essentielle au conseil. En intervenant auprès de tous les cotisants et assurés, tels que les employeurs, les salariés, les indépendants et les aidants, les agents du service analysent les risques professionnels et offrent des conseils adaptés ainsi qu'un soutien personnalisé. Ils veillent également à ce que les entreprises se conforment à la législation en matière de sécurité et santé au travail et les assistent dans l'adoption de mesures.

En 2024, les agents du service « Prévention » ont analysé environ **18 700 déclarations d'accident** et ont adressé **170 lettres d'information et de demandes de renseignements** aux employeurs concernant les mesures de prévention en lien avec ces accidents. En outre, **492 maladies professionnelles** ont été examinées.

De plus, **44 visites de chantier et 134 séances de conseil** auprès des entreprises, des communes et administrations, ainsi que des exploitations agricoles ont été effectuées, fournissant des conseils sur mesure adaptés aux besoins spécifiques de chaque cotisant.

Pouvez-vous détailler l'objectif des recommandations de prévention ? Quelles formations de sécurité sont prévues dans ce cadre ?

Les [recommandations de prévention de l'AAA](#) sont des règles de l'art en matière de sécurité et de santé au travail permettant aux employeurs et aux salariés de prendre conscience des divers risques présents dans leur environnement de travail et de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour les prévenir. Elles comprennent également des annexes thématiques destinées à sensibiliser le personnel sur des sujets spécifiques et définissent des plans de formation luxembourgeois correspondants.

Ces [plans de formation](#) ciblent principalement les domaines de travail qui présentent des risques particuliers, tels que la conduite d'engins en sécurité, les travaux sur et à proximité d'installations et d'équipements électriques, les travaux en sécurité dans les secteurs de la sylviculture et horticulture, ainsi que le montage et le contrôle d'échafaudages.

L'AAA compte **96 organismes de formation** inscrits sur la liste énumérant tous les organismes de formation dont les programmes de formation sont conformes aux plans de formation repris dans les recommandations de prévention. Afin d'assurer la qualité de ces formations, **82 audits de conformité** ont été effectués en 2024.



Pouvez-vous nous donner plus d'informations sur le label « Sécher a Gesond mat System » de l'AAA ?

Dans un souci d'aider les entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail, l'AAA a créé un label de qualité en matière de SST, dénommé « [Sécher a Gesond mat System](#) [SGS] ». Ce label, destiné aux petites et moyennes entreprises, vise à encourager les efforts particuliers des employeurs en matière de prévention des risques, tout en minimisant le volet administratif. Le label offre aux entreprises une image de qualité en matière de SST et leur permet surtout de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par les agents du service « Prévention ». Les frais d'assistance et de conseil aux entreprises par les agents du service, ainsi que les frais des audits sont pris en charge par l'AAA.

En 2024, les agents du service ont effectué :

- **46 visites d'accompagnement** en vue de la labellisation, et
- **3 nouvelles entreprises** ont obtenu le label, portant ainsi le nombre total d'[entreprises labellisées](#) à **56**.

Quelles sont les actualités récentes concernant les publications et les recommandations de prévention ?

Les récentes actualités concernant les publications et les recommandations de prévention incluent plusieurs nouveautés importantes. Une nouvelle édition des brochures « [Travailler en sécurité Harnais de sécurité et systèmes d'arrêt de chutes](#) », « [Exposition des salariés aux vibrations](#) » ont été publiées. En outre, une recommandation de prévention intitulée « [R19 Travaux en hauteur en sécurité](#) » est désormais disponible, elle aborde aussi bien les équipements de protection collective « EPC » contre les chutes de hauteur que les systèmes de protection individuelle contre les chutes de hauteur (harnais). Elle met aussi à la disposition des entreprises un plan de formation luxembourgeois pour le travail en hauteur en toute sécurité.

Une nouvelle phase de la stratégie VISION ZERO a débuté, quels sont les objectifs pour la phase 2023-2030 ?

Compte tenu du succès de la première phase (2016-2022) et de l'importance de cette thématique, les initiateurs de la [VISION ZERO](#) ont décidé de poursuivre les efforts en matière de sécurité-santé au travail pour la période 2023-2030. Les nouveaux objectifs incluent la diminution de **20 % du taux de fréquence des accidents du travail** par rapport à 2019, avec un effort particulier dans les secteurs à risques, ainsi qu'une baisse continue des accidents graves et mortels.

L'adhésion des entreprises à la VISION ZERO est un engagement volontaire pour réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles. Au 31 décembre 2024, la stratégie VISION ZERO comptait **323 entreprises adhérentes**.

Vous êtes l'un des organisateurs du Forum Sécurité-Santé au Travail. Quel est l'objectif du Forum SST et à quelle fréquence est-il organisé ?

Le [Forum Sécurité-Santé au Travail \(Forum SST\)](#) est une plateforme d'échanges incontournable réunissant les acteurs et les personnes intéressées par les thématiques de la sécurité et de la santé au travail. L'organisation du Forum SST est assurée par les initiateurs de la VISION ZERO : l'Association d'assurance accident, l'Union des Entreprises Luxembourgeoises et l'Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité sociétale des entreprises [RSE]. Organisé annuellement, le Forum SST alterne chaque année entre deux formats : les années paires, il prend la forme d'un salon comprenant des stands d'exposants, des workshops et la remise du [Prix Sécurité-Santé au Travail \(Prix SST\)](#). Les années impaires, il se déroule sous forme de conférence, permettant des échanges approfondis et des présentations sur des sujets clés en SST.

La 17^e édition du Forum SST s'est déroulée le 15 mai 2024 sous forme de salon à la LuxExpo The Box avec environ **1 500 visiteurs, 100 exposants et 20 workshops**.

2.6



COURRIER ET ENCODAGE

« En 2024, notre service a réceptionné en moyenne **400 lettres** et a expédié quelque **250 lettres** quotidiennement. »

M. Stephan LUX
Responsable du service



Pouvez-vous nous présenter les missions principales de votre service ?

Le service « Courrier et Encodage » a deux missions principales :

- La préparation des dossiers « Accidents » et « Maladies Professionnelles » en vue de leur instruction par le service « Prestations » ;
- L'encodage des données pour l'élaboration de statistiques disponibles sur demande de parties prenantes de l'AAA (internes et externes).

Pour mener ces missions, comment votre service est-il organisé ?

Le service gère l'ensemble du courrier entrant et sortant de l'AAA, le redistribue et se charge de l'archivage électronique et physique de celui-ci.

Par ailleurs, le service garantit la création des dossiers relatifs aux accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles. Ainsi, il assure l'encodage des données figurant sur les formulaires des déclarations réceptionnées et demande des renseignements complémentaires en cas de formulaires incomplets. À la fin de l'encodage, le gestionnaire en charge de l'affaire au sein du service « Prestations » en est informé et peut alors assurer le suivi des affaires.

Quels sont les tâches journalières des agents du service ?

Les agents du service « Courrier et Encodage » récupèrent chaque matin l'ensemble du courrier adressé à l'AAA, que ce soit du courrier provenant de l'extérieur, ou bien du courrier interne.

Ce courrier est ouvert, trié, scanné et injecté dans les affaires assignées. Les déclarations d'accident que l'on réceptionne par courrier ou courriel sont également prises en charge par le service qui s'occupe de la création des dossiers. S'ensuit l'encodage des affaires ainsi que les demandes de renseignements complémentaires.

Tout au long de la journée, les agents prennent également en charge l'ensemble du courrier que l'AAA souhaite expédier.

En 2024, notre service a réceptionné en moyenne **400 lettres** et a expédié quelque **250 lettres** quotidiennement.

Qu'en est-il du traitement des courriers entrants ?

Les agents s'occupent de l'archivage du courrier entrant. Après avoir été scanné et injecté dans notre base de données, le courrier est stocké pour une durée d'une année calendaire dans nos archives dont l'accès est strictement réservé aux agents du service « Courrier et Encodage ». Une fois l'année passée, ce courrier est ensuite détruit.

2.7

PRESTATIONS



« L'AAA dispose également d'un guichet, afin de pouvoir **fournir des renseignements aux assurés qui préfèrent un contact direct.** »

Mme Claudine LINDEN
Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le service « Prestations » assure la gestion et le traitement des dossiers des assurés en vue de la décision sur la prise en charge en tant qu'accident du travail, accident de trajet ou de maladie professionnelle. Les agents du service traitent également les demandes en obtention de prestations ([p.ex.](#) dégât matériel, indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux, rentes accident réouvertures de dossiers) mais également tous les recours gracieux.

Comment votre service est-il organisé pour faire face à cette multitude de dossiers et de requêtes ?

L'AAA réceptionne une centaine de nouveaux dossiers par jour, qui sont répartis entre les gestionnaires en fonction des matricules des assurés. Le service est divisé en cinq équipes dont chacune se compose d'un chef d'équipe et de plus ou moins quatre gestionnaires.

L'AAA dispose également d'un guichet, afin de pouvoir fournir des renseignements aux assurés qui préfèrent un contact direct.

Quelles sont les tâches journalières d'un gestionnaire du service « Prestations » ?

Le gestionnaire analyse les nouvelles déclarations d'accident du travail, de trajet et de maladie professionnelle qui lui ont été transmises et il vérifie si tous les éléments nécessaires à une prise de position sont réunis. En cas de besoin, il demande des renseignements complémentaires à l'assuré, à l'employeur voire au médecin traitant.

Le gestionnaire répond aux courriers et aux appels téléphoniques et conseille les assurés en cas de besoin. Pour toute question médicale, il saisit l'Administration du Contrôle médical de la sécurité sociale pour avis et prise de position. Il émet des décisions sur la base des avis et rapports d'expertise des médecins-conseils et calcule, le cas échéant, les indemnités accordées.

Les chefs d'équipe contrôlent et valident le paiement des indemnités (rente complète, préjudices extrapatrimoniaux, rente professionnelle d'attente, rente partielle, prestations survivants, dégât matériel).



Quel est le moyen principal de communication avec les assurés ?

Le principal moyen de communication est le courrier postal, complété par des appels téléphoniques. Pour ceux qui préfèrent discuter directement avec un agent de l'AAA, **le guichet est ouvert tous les matins de 8h00 à 12h00.**

Nous avons également mis à disposition des assurés une adresse mail dédiée au service Prestations: prestations.aaa@secu.lu.

Comment fonctionne la coopération avec les autres institutions de la sécurité sociale ?

L'AAA a mis en place des procédures standardisées facilitant la coopération avec les autres institutions de la sécurité sociale, tant au niveau national qu'au niveau européen. Cette coopération se fait principalement par voie informatique.

Quels changements avez-vous constaté depuis l'implémentation du nouveau central ?

En 2023, l'AAA a mis en place un nouveau central téléphonique, garantissant aux assurés et autres utilisateurs une meilleure accessibilité aux agents de l'AAA, notamment avec le service « Prestations ». Les personnes souhaitant contacter ce service doivent dorénavant saisir leur numéro de matricule de sécurité sociale pour être redirigées vers le gestionnaire correspondant.

De plus, il convient de noter que ce nouveau central téléphonique a également amélioré la qualité du télétravail des agents du service.

Pour quels types de dossiers consultez-vous le service Juridique ?

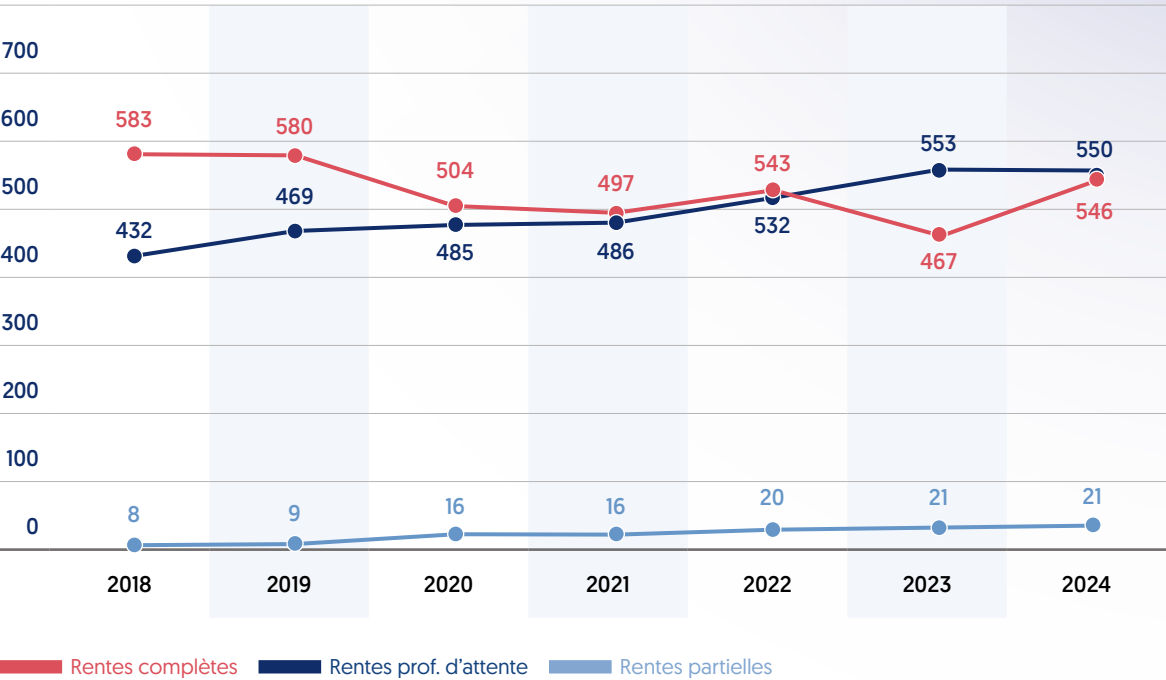
Les agents du service « Prestations » travaillent étroitement avec le service « Juridique », principalement en matière d'oppositions, de recours devant les juridictions sociales et de recouvrement.

Les questions de principe sont discutées entre le responsable du service « Prestations » et le responsable du service « Juridique ». Les instructions sont ensuite communiquées aux agents du service « Prestations ».

Chiffres clés du service « Prestations »

2.7.1

Évolution du nombre de rentes en cours



Les rentes complètes constituent un revenu de remplacement et sont versées à la fin de l'indemnité pécuniaire de maladie par la CNS, si l'assuré se trouve toujours en incapacité de travail en relation avec un accident du travail, de trajet ou une maladie professionnelle.

Les rentes partielles sont uniquement destinées aux assurés qui, à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, présentent une incapacité partielle permanente d'au moins 10 % ainsi qu'une perte de revenus d'au moins 10 %.

La rente professionnelle d'attente est versée aux assurés qui bénéficient d'un reclassement professionnel externe imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle et qui présentent une incapacité partielle permanente d'au moins 10 %.

2.7.2

Évolution du nombre d'indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux

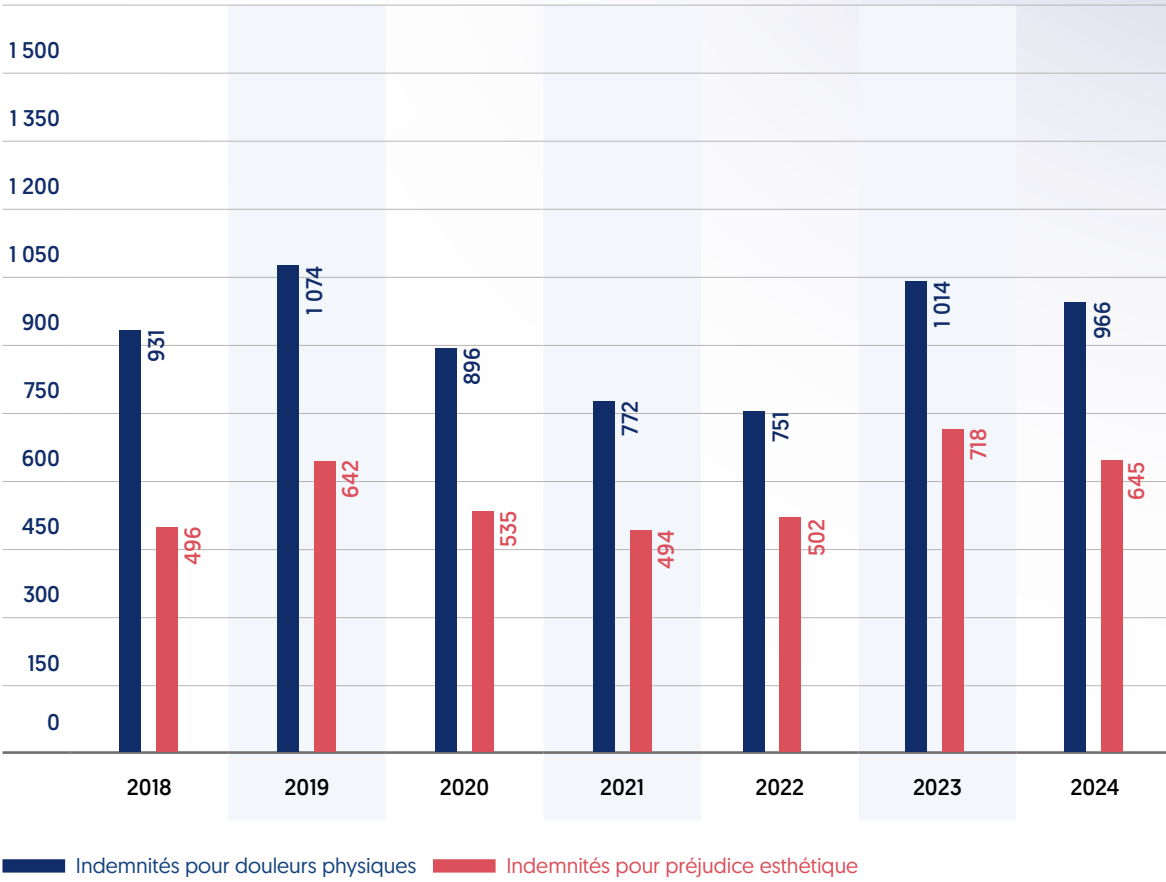


Pour les taux d'incapacité partielle permanente inférieurs ou égaux à 20 %, l'indemnité est versée sous forme d'un capital obtenu en multipliant l'indemnité annuelle par un facteur de capitalisation fixé par règlement grand-ducal du 9 mars 2017.

Pour les taux d'incapacité partielle permanente supérieurs à 20 %, l'indemnité est versée sous forme de paiements mensuels à titre viager.

2.7.3

Évolution du nombre d'indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux (suite)

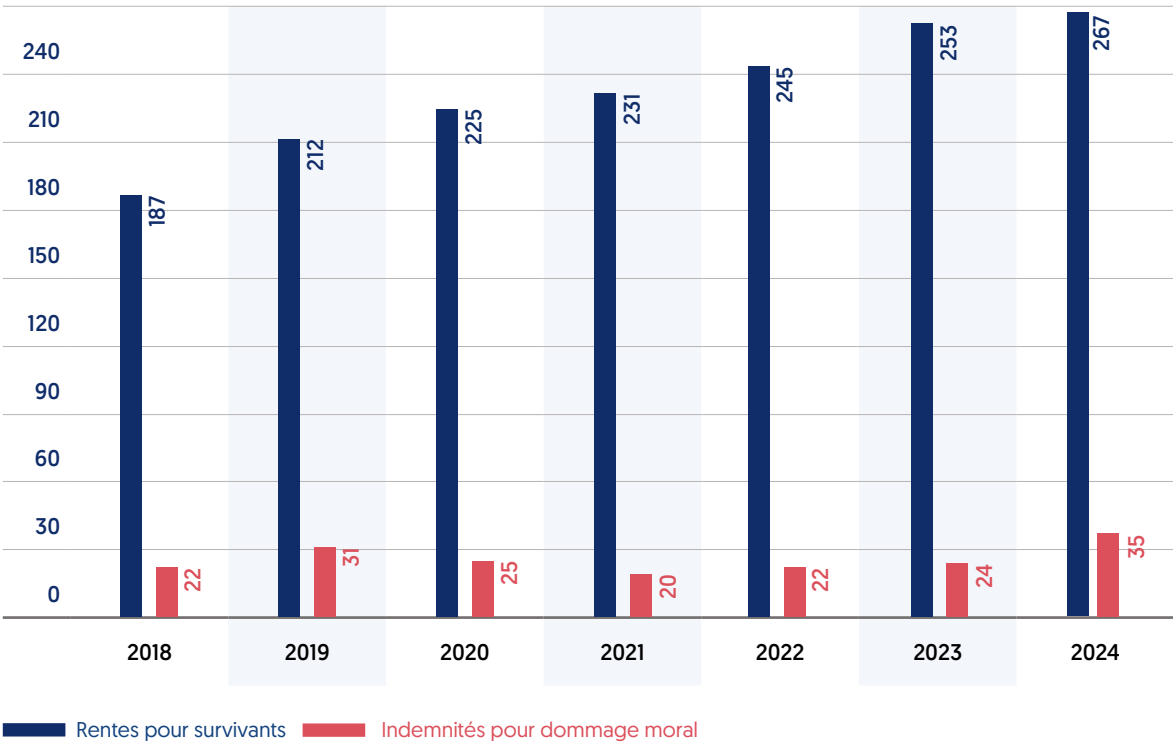


Ces indemnités sont fixées sur base d'un barème médical applicable à l'assurance accident.

Ces indemnités sont uniquement dues, si l'assuré présente un taux d'incapacité partielle permanente.

2.7.4

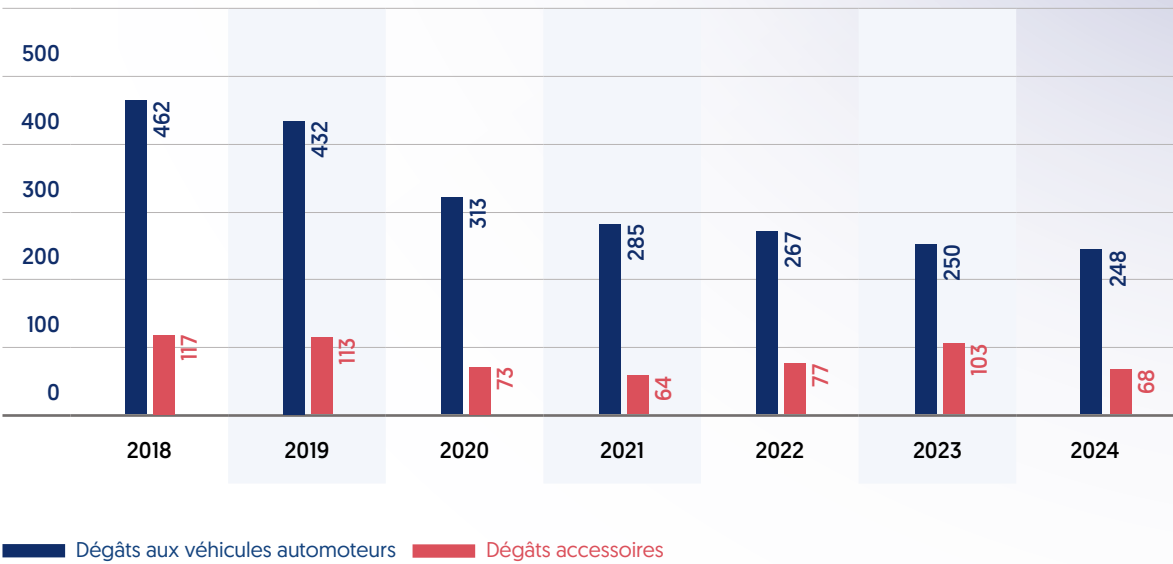
Évolution du nombre des prestations pour survivants



Les rentes pour survivants sont calculées sur le salaire des douze mois de calendrier précédant l'accident. L'indemnité pour dommage moral correspond à un forfait qui est gradué en fonction du lien de filiation avec le défunt.

2.7.5

Évolution du nombre de dégâts matériels

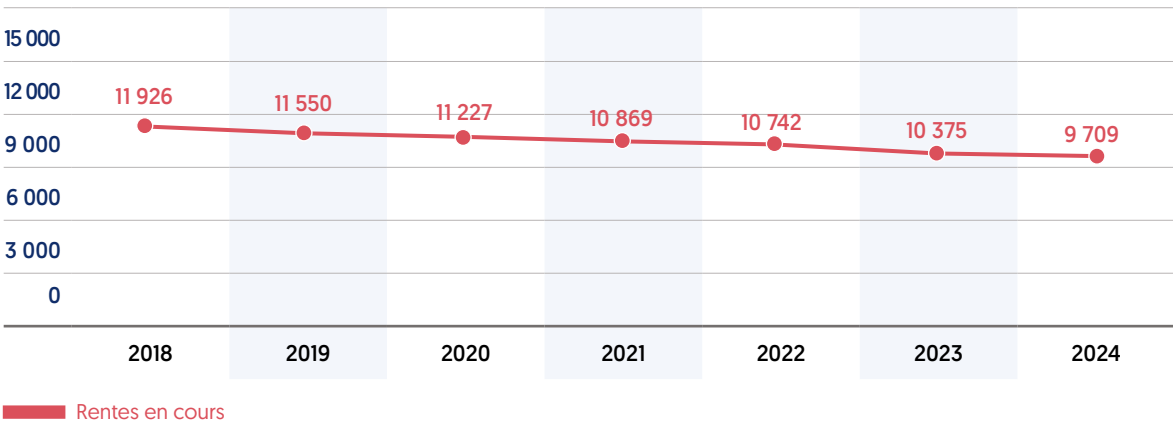


Les dégâts accessoires représentent des objets personnels endommagés, ainsi que le dégât causé aux vêtements, lors de l'accident autres que les dégâts causés aux véhicules automoteurs.

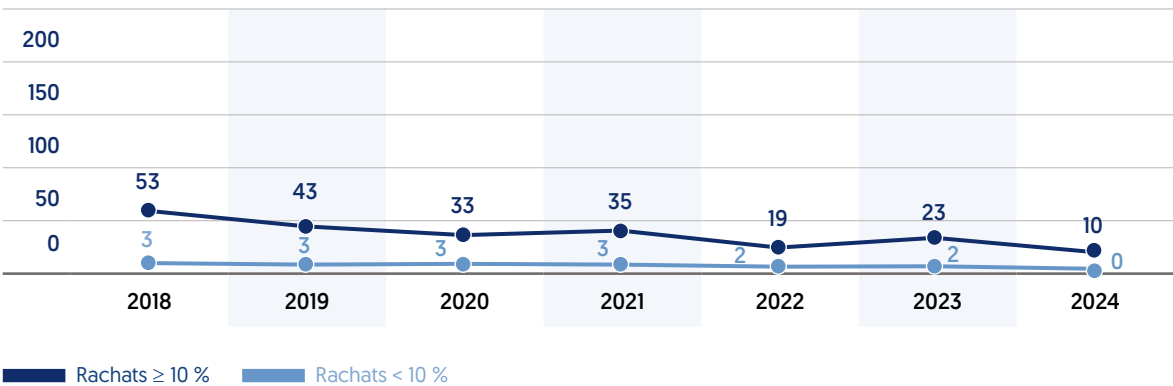
2.7.6

Évolution du nombre de rentes et de rachats (ancienne législation)

Rentes en cours



Rachats



Les rentes d’avant la réforme de 2010, dont le taux est inférieur à 10 %, sont rachetées d’office. Pour les taux égaux ou supérieurs à 10 %, les assurés doivent introduire une demande en vue d’obtenir le rachat de leur rente. À noter que le rachat d’une rente équivalente à un taux égal ou supérieur à 40 % n’est légalement pas prévu.

Il en est de même si le total des taux pour des accidents qui se sont produits avant 2011 est égal ou supérieur à 40 %.

2.8

JURIDIQUE



Mme Stéphanie MADEIRAS
Responsable du service

Comment est organisé le service « Juridique » et quels sont ses membres ?

Le service « Juridique » est composé de cinq juristes chargés de diverses missions au sein de l’AAA. Le service « Juridique » compte sur le support d’un secrétaire juridique affecté au secrétariat de l’AAA.

En complément, le service « Juridique » constitue un pôle qui inclut :

- Le service « Actions récursoires » composé de cinq agents ;
- Le service « Contrôle » composé de quatre agents.

Quelles sont les missions principales des juristes ?

Les missions du service « Juridique » sont variées, couvrant plusieurs domaines du droit qui s’articulent autour du conseil aux différents services de l’AAA, du contentieux et du suivi des affaires juridiques.

Parmi les principales activités des juristes, on retrouve :

- L’instruction des recours et la représentation de l’AAA devant les juridictions sociales et ordinaires ;
- La révision des projets de décision du Conseil d’administration en collaboration avec le responsable du service « Prestations » ;
- La rédaction d’avis juridique ;
- L’accompagnement et le conseil des équipes des services « Actions récursoires » et « Contrôle » ;
- La tenue de la vieille réglementation afin d’assurer la conformité et l’adaptation des procédures de l’AAA aux évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles.

Quels ont été vos projets phares pour l'exercice 2024 ?

Le service « Juridique » s'est investi de manière active dans les processus d'amélioration continue de l'AAA en collaborant avec d'autres services sur plusieurs projets internes.

Quelle a été la fréquence des audiences devant les juridictions de la sécurité sociale et combien d'affaires ont été instruites ?

En 2024, les agents du service « Juridique » ont assuré la représentation de l'AAA lors de **106 audiences** devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale, au cours desquelles **813 affaires** ont été instruites et préparées pour plaidoirie. Cette juridiction est compétente pour statuer sur les recours des assurés contre les décisions du Conseil d'administration de l'AAA.

Les appels contre ces jugements relèvent de la compétence du Conseil supérieur de la sécurité sociale, où l'AAA a été représentée lors de **19 audiences**. À cette occasion, **107 affaires** ont été fixées pour plaidoiries.

2.8.1

Actions récursoires

M. Pascal THEODOR

Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les activités du service « Actions récursoires » ?

En cas d'un accident du travail causé par un tiers, le service « Actions récursoires » intervient auprès du tiers responsable afin de récupérer les dépenses occasionnées à charge de l'AAA.

Qu'en est-il si ce tiers était couvert par une assurance au moment de l'accident ?

Dans ce cas, l'AAA intervient directement auprès de la compagnie d'assurances du tiers. Le travail des agents du service consiste en grande partie en l'échange de courriers avec les compagnies d'assurances quant à la responsabilité de leurs assurés et quant à l'étendue de l'indemnisation dont le remboursement est sollicité. Il s'agit surtout de compagnies d'assurances luxembourgeoises, mais aussi d'assurances des pays limitrophes.

L'AAA peut-elle intervenir dans les procès judiciaires relatifs à ces accidents ?

L'AAA peut intervenir dans le cadre des procès intentés devant les juridictions civiles par les victimes d'accidents contre les tiers responsables pour récupérer les débours de l'AAA consécutifs à de tels accidents. Elle peut également se constituer partie civile dans un procès au pénal contre le responsable de l'accident.

2.8.2

Contrôle

Mme Estelle PLANÇON

Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les missions de votre service ?

Le service « Contrôle » a deux missions principales :

- En matière d'accident du travail/de trajet, il est chargé de contrôler la réalité des faits contenus dans les déclarations d'accident du travail et de trajet comportant des éléments contradictoires ou suspects et les sommes déclarées au titre du dégât matériel;
- Ensemble avec l'Administration du contrôle médical de la sécurité sociale [CMSS], le service « Contrôle » vérifie la réalité de l'incapacité totale ou partielle résultant des séquelles d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Le cas échéant, l'AAA poursuit de la même manière au pénal les assurés ayant simulé un état d'incapacité contraire à la réalité.

Il est envisageable que le service dépose une plainte pénale dans les dossiers de fraude avérée auprès du Parquet ou du Juge d'instruction directeur.

En plus des missions pré-décrites, le service « Contrôle » est chargé du recouvrement des prestations indues à l'encontre des assurés condamnés pénalement.

Comment procédez-vous lorsqu'un accident du travail ou de trajet avec matérialité douteuse est détecté ?

Nous procédons à une instruction approfondie de l'affaire, à charge et à décharge de l'assuré, en sollicitant tous les renseignements et documents complémentaires utiles à l'éclaircissement des faits déclarés, notamment auprès de l'assuré et de son employeur et auprès des témoins éventuels.

Dans certains dossiers, nous procédons également à la convocation de l'assuré en entrevue, afin de s'expliquer sur les circonstances exactes de l'accident déclaré.

De même, les agents peuvent se rendre en présence de l'assuré sur les lieux de l'accident du travail ou de l'accident de trajet déclaré, afin d'apprécier la réalité des faits déclarés.

Le cas échéant, nous adressons une question spécifique au CMSS en ce qui concerne l'origine traumatique, respectivement la relation causale de la lésion déclarée avec l'accident du travail/trajet.

Une fois l'instruction close par nos soins, nous rédigeons un rapport dans lequel nous résumons l'état de nos constatations, en vue d'une prise de décision par le service « Prestations ».

Vos contrôles émanent-ils tous d'une détection interne ?

Dans certaines circonstances, il s'agit effectivement d'une saisine en interne. Il arrive cependant aussi que nous procédions à une instruction sur base d'une contestation des faits déclarés par l'employeur et dans certains autres cas, sur base d'une signalisation/dénonciation par une autre institution de sécurité sociale, conformément aux dispositions de l'article 412 du Code de la sécurité sociale relatif à l'assistance administrative.

Concrètement, à quoi aboutissent vos contrôles ?

Plusieurs cas de figure sont envisageables :

- Soit la matérialité du fait accidentel, respectivement la réalité des dégâts accrus au véhicule ou dégâts matériels accessoires sont avérés et les accidents déclarés font l'objet d'une reconnaissance et prise en charge. La durée de prise en charge d'un accident peut en outre être limitée sur base des dispositions de l'article 126 alinéa 1^{er} du Code de la sécurité sociale ;
- Soit la matérialité du fait accidentel n'est pas établie, respectivement la réalité des dégâts au véhicule ou dégâts matériels accessoires n'est pas prouvée et les accidents déclarés, respectivement les demandes d'indemnisation de dégâts au véhicule font l'objet d'un refus de prise en charge ;
- Il se peut également que les dossiers soient classés sans suites.

Le résultat d'un contrôle peut-il déboucher sur des suites judiciaires ?

Dans certains cas dépendant de la gravité de l'infraction, une dénonciation auprès du Parquet, une plainte simple ou avec constitution de partie civile auprès du Juge d'instruction sont encore déposées. Suite à l'instruction pénale effectuée, l'affaire peut être renvoyée devant une chambre correctionnelle ou criminelle et l'assuré peut être condamné à rembourser les sommes indues à l'AAA.



ont été transmis au service « Contrôle » pour instruction et analyse, dont la grande majorité provenait de contestations écrites émises par les employeurs.

Ces dossiers peuvent être répartis entre les 4 grandes catégories suivantes :

249

déclarations **contestées par les employeurs** : on constate une hausse significative par rapport à l'année 2023 (150 déclarations), liée à l'implémentation d'une case permettant à l'employeur de contester la matérialité du fait accidentel, intégrée à la déclaration électronique ainsi qu'aux nouveaux formulaires papier de déclaration d'accident du travail.

18

dossiers avec
matérialité douteuse

6

demandes
**d'enquêtes administratives
internes**

12

**interventions auprès
des employeurs** en cas
de non déclaration des
accidents ou absence de
réponse aux demandes
de renseignements
complémentaires

L'instruction approfondie des dossiers a donné lieu aux résultats suivants :

100

dossiers **classés sans suites**
pour absence de réponse
des assurés aux demandes
de renseignements
complémentaires

46

dossiers **reconnus**
dont **9** avec **limitation**
antérieure sur avis du CMSS
à la date de clôture d'office

59

dossiers en **attente
d'une décision** après
clôture de l'instruction

59

refus de prise en charge

21

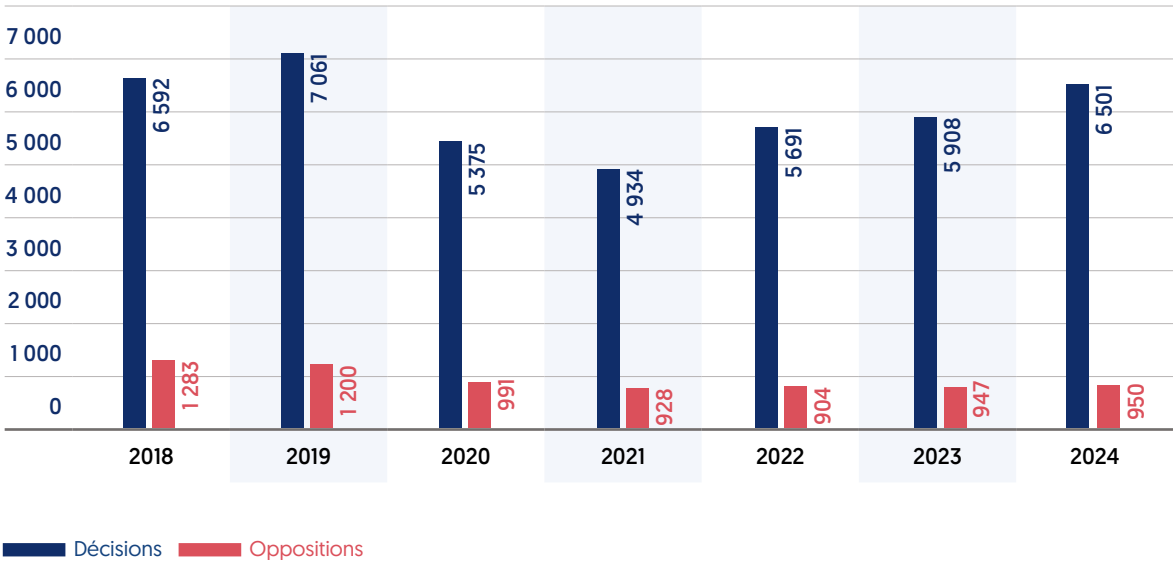
dossiers en **cours d'instruction**

Par ailleurs, dans le cadre des activités du service « Contrôle », avec soutien du service Juridique, **16** plaintes pénales avec constitution de partie civile ont été déposées, ainsi que **3** signalisations. Ces dernières correspondent à des demandes adressées au CCSS visant à vérifier la réalité de l'exercice d'une activité commerciale de l'employeur sur le territoire luxembourgeois, dans le cadre des demandes d'interventions auprès des employeurs.

Chiffres clés du service « Juridique »

2.8.3

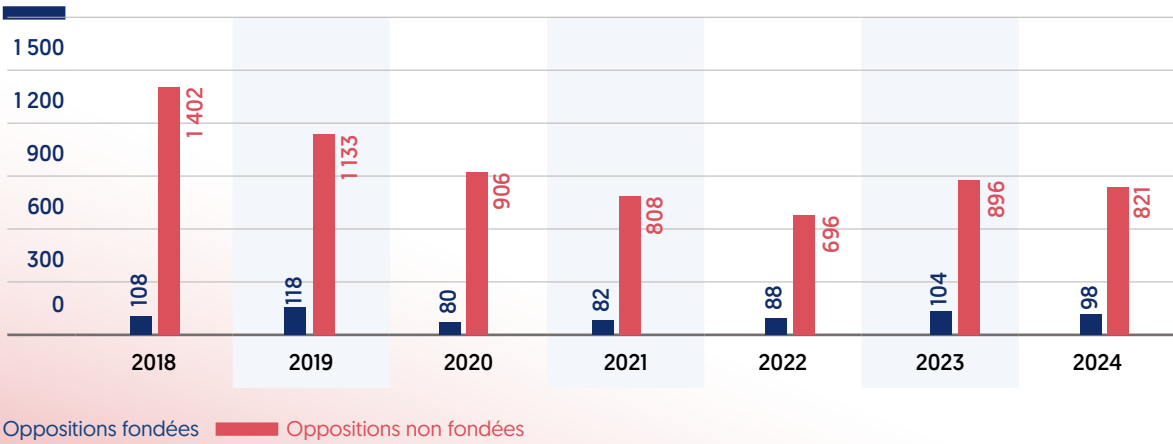
Décisions présidentielles



Le nombre total des décisions émises par l'AAA reste stable. 17 % des décisions font l'objet d'une opposition à vider par le Conseil d'administration.

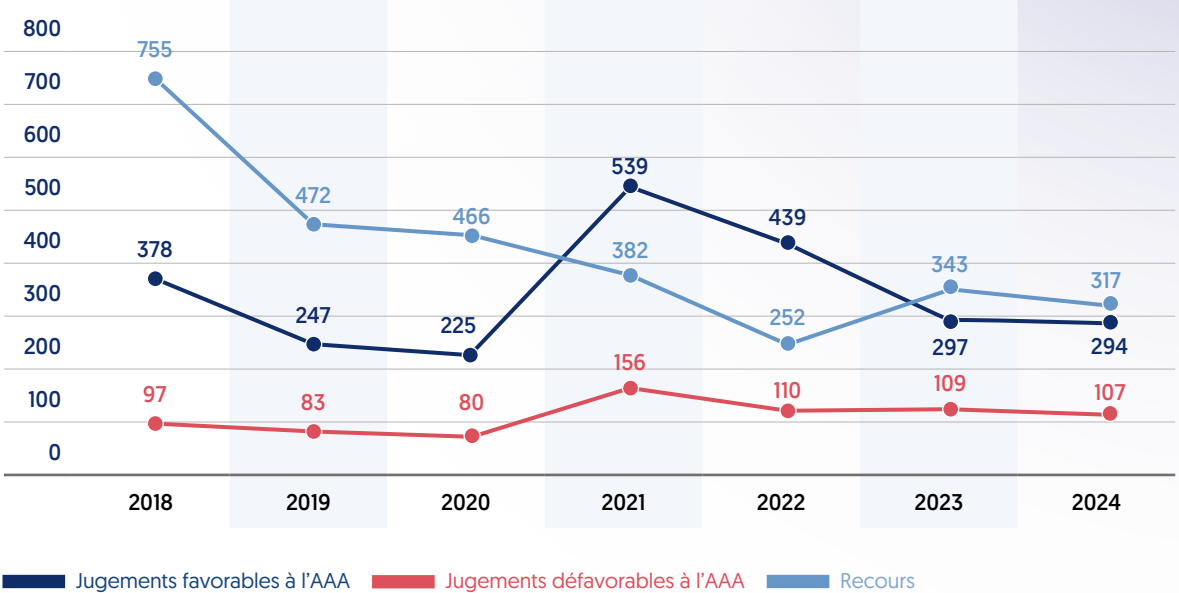
2.8.4

Décisions du Conseil d'administration



2.8.5

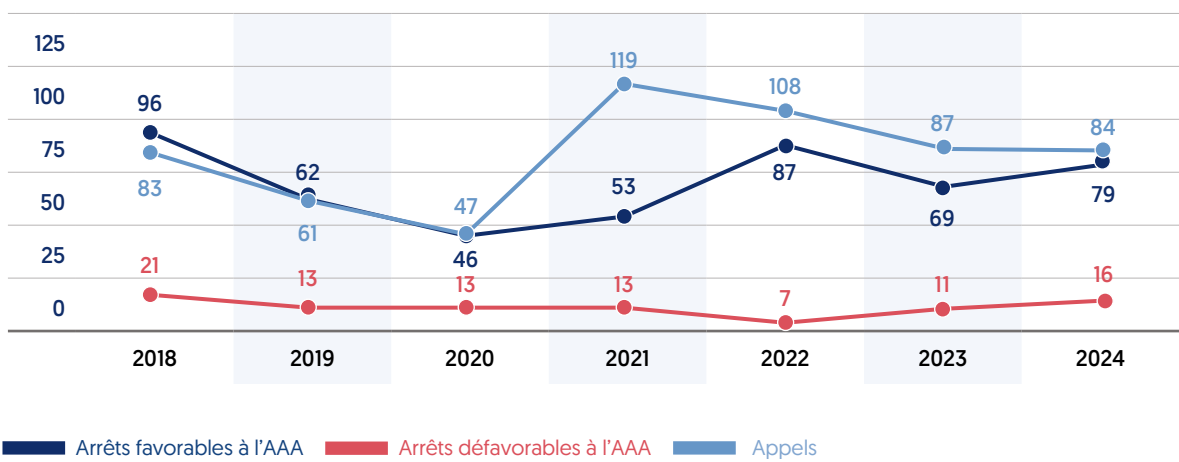
Recours et jugements du Conseil arbitral de la sécurité sociale



Il ressort de ce tableau qu'environ deux tiers des décisions contestées devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale sont confirmées.

2.8.6

Appels et arrêts du Conseil supérieur de la sécurité sociale



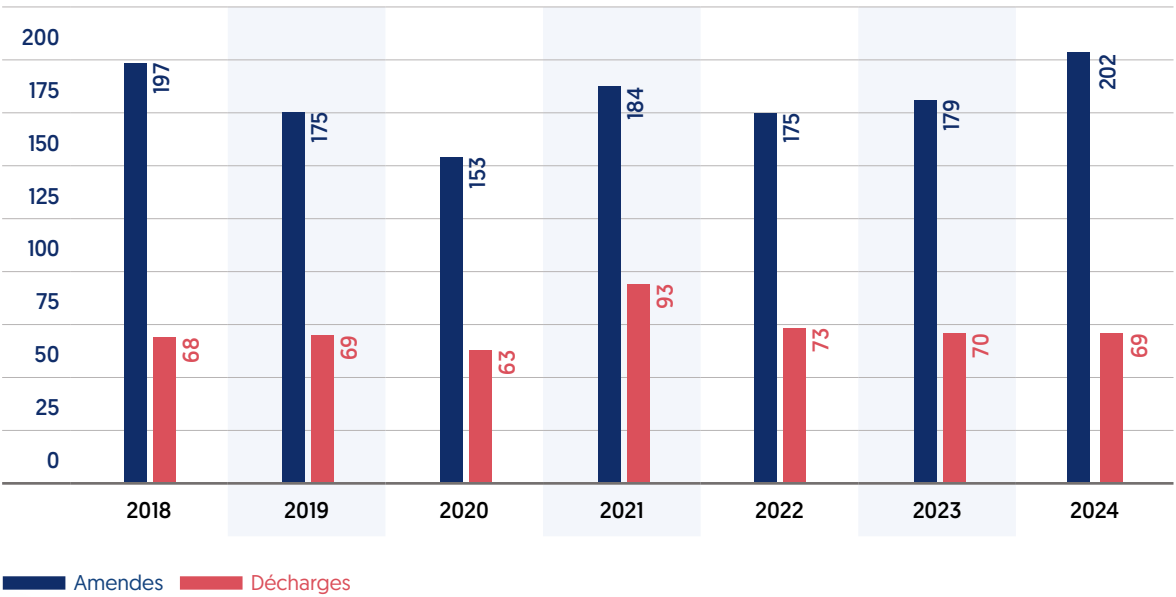
2.8.7

Pourvois en cassation et arrêts

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pourvois en cassation	0	0	1	4	3	0	2
Arrêts favorables à l'AAA	0	0	0	1	2	3	0
Arrêts défavorables à l'AAA	2	0	0	0	1	0	0

2.8.8

Amendes d'ordre administratives



Le Code de la sécurité sociale permet d'infliger des amendes d'ordre aux employeurs et assurés qui n'exécutent pas ou qui exécutent tardivement les obligations qui leur sont imposées par des dispositions légales.

2.9



COMPTABILITÉ



« Une des missions fondamentales du service est d'assurer la planification et l'élaboration du budget annuel. »

M. Marc SCHUMACHER
Responsable du service

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le service « Comptabilité » s'occupe de la gestion journalière des recettes et des dépenses, de la comptabilisation des mouvements bancaires, de la gestion du patrimoine, de l'établissement du compte de résultat ainsi que du bilan au 31 décembre de chaque année. Le compte de résultat sert de base au calcul du taux de cotisation de l'assurance agricole volontaire de l'exercice suivant.

Une de ses missions fondamentales est d'assurer la planification et l'élaboration du budget annuel, qui sert de base au calcul du taux de cotisation de l'exercice subséquent, ainsi que la préparation de la section consacrée à l'AAA dans le budget de l'État.

Le service gère également le placement du patrimoine auprès de différentes banques de façon à optimiser le revenu en intérêts tout en garantissant la liquidité de l'AAA. Les recettes en cotisations sont gérées par le Centre commun de la sécurité sociale et transférées à la fin de chaque mois aux comptes bancaires de l'AAA.

Finalement, le service apporte son soutien à la Direction pour toutes les questions susceptibles d'avoir un impact financier sur l'AAA.

Quelles sont les tâches journalières des agents du service ?

La gestion journalière consiste dans la comptabilisation de toutes les opérations bancaires, dans la liquidation et le paiement des prestations, dans le paiement des factures relatives aux frais administratifs de l'AAA, dans le suivi des créances de l'AAA, ainsi que dans le contrôle des opérations comptabilisées.

Comment se déroule la planification du budget annuel ?

Le service « Comptabilité » travaille sur la planification du budget tout au long de l'année, mais cette tâche s'intensifie à partir du mois de septembre.

Les frais administratifs sont déterminés en collaboration avec les ordonnateurs de l'AAA, en définissant les montants des budgets pour les quatre années à venir. La préparation est revue avec la Direction avant d'être soumise à l'IGSS pour validation. En ce qui concerne le volet prestations, qui comprend les prestations en nature et en espèces, le service recueille les statistiques nécessaires auprès du service « Méthodologie » et utilise les données comptables pour établir les calculs selon une méthodologie bien définie. Cette méthodologie est le résultat des concertations approfondies avec le service « Études et analyse » de l'IGSS.

Après l'avis favorable de l'IGSS, le budget est intégralement revu en interne avec la Direction avant de présenter la version finale au Conseil d'administration. La dernière étape consiste dans l'approbation par le Conseil d'administration et la fixation du taux de cotisation. L'approbation finale relève de la responsabilité du Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale.

Après l'approbation définitive, le taux de cotisation pour l'année à venir est publié via arrêté ministériel au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

2.10

DÉLÉGUÉS



De gauche à droite :
Izabela DUTKIEWICZ,
 Déléguee à la protection des données
Michael BOCK,
 Déléguee à la sécurité
Estelle PLANÇON,
 Déléguee à l'égalité
Blandine VALET,
 Déléguee à la formation

2.10.1

Déléguee à l'égalité

Mme Estelle PLANÇON

Quelles sont vos principales missions en tant que Déléguee à l'égalité ?

Conformément au RGD du 5 mars 2004 modifié par RGD du 17 septembre 2017, [poste obligatoire au sein des départements ministériels et administrations] :

- Défendre principalement l'égalité entre les hommes et les femmes au sein de notre administration ;
- Veiller à la protection des agents de l'AAA contre le harcèlement sexuel ou moral dans le cadre des relations de travail.

Quelles sont vos tâches quotidiennes ?

- Formuler des propositions concrètes sur ces thèmes ;
- Élaborer et proposer au ministre de la Santé et de la Sécurité sociale des actions et projets concrets de sensibilisation du personnel ou de prévention ;

- Donner des consultations à l'intention du personnel;
- Présenter des réclamations individuelles ou collectives au supérieur hiérarchique de la/les personne(s) s'estimant traité(es) de façon inégale;
- Veiller à la protection du personnel contre le harcèlement sexuel ou moral à l'occasion des relations de travail [prévention et assistance aux agents];
- Émettre des avis sur les horaires de travail à appliquer et sur toute demande de travail à temps partiel et de congé pour travail à mi-temps;
- Participer ensemble avec les autres délégués à une réunion de concertation minimum par an.

2.10.2

Déléguée à la formation

Mme Blandine VALET

Quelles sont vos missions principales en qualité de Déléguée à la formation ?

Conformément à l'article 1 du règlement grand-ducal du 27 octobre 2000, chaque administration et établissement public de l'État désigne un ou plusieurs délégués à la formation en vue d'assurer la collaboration avec l'Institut national d'administration publique dans le domaine de la formation pendant le stage et de la formation continue du personnel de l'État et des établissements publics de l'État.

Mes missions consistent à :

- S'assurer que les nouveaux agents reçoivent les informations nécessaires à leur inscription à la formation initiale;
- Identifier et relever, en concertation avec les chefs de service respectifs, les besoins de formation continue existants, tout en prenant en considération les demandes de formation émanant des agents;
- Examiner les besoins et les demandes formulées, puis assurer leur validation finale après accord hiérarchique;
- Rechercher et définir les méthodes et les types de formation à mettre en œuvre;
- Sélectionner les prestataires, lorsque ceux-ci ne relèvent pas de l'INAP;
- Veiller à la mise en œuvre de l'évaluation des formations internes;
- Gérer les demandes d'assimilation des cours auprès de l'INAP;
- Tenir à jour les dossiers du personnel.

2.10.3

Déléguée à la protection des données

Mme Izabela DUTKIEWICZ

Quelles sont vos principales missions en tant que Déléguée à la protection des données ?

Le délégué à la protection des données (DPO) joue un rôle essentiel dans la mise en conformité de l'AAA avec la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

À ce titre, il veille à la mise en œuvre des bonnes pratiques et accompagne l'AAA dans la sécurisation des données qu'elle traite. Il constitue également le point de contact privilégié des agents et des assurés de l'AAA pour toute question liée à la protection des données.

Par ailleurs, le DPO entretient un dialogue permanent avec la Commission nationale pour la protection des données (CNPd), et collabore activement avec les délégués à la protection des données des autres institutions et administrations, tant sur le plan national qu'international.

Dans le cadre de ses missions quotidiennes, le DPO est chargé de :

- **Concevoir et mettre en place une politique de protection des données :** il élabore et met en œuvre une politique interne garantissant l'application des dispositions légales et réglementaires nationales et européennes en matière de protection des données à caractère personnel;
- **Informier et conseiller l'AAA :** il accompagne les services dans tous les projets susceptibles d'avoir un impact sur la protection des données, en apportant son expertise dès la phase de conception. Il répond aux sollicitations quotidiennes, notamment sous forme d'avis, de relectures ou d'échanges oraux, sur des problématiques telles que les échanges de données, la gestion des droits d'accès, les durées de conservation ou encore l'encadrement contractuel avec les sous-traitants;
- **Être l'interlocuteur interne et externe en matière de protection des données :** il est le point de contact officiel pour toute question relative à la protection des données, tant en interne qu'en externe;
- **Assurer la coopération avec la CNPD :** il entretient une relation régulière avec la CNPD et agit en tant que relais officiel de l'AAA auprès de l'autorité de contrôle;

- **Gérer les violations de données (data breaches)** : il analyse les incidents de sécurité impliquant des données personnelles, évalue les risques, coordonne les mesures correctives et, procède, si nécessaire, à la notification de la CNPD ainsi que les personnes concernées ;
- **Répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes** : droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et droit à la portabilité des données, en garantissant un traitement efficace et conforme aux délais réglementaires ;
- **Conseiller et sensibiliser** : il accompagne les services de l'AAA dans l'application des règles de protection des données, dispense des formations et met en œuvre des actions de sensibilisation ;
- **Effectuer des analyses d'impact (AIPD)** : il identifie les risques liés aux traitement de données sensibles et recommande des mesures pour les réduire ;
- **Assurer une veille réglementaire** : il suit de près l'évolution du cadre légal et jurisprudentiel afin d'anticiper les nouvelles obligations et d'adapter les pratiques de l'AAA en conséquence.

Quelles sont les principales actions menées en 2024 ?

L'année 2024 a été marquée par plusieurs initiatives visant à renforcer la conformité et la sécurité des données au sein de l'AAA. Parmi les actions les plus significatives, on peut citer :

- **L'analyse des risques** : réalisation d'une évaluation approfondie des risques liés à un processus spécifique de l'AAA afin de garantir leur conformité aux exigences légales ;
- **L'accompagnement de projets stratégiques** : participation active à plusieurs initiatives, dont la mise en place de la déclaration électronique des accidents, pour garantir leur conformité aux exigences légales ;
- **La mise en œuvre de la loi sur l'archivage** : contribution active à l'intégration des exigences légales en matière de conservation et de gestion des archives au sein de l'AAA ;
- **La sensibilisation et formation** : organisation de plusieurs sessions de formation à destination des nouveaux agents, afin de renforcer leur compréhension des enjeux liés à la protection des données et de diffuser les bonnes pratiques à adopter au quotidien ;
- **La collaboration institutionnelle** : participation aux travaux des réseaux de DPO pour partager les retours d'expérience et anticiper les évolutions réglementaires.

Le DPO poursuit ainsi son engagement pour assurer une protection optimale des données personnelles et accompagner l'AAA dans un environnement en constante évolution, marqué par des défis réglementaires et technologiques croissants.

2.10.4

Délégué à la sécurité

M. Michael BOCK

Quelles sont vos missions principales en qualité de Délégué à la sécurité ?

Conformément au texte coordonné du 3 novembre 1995 du RGD modifié du 13 juin 1979 concernant les directives en matière de sécurité dans la fonction publique, le délégué désigné au sens de l'article 9 de la loi pour s'occuper des activités de protection et des activités de prévention des risques de l'établissement dirige le service local de sécurité.

En tant que Délégué à la sécurité, mon rôle consiste à :

- Conseiller la Direction (respectivement au Président) sur les mesures nécessaires à mettre en place pour garantir la sécurité et la santé du personnel de l'AAA, ainsi que de celui présent dans le bâtiment ;
- Informer, conseiller et sensibiliser les agents sur les thématiques liées à la Sécurité-Santé au Travail (SST) ;
- Gérer les actions et activités liées à la protection des personnes et à la prévention des risques professionnels.

Mes missions comprennent les responsabilités suivantes :

- Élaborer et diffuser les consignes de sécurité ;
- Traiter les propositions d'amélioration du personnel relatif à la SST: collecte, recensement et sélection des doléances en matière de sécurité, transmission aux personnes concernées et la surveillance de leur résolution ;
- Veiller à l'adaptation des structures existantes afin de tenir compte de l'évolution technique et favoriser l'amélioration continue des structures et procédures existantes ;
- Réaliser régulièrement des visites de sécurité et organiser des consultations du personnel ;
- Tenir à jour l'évaluation des risques et conseiller la Direction sur les mesures de protection à adopter ;
- Organiser le comité local de sécurité y compris la préparation de l'ordre du jour ;
- Participer, aux côtés des délégués à la sécurité des autres ISS, au comité local de sécurité une à deux fois par année, en présence des responsables des ISS et du Président ;
- Rédiger le procès-verbal du comité local de sécurité ;
- Gérer les besoins en formation et organiser les formations pour les équipes locales de sécurité ;
- Préparer, coordonner, superviser et évaluer les exercices d'évacuation ;
- Assurer la liaison avec les services d'intervention (CGDIS).

3. ÉVÉNEMENTS PHARES DE L'AAA

Salon des frontaliers (OGBL)

09.02



16>18.04

Forum régional de la sécurité sociale pour l'Europe

15.05

Forum Sécurité-Santé au Travail



04.06
>06.06

European Forum à Zagreb



© DGUV

05.07
>07.07

Foire Agricole d'Ettelbruck



Conférence «Working on safety»

23.09
>25.09



CEO Meeting du « European Forum »

04.12

17+18.10

« 12th European Healthcare Fraud and Corruption Network »
[avec le soutien de l'ALOSS]



17 - 18 October 2024 | Luxembourg



Prix Sécurité-Santé au Travail

15.05

3.1

FORUM RÉGIONAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE POUR L'EUROPE

16. -18.04.24



En avril 2024, l'AAA a été récompensée par le Prix AISS pour la mise en œuvre de la stratégie nationale VISION ZERO lors du « Forum régional de la sécurité sociale pour l'Europe 2024 » à Porto, au Portugal. À cette occasion, l'AAA a également présenté la stratégie nationale VISION ZERO au public.



Le Prix de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) des bonnes pratiques récompense les meilleurs projets en matière d'administration de la sécurité sociale mises en œuvre par les institutions membres de l'AISS, et leur offre une occasion unique de faire connaître à un public international les principales initiatives administratives et solutions innovantes qu'elles ont mises en œuvre.

Le Prix de l'AISS est attribué au niveau régional tous les trois ans, et les résultats sont normalement annoncés au cours d'une cérémonie organisée à l'occasion de chaque Forum régional de la sécurité sociale de l'AISS. Le Prix et les certificats de mérite sont décernés par un jury international.

3.2

FORUM SÉCURITÉ-SANTÉ AU TRAVAIL

15.05.24

Le Forum Sécurité-Santé au Travail s'est déroulé le 15 mai 2024 à la LuxExpo The Box. Au cours de cette 17^e édition, près de **1 500 visiteurs** étaient attendus. **Une centaine d'exposants** luxembourgeois et étrangers ont présenté les nouveautés en matière de sécurité-santé au travail et **20 workshops** thématiques sur la santé mentale, la sécurité dans le secteur construction, l'ergonomie, la sécurité routière et bien plus se sont déroulés tout au long de la journée. L'organisation du Forum SST a été assurée par les initiateurs de la VISION ZERO : l'Association d'assurance accident, l'Union des Entreprises Luxembourgeoises et l'Institut National pour le Développement Durable et la RSE.

Lors de la séance officielle, **Martine Deprez, ministre de la Santé et de la Sécurité sociale, et Georges Mischo, ministre du Travail**, ont formulé l'allocation de bienvenue et ont décerné le Prix Sécurité-Santé au Travail 2024 aux 5 lauréats. Nous tenons à féliciter **Drees & Sommer, Ferro-Tech, Dussmann Service, l'IFSB et Wallenborn Transports S.A.** pour leurs projets dans le domaine de l'amélioration de la sécurité-santé ou du bien-être au travail.

Le grand public avait la possibilité de voter pour le Prix du public pendant environ 5 semaines. Les vidéos expliquant les projets des lauréats et le vote du Prix du public peuvent être retrouvés sur www.visionzero.lu/prix-sst/.

Toutes les photos de l'événement ainsi qu'un aftermovie sont disponibles sur le site <https://forum.visionzero.lu/edition/2024/>.

Découvrir la vidéo >



3.3

PRIX SÉCURITÉ-SANTÉ AU TRAVAIL

15.05.24

Parmi les candidatures déposées jusqu'à janvier 2024, 5 entreprises ont été primées dans les catégories « volet sécurité », « volet santé et bien-être » et « agent multiplicateur en matière de sécurité, de santé et/ou de bien-être au travail », selon des critères d'innovation, de prévention, d'efficacité, de pérennité et de transférabilité. Le jury était composé de représentants des partenaires et organisateurs (AAA, DSAT, ITM, UEL et INDR). Les deux ministères partenaires sont ceux de la Santé et de la Sécurité sociale ainsi que du Travail. Chaque lauréat a reçu un prix d'une valeur de 5 000 € ainsi qu'une vidéo sur le projet primé. Par ce prix, les partenaires nationaux valorisent des mesures ou produits particulièrement innovants dans le domaine de l'amélioration de la sécurité-santé et du bien-être au travail.



Les lauréats de l'édition 2024

3.3.1

DREES & SOMMER

CATÉGORIE > 50 SALARIÉS / VOLET SANTÉ

En tant que leader international dans le domaine du conseil et du développement de projets, Drees & Sommer soutient les maîtres d'ouvrage privés et publics ainsi que les investisseurs en leur proposant des solutions durables dans les secteurs de l'immobilier, des infrastructures et de l'industrie. Drees & Sommer est présent au Luxembourg depuis 20 ans et compte plus de 100 collaborateurs.



Un programme complet de protection de la santé a été développé chez Drees & Sommer, couvrant différents aspects de la santé physique et mentale. Ce programme comprend une grande variété d'offres :

- Un conseil externe aux collaborateurs pour les questions personnelles et professionnelles ;
- Des cours de yoga pour la gestion du stress et l'amélioration de la mobilité ;
- La « pause mouvement », un exercice physique guidé à la fin de la pause de midi pour prévenir les problèmes de posture dus à une position assise au travail ;
- Des semaines de la santé, pour informer et conseiller les collaborateurs sur différents thèmes de santé ;
- Des formations à la résilience pour faire face aux situations difficiles et réduire le stress.

[Découvrir la vidéo >](#)

Les lauréats de l'édition 2024

3.3.2

FERRO-TECH

CATÉGORIE ≤ 50 SALARIÉS / VOLET SANTÉ



Ferro-Tech est une entreprise spécialisée dans les travaux ferroviaires. Elle fait partie du groupe FT-RAIL, qui comprend une filiale française Ferro-Tech France. La société intervient principalement sur

des chantiers de renouvellement et de maintenance de voie ferrée et d'appareil de voie sur les réseaux nationaux au Luxembourg, en France et en Belgique.

La « **rampe mobile d'arrosage pour l'abattage des poussières de silice** » vise à éliminer les poussières générées lors du déversement de matière par l'humidification du ballast avant sa pose. Le déchargement de ballast est un procédé qui génère beaucoup de poussière chargée en silice. Une exposition prolongée non protégée peut avoir des effets graves sur la santé des collaborateurs et des personnes au voisinage de la zone. Ainsi, il était nécessaire d'approfondir la démarche de prévention et de traiter le problème directement à la source. Cette démarche assure une meilleure visibilité pour les opérateurs lors du déversement de ballast et un contrôle plus efficace du débit de ballast. Le projet vise à améliorer les conditions de travail par une solution innovante en traitant le problème à sa source et en permettant d'anticiper et de prévenir les maladies professionnelles.

[Découvrir la vidéo >](#)

Les lauréats de l'édition 2024

3.3.3

DUSSMANN SERVICE

CATÉGORIE > 50 SALARIÉS / VOLET SÉCURITÉ



Le groupe Dussmann, employant environ 4 700 personnes au Luxembourg, opère dans 4 secteurs Dussmann Service dans le nettoyage, Dussmann Catering dans la restauration, Dussmann Security dans le

gardiennage/surveillance, Dussmann Lavador dans la blanchisserie industrielle.

Chez Dussmann Service, une salle est dédiée à la formation des employé(e)s intervenant sur divers types de chantier. La particularité de cette salle réside dans sa capacité à reproduire les environnements quotidiens des agents, tels que l'environnement scolaire, industriel et hospitalier. Les matériaux présents ont été soigneusement sélectionnés afin de permettre aux collaborateurs de s'exercer sur des éléments qu'ils rencontrent sur le terrain. De plus, la salle est équipée du matériel nécessaire pour dispenser des formations aux premiers secours. Cette salle de formation a facilité le développement d'ateliers thématiques sur des sujets liés à la sécurité et santé au travail, tels que les bonnes pratiques en matière de gestes et de postures, l'importance et l'utilisation correct des EPI, ainsi que les règles de sécurité propres aux bâtiments des clients.

Dussmann Service avec son projet « **Formation, évolution et protection des collaborateurs** » remporte également le Prix du Public 2024.

[Découvrir la vidéo >](#)

Les lauréats de l'édition 2024

3.3.4

IFSB

CATÉGORIE AGENT MULTIPLICATEUR

L'Institut de formation sectoriel du bâtiment (IFSB), créé en 2002 par le groupement des entrepreneurs du bâtiment et des travaux publics ainsi que par la Fédération des entreprises de construction et de génie civil, a pour but de former les salariés du secteur aux différents métiers de la construction. De plus, les salariés sont formés à la sécurité et santé au travail. À côté de ces formations, l'IFSB développe également des outils pédagogiques liés aux nouvelles technologies.



Suite aux différents accidents du travail survenu lors de travaux dans les tranchées ces dernières années, l'IFSB a créé un outil virtuel « **VR tranchées** » pour sensibiliser les salariés du secteur à cette problématique. La

« VR tranchées » permet la simulation de situations réelles pour l'apprenant, afin de lui faire prendre conscience des risques lors des travaux dans les tranchées. L'outil est lié à un casque de réalité virtuelle à travers lequel l'apprenant se déplace sur un chantier virtuel, essayant de repérer les risques présents et surtout les mesures de prévention à adopter. La réalité virtuelle permet à l'utilisateur de s'approcher de la tranchée et de voir certains risques spécifiques moins visibles à distance. À l'issue de l'exercice, un récapitulatif détaillé, une correction ainsi que des vidéos explicatives sont fournis.

[Découvrir la vidéo >](#)

Les lauréats de l'édition 2024

3.3.5

WALLENBORN TRANSPORTS

CATÉGORIE > 50 SALARIÉS / VOLET SÉCURITÉ

Fondée en 1920, Wallenborn Transports S.A. est spécialisée dans six domaines prioritaires du transport routier, à savoir le fret aérien, le transport sécurisé, le transport hors gabarit, le transport terrestre, le transport sous température dirigée et le transport de marchandises dangereuses.



L'entreprise emploie environ 1 000 personnes dans sept pays européens différents, ce qui complique la formation en face à face. C'est pourquoi elle a créé « **Wallenborn Academy** », une plateforme en ligne

conçue pour former les employés indépendamment de leur emploi du temps ou de la langue qu'ils parlent. Cet outil international propose des cours d'apprentissage en ligne avec un formateur virtuel [généré par l'IA], qui s'adapte à tous les horaires et fournit un support de formation complet et interactif. Il offre également la possibilité de rafraîchir les connaissances grâce à des jeux-questionnaires. Les cours de formation sont principalement axés sur la formation et la sécurité. En outre, les chefs de groupe peuvent participer aux cours en ligne, répondre aux questions et/ou corriger les malentendus qui subsistent en ligne. De cette manière, « Wallenborn Academy » contribue à uniformiser l'apprentissage pour toutes les personnes impliquées dans le groupe.

[Découvrir la vidéo >](#)

3.4

EUROPEAN FORUM

ZAGREB

04.06-06.06.24



Du 4 au 6 juin 2024, des représentants de différents services de l'AAA étaient présents au European Forum 2024 à Zagreb, une conférence placée sous le thème « Be fit for the digital age ». Cet événement a réuni les institutions européennes en charge de l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles dans leurs pays respectifs. En vue du prochain European Forum, qui s'est tenu du 18 au

20 juin 2025 au Luxembourg, l'AAA y a présenté l'état d'avancement de ses préparatifs. L'AAA a également participé aux groupes de travail « Législation », « Maladies professionnelles », « Communication » et « Digitalisation ».



3.5

FOIRE AGRICOLE

ETTELBRUCK

05.07-07.07.24



La Ville d'Ettelbruck organise chaque année la Foire agricole d'Ettelbruck (FAE), qui représente la vitrine de l'agriculture luxembourgeoise et qui est la plus grande foire en plein air du Luxembourg.

Du 5 au 7 juillet 2024, l'AAA a participé à la FAE. Le service « Prévention » a présenté les défis spécifiques de la sécurité et santé au travail dans le secteur agricole et a pris part à une table ronde sur le thème « Conditionnalité sociale et sécurité au travail dans la nouvelle loi agricole ». Le service « Prestations » a donné des renseignements concernant les différentes démarches administratives au sujet de l'assurance accident.



3.6

WORKING ON SAFETY

23.09-25.09.24



En septembre 2024 s'est tenue la conférence internationale « Working on Safety », représentant un réseau international rassemblant les parties prenantes de la prévention des accidents du travail, à Dresden en Allemagne. À cette occasion, l'AAA a présenté la stratégie nationale VISION ZERO.

3.7

CEO MEETING

DU « EUROPEAN FORUM »

04.12.24



En décembre 2024, une réunion des directeurs des différentes institutions membres du « European Forum » s'est tenue à la Cité de la sécurité sociale sous la présidence du Luxembourg. À cette occasion, la présidence du European Forum a été transférée de la Croatie au Luxembourg. Plusieurs points ont été abordés, dont notamment l'organisation de l'édition 2025 de la conférence, qui s'est tenue du 18 au 20 juin 2025 au Luxembourg.

3.8

FORUM DES FRONTALIERS (OGBL)

09.02.24



Le Salon des frontaliers est organisé chaque année, à tour de rôle, par les différentes sections transfrontalières de l'OGBL.

En 2024, il s'est tenu à Longlaville, sous l'égide de la section Audun-le-Tiche – Villerupt – Pays-Haut.

Ce salon a l'avantage de réunir en un seul lieu plusieurs administrations françaises et luxembourgeoises, offrant ainsi aux citoyens un accès facilité à l'information, dans un cadre plus convivial et humain.

Comme chaque année, le service « Prestations » de l'AAA y a participé avec un stand dédié, afin de répondre aux questions des visiteurs sur place.

3.9

« 12TH EUROPEAN HEALTHCARE FRAUD AND CORRUPTION NETWORK » (AVEC LE SOUTIEN DE L'ALOSS)



En date des 17 et 18 octobre 2024 et sur invitation de la Caisse nationale de santé, [CNS], la 12^e Open House de l'organisation « European Healthcare Fraud and Corruption Network » [EHFCN], s'est tenue dans les locaux de la Cité de la sécurité sociale à Luxembourg, avec participation active de l'Association des organismes de sécurité sociale, [ALOSS], qui était représentée par plusieurs de ses membres du conseil d'administration. En cette qualité, Madame Estelle PLANÇON, juriste auprès de l'Association d'assurance accident a fait une intervention en présentant les spécificités de notre établissement de sécurité sociale.

Cet événement majeur a permis à ses participants de mieux connaître le système de sécurité sociale luxembourgeois et par ailleurs, constituait une occasion précieuse pour l'échange de connaissances et le renforcement de la coopération entre pays européens en matière de lutte contre les abus et fraudes.



4. STATISTIQUES ET CHIFFRES-CLÉS

4.1	Chiffres clés 2024 du régime général	>
4.2	Accidents du régime général	>
4.3	Accidents des régimes spéciaux	>
4.4	Évolution générale des accidents reconnus	>
4.5	Répartition générale des maladies professionnelles reconnues selon leur code	>

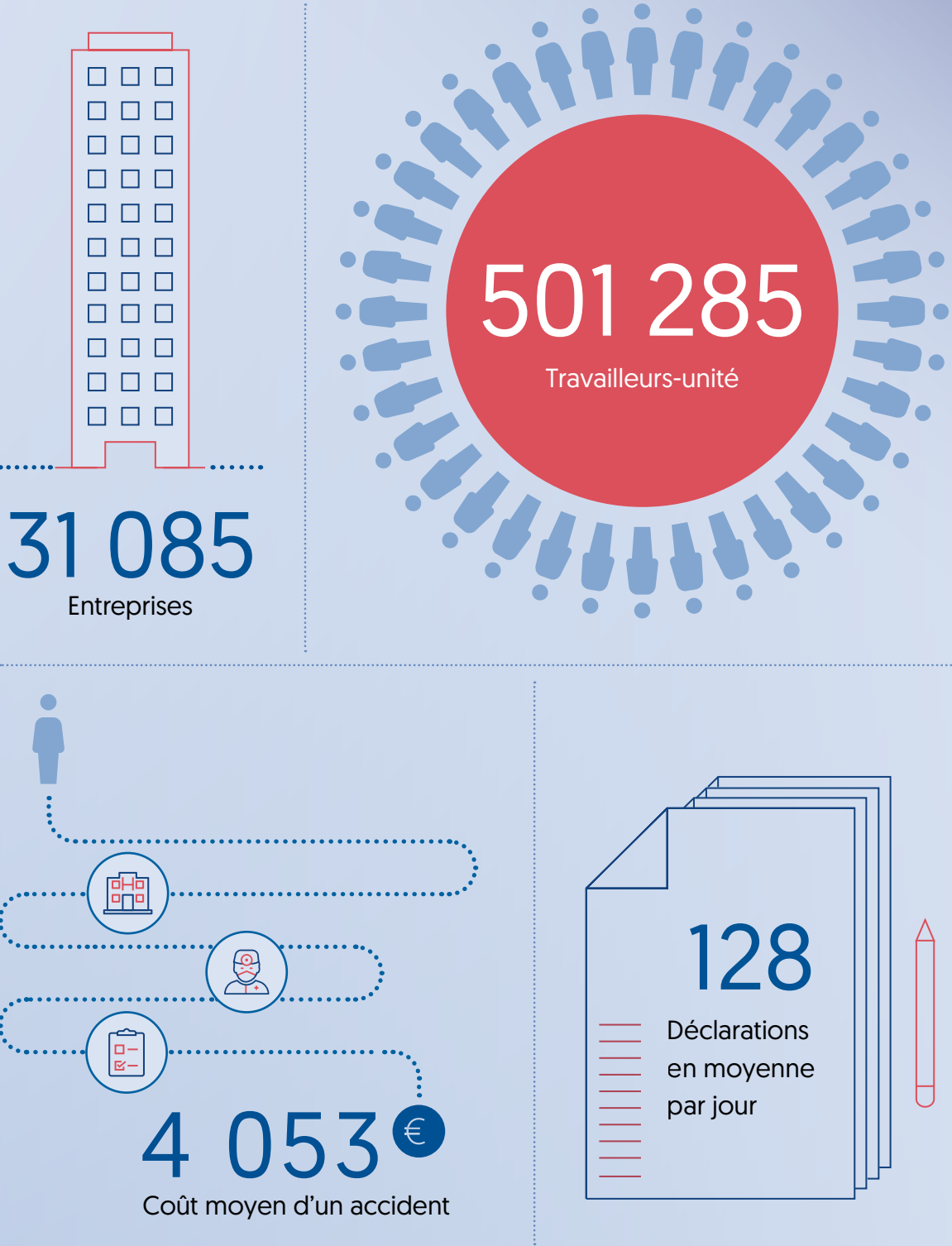
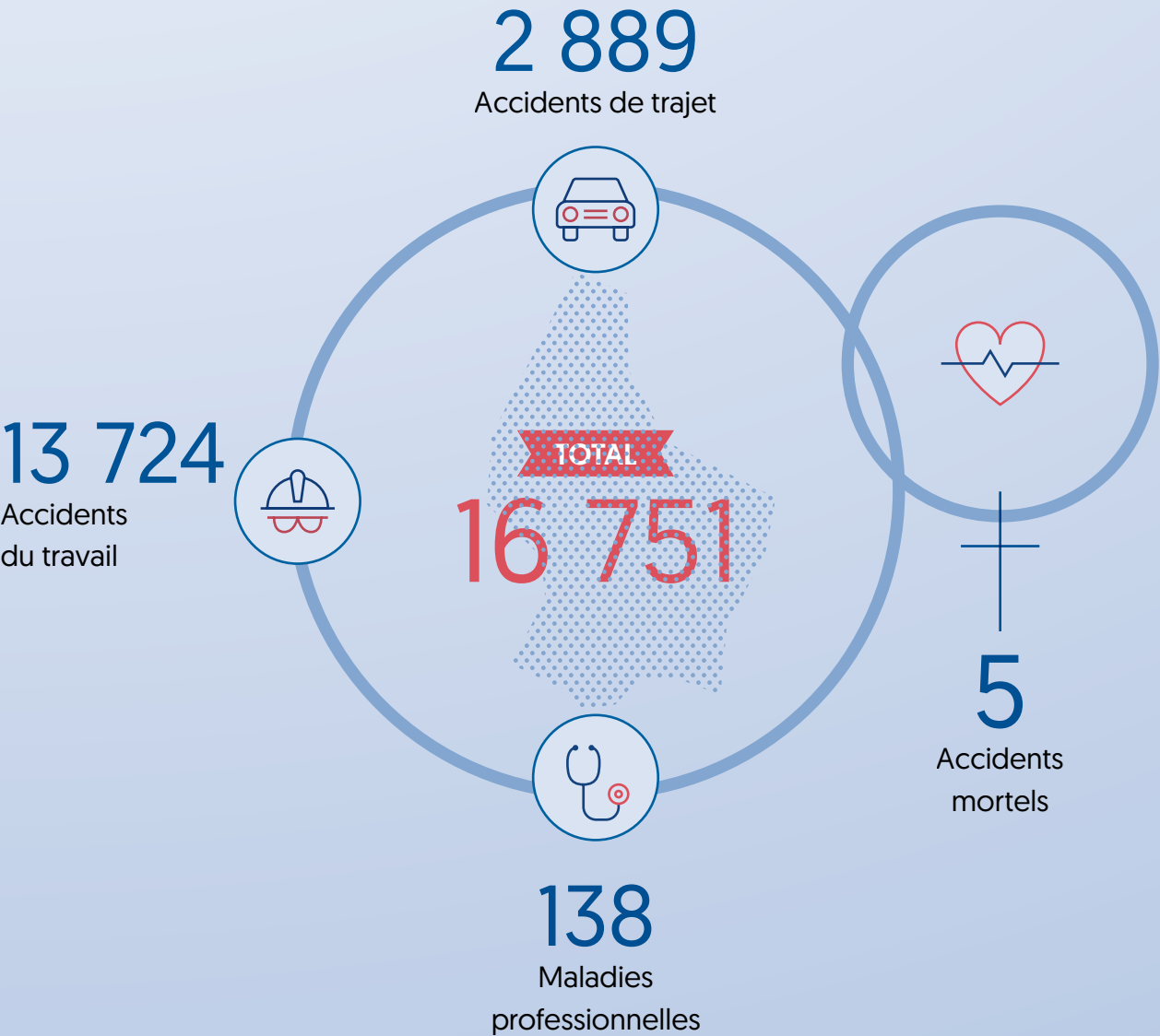


ASSOCIATION
D'ASSURANCE ACCIDENT

4.1

CHIFFRES CLÉS 2024
DU RÉGIME GÉNÉRAL

Le régime général couvre toutes les personnes qui exercent une activité professionnelle au Grand-Duché de Luxembourg.



4.2

ACCIDENTS

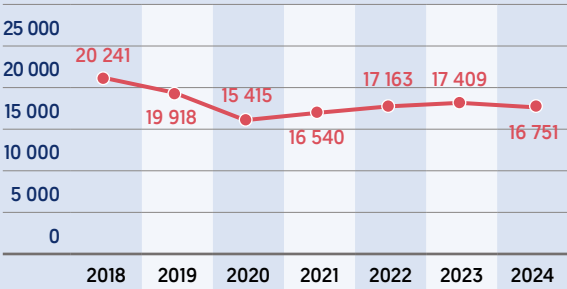
DU RÉGIME GÉNÉRAL

Le régime général couvre toutes les personnes qui exercent une activité professionnelle au Grand-Duché de Luxembourg.

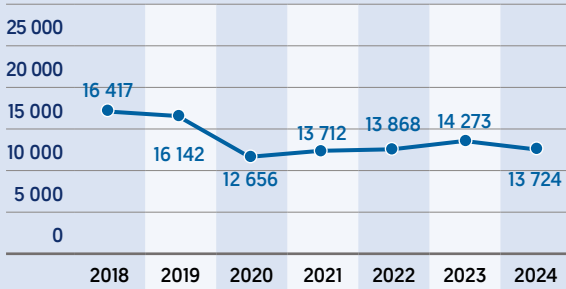
4.2.1

Évolution du nombre d'accidents par genre

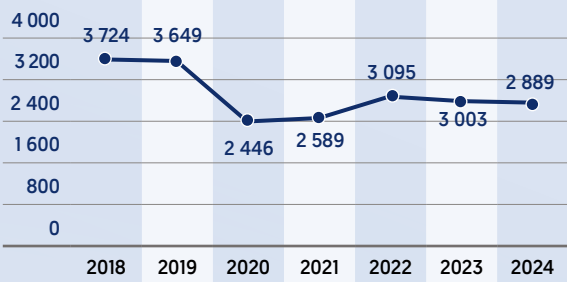
Accidents tous *



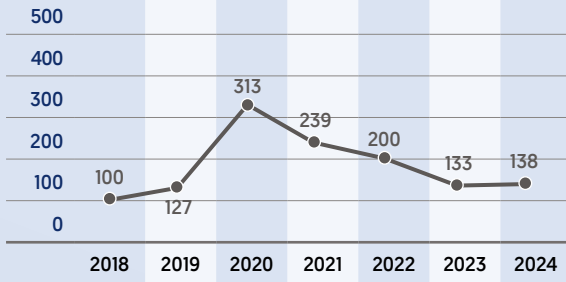
Accidents du travail



Accidents de trajet



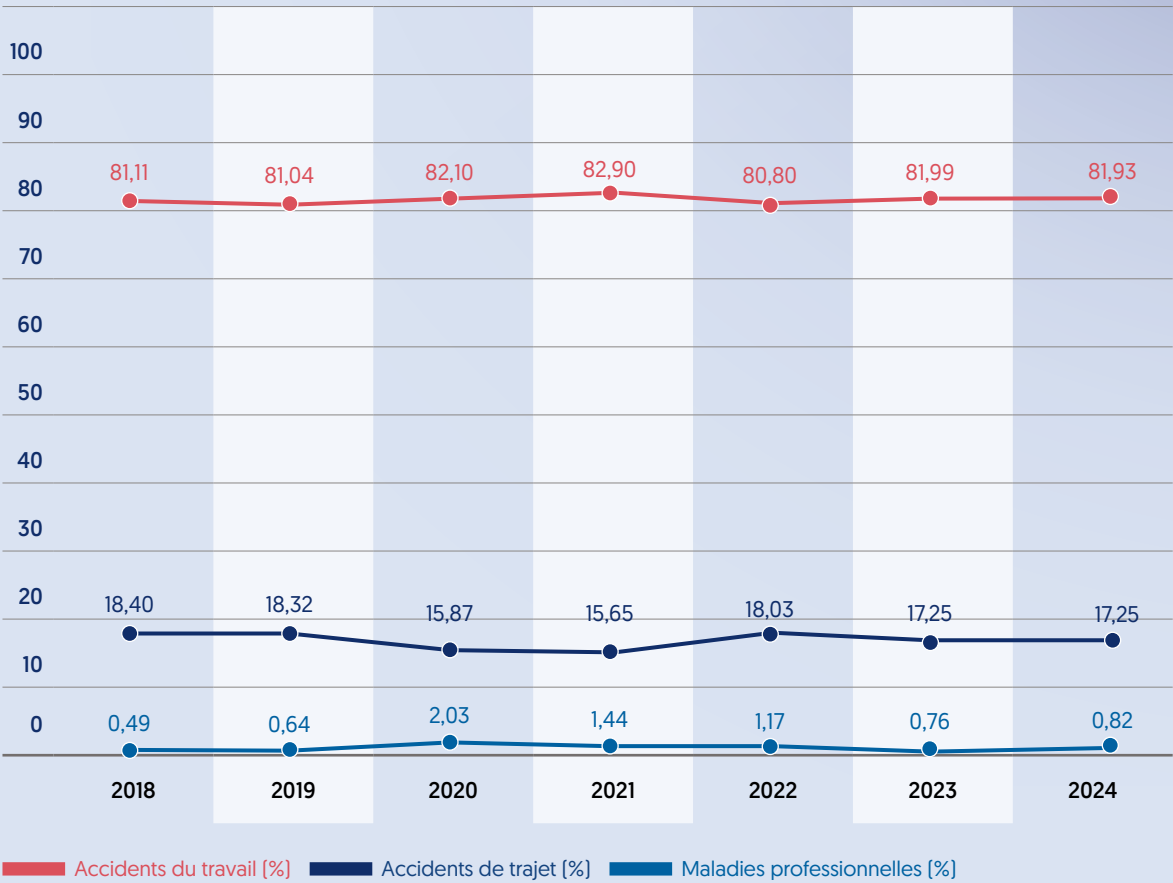
Maladies professionnelles



* « Accidents tous » englobe les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles.

4.2.2

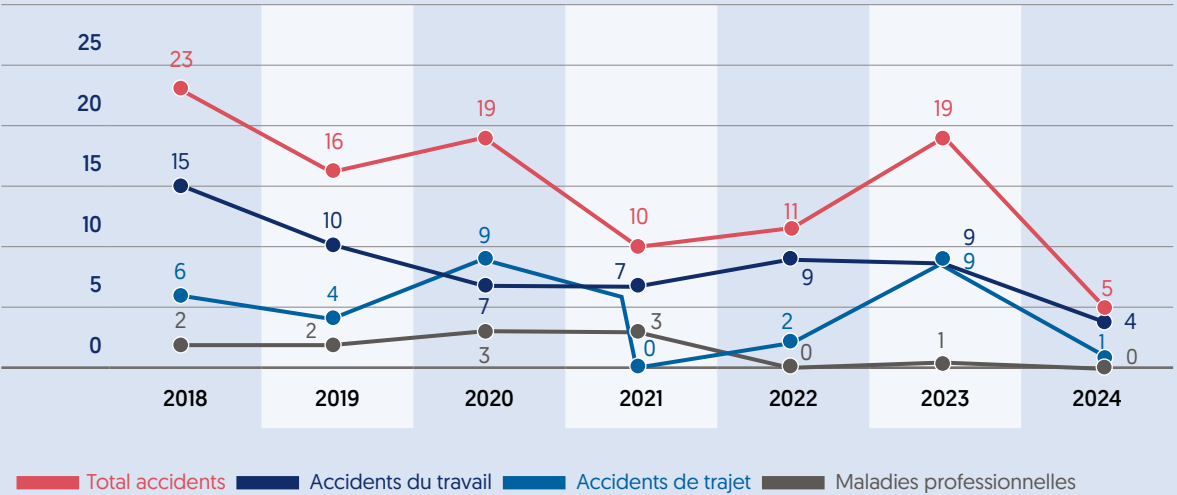
Répartition des accidents par genre (%)



La répartition entre les différents risques couverts reste sensiblement inchangée sur les sept dernières années.

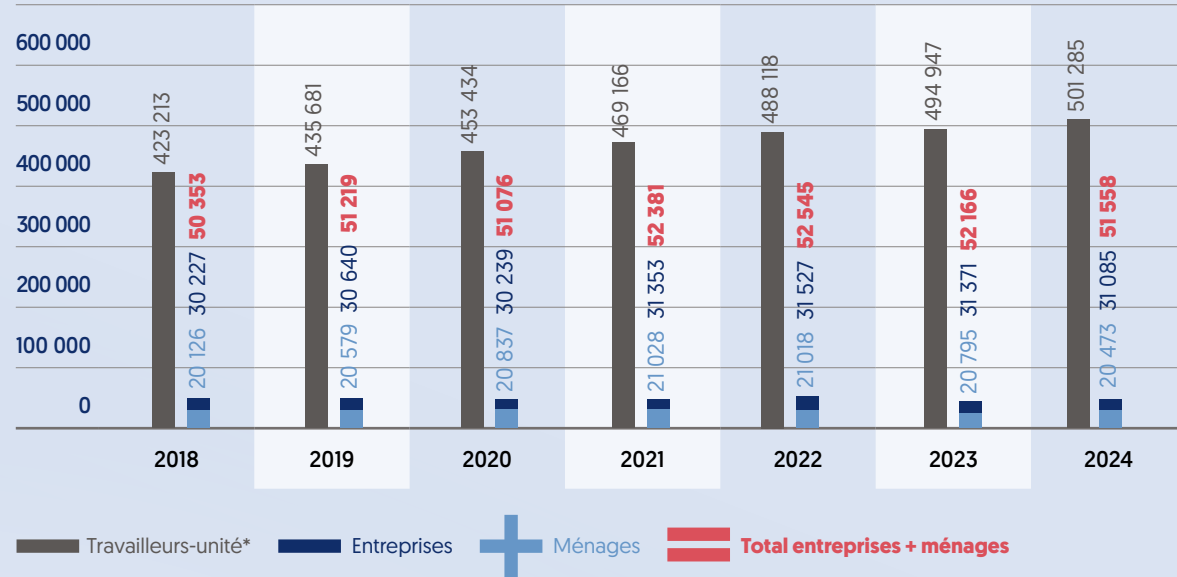
4.2.3

Évolution du nombre d'accidents mortels



4.2.4

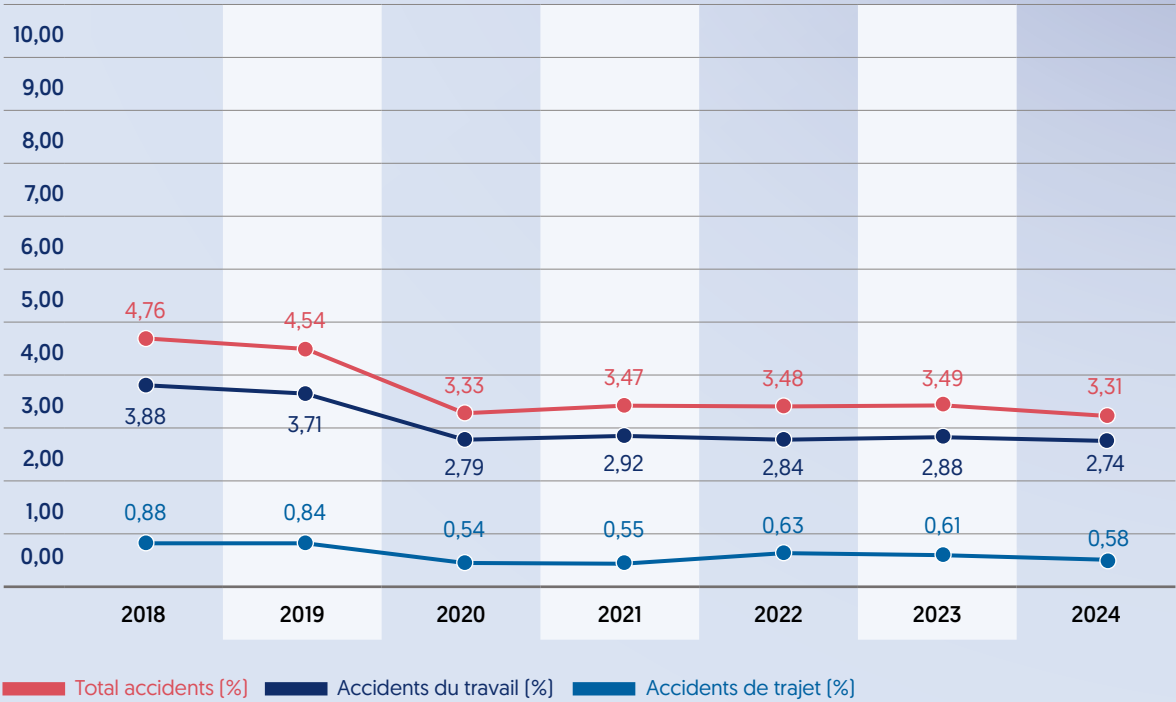
Évolution du nombre de travailleurs-unité et d'employeurs



* Total des heures de travail déclarées divisé par 2080 (le temps de travail moyen annuel : 40 heures par semaine, 52 semaines par an). Le total des heures déclarées est obtenu suite aux déclarations exactes des heures de travail faites par les employeurs pour leurs salariés d'une part et le nombre de mois d'affiliation des indépendants d'autre part.

4.2.5

Évolution du taux de fréquence



Formule pour établir le taux de fréquence de l'AAA :

Nombre d'accidents reconnus

x100

/

 Nombre de travailleurs-unité

=

Taux de fréquence en %

4.2.6 Évolution du taux de fréquence par classe de risques

Les classes de risques sont :

- **Classe 01** Activités commerciales non classées ailleurs
- **Classe 02** Activités de ménage et de nettoyage
- **Classe 03** Hôtels, restaurants et cafés
- **Classe 04** Education, activités associatives, récréatives, sportives, culturelles et religieuses
- **Classe 05** Santé, action sociale et soins de beauté
- **Classe 06** Assurances, activités financières, informatiques et immobilières, bureaux d'études, prestations de services et médias
- **Classe 07** Activités industrielles non classées ailleurs
- **Classe 08** Travail des métaux, du bois et de matières synthétiques, fabrication, installation, réparation et maintenance de machines, de véhicules automobiles et d'équipements, ateliers de précision
- **Classe 09** Bâtiment, gros œuvres, travaux de toiture, industries extractives
- **Classe 10** Aménagement et parachèvement, équipements techniques du bâtiment
- **Classe 11** Transport terrestre, fluvial, maritime et aérien, manutention et entreposage, distribution de courrier
- **Classe 12** Travail intérimaire
- **Classe 13** Production alimentaire

- **Classe 14** Activités agricoles, viticoles, horticoles, sylvicoles et activités analogues
- **Classe 15** Activités commerciales, artisanales et libérales exercées pour le propre compte
- **Classe 16** Communes
- **Classe 17** État

Classes de risques	2023 (%)	2024 (%)
01	3,80	3,60
02	5,00	4,90
03	3,86	3,70
04	2,88	2,83
05	5,80	5,83
06	1,16	1,06
07	3,54	3,70
08	4,72	4,62
09	8,58	7,61
10	6,55	6,10
11	3,77	3,40
12	6,82	6,41
13	5,86	6,15
14	6,38	6,32
15	0,66	0,64
16	5,30	5,43
17	2,51	2,44
Global	3,49	3,31

4.2.7 Répartition des accidents reconnus suivant le lieu de travail

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	167	1,00
Site industriel [lieu de production, usine, aire de maintenance, de réparation, de stockage, etc.]	3 484	20,80
Chantier, construction, carrière, mine à ciel ouvert [bâtiment en construction, démolition, rénovation, entretien, excavation, tranchée, chantier souterrain, sur l'eau, en milieu hyperbare, etc.]	3 718	22,20
Lieu pour l'agriculture, l'élevage, la pisciculture, zone forestière (élevage, culture du sol, culture sur arbre, pêche, aquaculture, jardin, parc, parc zoologique, etc.)	442	2,64
Lieu d'activité tertiaire, bureau, divertissement [salle de réunion, bibliothèque, musée, établissement d'enseignement, lieu de vente, restaurant, lieu récréatif, lieu d'hébergement, etc.]	2 324	13,87
Établissement de soins (clinique, hôpital, nurserie, etc.)	914	5,46
Lieu public [lieu ouvert au déplacement public, moyen de transport public, voie de chemin de fer, tarmac, etc.]	4 394	26,23
Domicile	601	3,59
Lieu d'activité sportive [gymnase, piscine, terrain de sport, piste de ski, etc.]	478	2,85
En l'air, en hauteur – à l'exclusion des chantiers [toiture, terrasse, mât, pylône, plate=forme suspendue, à bord d'un aéronef, etc.]	38	0,23
Sous terre – à l'exclusion des chantiers [tunnel, mine, égout, etc.]	3	0,02
Sur l'eau – à l'exclusion des chantiers [mer ou océan, lac rivière, fleuve, port, etc.]	188	1,12
En milieu hyperbare – à l'exclusion des chantiers [sous l'eau, caisson, etc.]	0	0,00
Autre type de lieu non listé	0	0,00
Total	16 751	100

4.2.8 Répartition des accidents reconnus
suivant l'agent matériel

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	912	5,44
Bâtiments, constructions, surfaces – à niveau (intérieur ou extérieur, fixes ou mobiles, temporaires ou non)	4 726	28,21
Bâtiments, constructions, surfaces – en hauteur (intérieur ou extérieur)	1 336	7,98
Bâtiments, constructions, surfaces – en profondeur (intérieur ou extérieur)	84	0,50
Dispositifs de distribution de matière, d'alimentation, canalisations	48	0,29
Moteurs, dispositifs de transmission et de stockage d'énergie	86	0,51
Outils à main, non motorisés	1 249	7,46
Outils tenus ou guidés à la main, mécaniques	396	2,36
Outils à main – sans précision sur la motorisation	10	0,06
Machines et équipements – portables ou mobiles	81	0,48
Machines et équipements – fixes	135	0,81
Dispositifs de convoyage, de transport et de stockage	885	5,28
Véhicules terrestres	1 598	9,54
Autres véhicules de transport	14	0,08
Matériaux, objets, produits, éléments constitutifs de machine – bris, poussières	2 846	16,99
Substances chimiques, explosives, radioactives, biologiques	354	2,11
Dispositifs et équipements de sécurité	155	0,93
Equipements de bureau et personnels, matériel de sport, armes, appareillage domestique	726	4,33
Organismes vivants et êtres humains	1 058	6,32
Déchets en vrac	28	0,17
Phénomènes physiques et éléments naturels	24	0,14
Autres agents matériels non listés	0	0,00
Total	16 751	100

4.2.9 Répartition des accidents reconnus
suivant l'activité du blessé

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	195	1,16
Opérations de machine: démarrer, arrêter, alimenter, désalimenter, contrôler, faire fonctionner, conduire, etc.	139	0,83
Travail avec des outils à main avec des outils manuels, motorisés, etc.	2 260	13,49
Conduite / présence à bord d'un moyen de transport - équipement de manutention	2 241	13,38
Manipulations d'objets prendre en main, agripper, saisir, poser, ligaturer, lier,arracher, visser, tourner, fixer, lancer, ouvrir, fermer, verser, arroser, vider, posser, tirer, etc.	2 693	16,08
Transport manuel transporter verticalement, horizontalement une personne, une charge, etc.	1 462	8,73
Mouvements: marcher, courir, monter, descendre, entrer, sortir, sauter, s'élancer, ramper, grimper, se lever, s'asseoir, nager, plonger, etc.	7 084	42,29
Présence - non précisé	672	4,01
Autre activité physique spécifique non listée	5	0,03
Total	16 751	100

4.2.10 Répartition des dossiers reconnus
suivant la modalité de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	282	1,68
Contact avec courant électrique, température, substance dangereuse	722	4,31
Noyade, ensevelissement, enveloppement	0	0,00
Ecrasement en mouvement vertical ou horizontal sur/contre un objet immobile (la victime est en mouvement)	4 771	28,48
Heurt par objet en mouvement, collision avec	3 928	23,45
Contact avec agent matériel coupant, pointu, dur, rugueux	2 670	15,94
Coincement, écrasement, etc.	1 038	6,20
Contrainte physique du corps, contrainte psychique	2 783	16,61
Morsure, coup de pied, etc. [animal ou humain]	534	3,19
Autre contact non listé	23	0,14
Total	16 751	100

4.2.11 Répartition des dossiers reconnus
suivant la nature de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	138	0,82
Plaies et blessures superficielles	8 501	50,75
Fractures osseuses	1 533	9,15
Luxations, entorses et foulures	5 145	30,71
Amputations traumatiques internes	37	0,22
Commotions et traumatismes internes	840	5,01
Brûlures, brûlures par exposition à un liquide bouillant et gelures	303	1,81
Empoisonnement et infections	25	0,15
Noyade et asphyxie	2	0,01
Effets du bruit, des vibrations et de la pression	20	0,12
Effets des extrêmes de température, de la lumière et des radiations	11	0,07
Choc	47	0,28
Blessures multiples	116	0,69
Autres lésions non listées	33	0,20
Total	16 751	100

4.2.12 Répartition des accidents reconnus
suivant le siège de la lésion

Libellé	Nombre	%
Maladies professionnelles	138	0,82
Tête	2 508	14,97
dont crâne	869	5,19
dont face	489	2,92
dont yeux	914	5,46
dont oreilles	36	0,21
dont denture	107	0,64
multiples endroits affectés	93	0,56
autres parties de la tête	0	0,00
Cou, y compris colonne vertébrale et vertèbres du cou	907	5,41
Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres du dos	1 454	8,68
Torse et organes	669	3,99
Membres supérieurs	6 121	36,54
dont mains	4 426	26,42
Membres inférieurs	4 310	25,73
dont pieds	2 292	13,68
Ensemble du corps et endroits multiples	640	3,82
Autres parties du corps non listées	4	0,02
Total	16 751	100

4.2.13 Répartition des accidents reconnus
suivant l'âge de la victime

Âge de la victime	Total accidents		Accidents du travail et maladies prof.		Accidents de trajet	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
≤ 15	4	0,02	3	0,02	1	0,03
16-20	394	2,35	338	2,44	56	1,94
21-25	1 448	8,64	1 199	8,65	249	8,62
26-30	2 120	12,66	1 776	12,81	344	11,91
31-35	2 172	12,97	1 787	12,89	385	13,33
36-40	2 146	12,81	1 773	12,79	373	12,91
41-45	2 253	13,45	1 860	13,42	393	13,60
46-50	2 127	12,70	1 790	12,91	337	11,66
51-55	2 225	13,28	1 815	13,09	410	14,19
56-60	1 433	8,55	1 164	8,40	269	9,31
61-65	387	2,31	319	2,30	68	2,35
66-70	27	0,16	25	0,18	2	0,07
71-75	9	0,05	7	0,05	2	0,07
≥ 76	6	0,04	6	0,04	0	0,00
Total	16 751	100	13 862	100	2 889	100

4.3

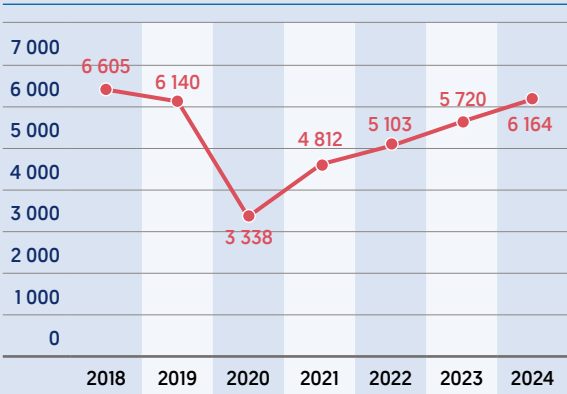
ACCIDENTS
DES RÉGIMES SPÉCIAUX

Les régimes spéciaux couvrent des personnes pour lesquelles le législateur a prévu une couverture contre certains risques même si elles n'exercent pas forcément d'activité professionnelle. Cela comprend notamment les écoliers, élèves et étudiants ou encore les personnes bénéficiant d'une mesure de mise au travail.

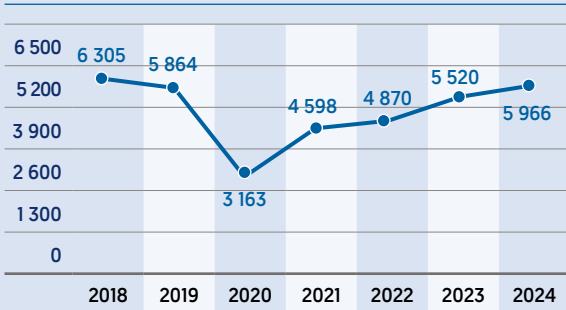
4.3.1

Évolution du nombre d'accidents par genre

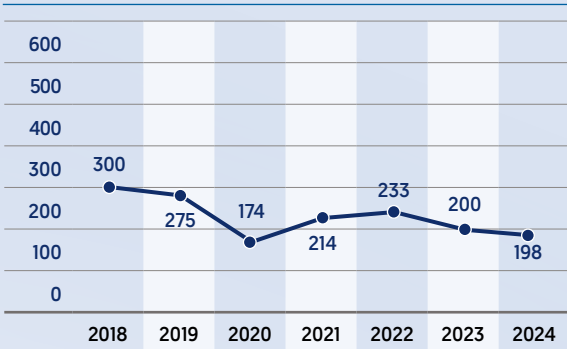
Total accidents *



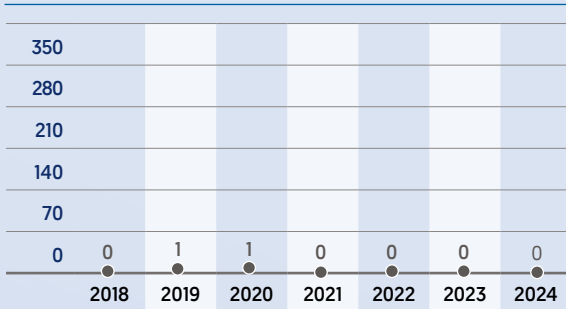
Accidents du travail



Accidents de trajet



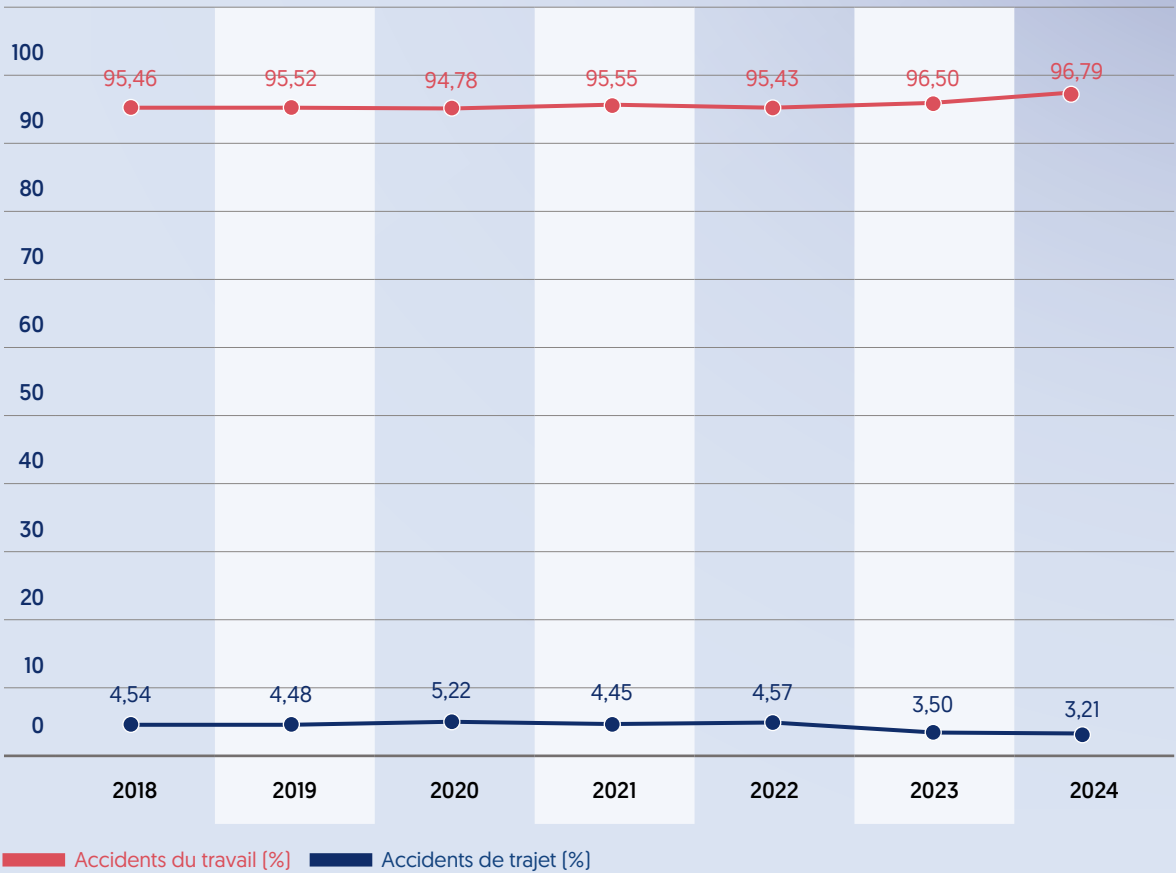
Maladies professionnelles



*« Total accidents » englobe les accidents du travail et les accidents de trajet.
Aucune maladie professionnelle n'a été indemnisée dans la période de 2021 à 2024.

4.3.2

Répartition des accidents par genre (%)



La répartition entre les différents risques couverts reste sensiblement inchangée sur les sept dernières années.

4.3.3 Nombre d'accidents

par catégorie des régimes spéciaux

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Scolaires	6 360	5 922	3 171	4 565	4 866	5 503	5 939
Mise au travail et bénéficiaires du REVIS	164	149	121	155	158	133	123
Activités de secours	39	32	19	45	29	27	44
Autres régimes	42	37	27	47	50	57	58
Total	6 605	6 140	3 338	4 812	5 103	5 720	6 164

4.4

ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES ACCIDENTS RECONNUS



4.5

RÉPARTITION DES MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUES SELON LEUR CODE

Code MP	Maladie professionnelle	Nombre Reconnus
2101	Maladies des gaines synoviales ou du tissu péri-tendineux ainsi que des insertions tendineuses ou musculaires ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	43
2106	Paralysie des nerfs dues à des pressions locales prolongées	42
--	Maladies professionnelles non désignés dans le tableau	14
2103	Affections provoquées par les vibrations des outils pneumatiques ou outils agissant de façon similaire	10
2102	Lésions méniscales dues à un surmenage des articulations du genou après une exposition prolongée de plusieurs années ou une exposition à répétition fréquente	9
2109	Gonarthrose provoquée par une activité agenouillée ou par une charge comparable sur le genou après une durée d'exposition cumulée pendant la vie active d'au moins 13.000 heures et une durée minimale d'exposition d'une heure par poste de travail et ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	4
3104	Maladies tropicales, fièvre pourprée	3
4105	Mésothéliome de la plèvre, du péritoine ou du péricarde causé par l'amiante	2
4103	Asbestose ou affection de la plèvre par la poussière d'amiante	2

Code MP	Maladie professionnelle	Nombre Reconnus
5101	Affections cutanées sévères ou récidivantes ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	2
2105	Maladies chroniques des bourses séreuses par pression locale prolongée	2
3102	Maladies transmissibles des animaux à l'homme	2
2301	Hypoacousie provoquée par le bruit professionnel consistant dans une perte auditive d'au moins 40 % sur les deux oreilles	1
4301	Maladies obstructives des voies respiratoires (inclusivement la rhinopathie) causées par des substances allergisantes ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	1
3101	Maladies infectieuses, si l'assuré travaille dans un établissement ou un service s'occupant de la prophylaxie, du diagnostic et du traitement des maladies contagieuses, ou si l'assuré est particulièrement exposé à des risques similaires de contagion, en raison de son activité professionnelle	1



5. RÉSULTATS FINANCIERS ET CHIFFRES-CLÉS

5.1	Compte de résultat 2024	>
5.2	Évolution de la réserve	>
5.3	Recettes	>
5.4	Dépenses	>
5.5	Cotisations	>

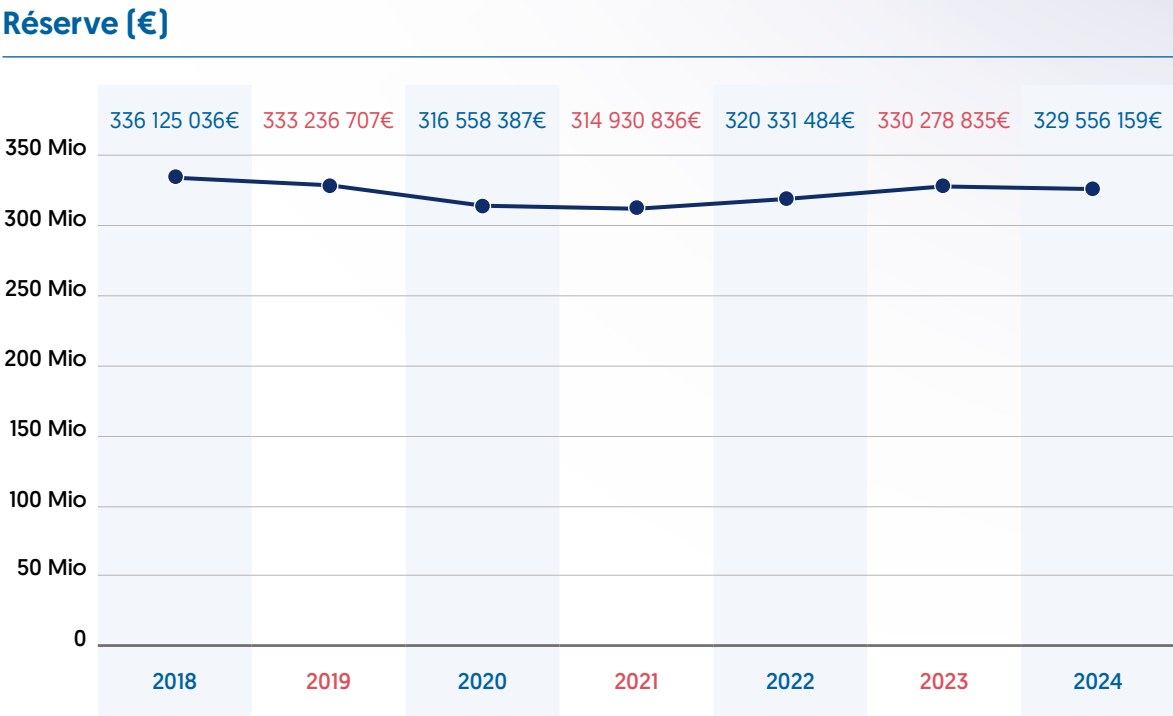
5.1

COMPTE DE RÉSULTAT 2024

Recettes (€)	Dépenses (€)
238 094 251 Cotisations	191 863 929 Prestations en espèces (rentes, rachats de rentes, ...)
8 306 522 Participations de l'État	44 653 665 Prestations en nature (traitements, soins, dégâts matériels, ...)
9 058 370 Recours contre tiers	20 024 498 Frais d'administration
5 413 090 Produits financiers	6 312 222 Autres dépenses
1 259 404 Autres recettes	262 854 314 Total des dépenses courantes
262 131 637 Total des recettes courantes	- - Dotation aux réserves
722 677 Prélèvement aux réserves	
262 854 314 Total général des recettes	262 854 314 Total général des dépenses

5.2

ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE

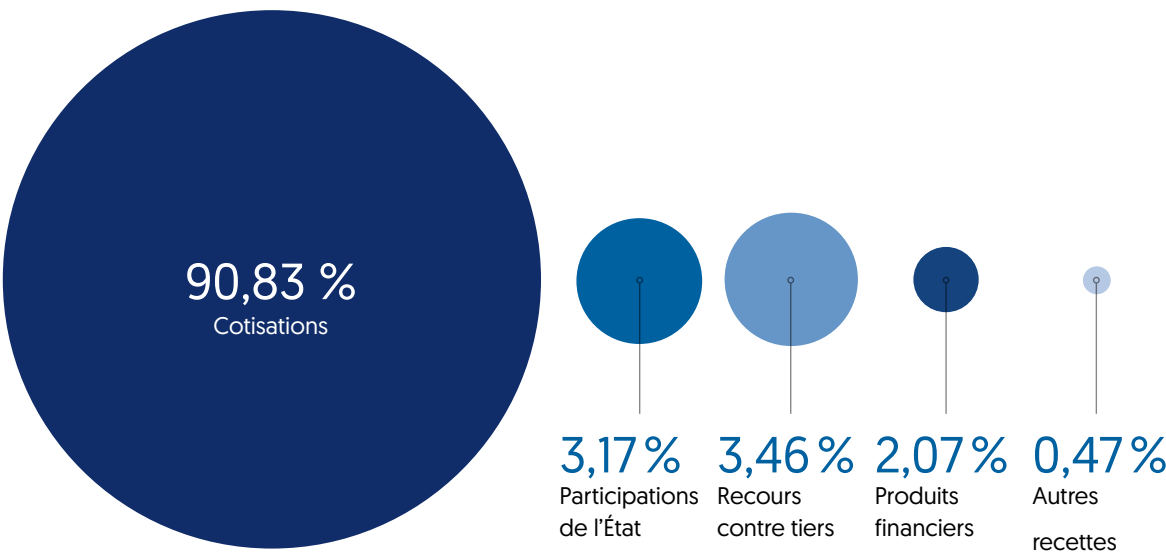


5.3

RECETTES

5.3.1 Aperçu général des recettes 2024 [%]

5.3.2 Évolution des recettes (€)



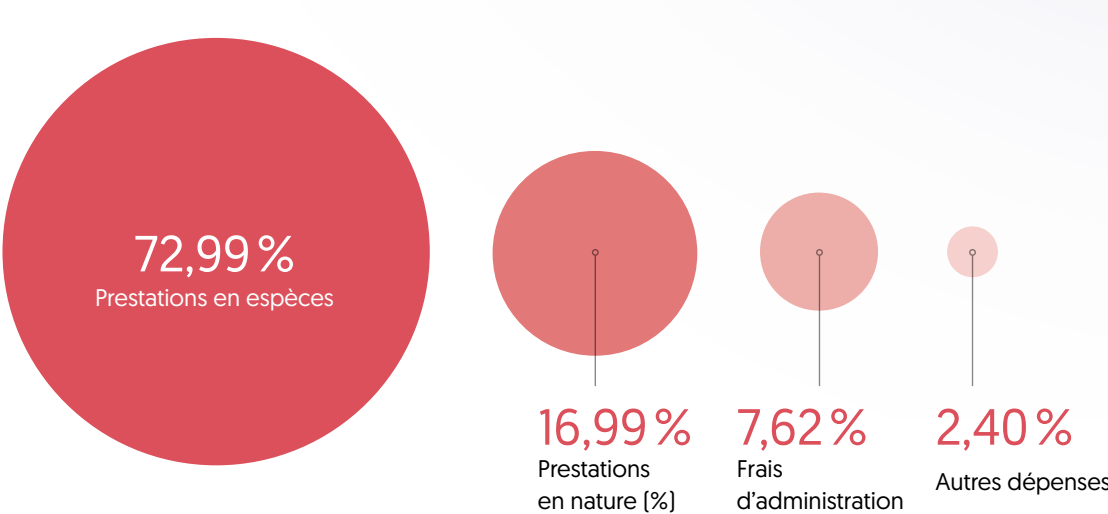
ANNÉE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cotisations	210 059 745	200 216 341	191 806 968	207 081 255	226 375 198	244 115 438	238 094 251
Participations de l'État	6 213 137	6 508 669	5 480 068	6 255 735	6 218 493	7 169 383	8 306 522
Recours contre tiers	10 454 022	9 240 401	9 342 615	7 082 727	7 486 045	6 527 452	9 058 370
Produits financiers	464 753	576 231	526 339	463 516	515 400	3 699 308	5 413 090
Autres recettes	1 013 379	2 659 388	862 217	995 927	842 191	896 740	1 259 404
TOTAL [€]	228 205 036	219 201 030	208 018 207	221 879 160	241 437 327	262 408 321	262 131 637

5.4

DÉPENSES

5.4.1 Aperçu général des dépenses 2024 [%]

5.4.2 Évolution des dépenses (€)



ANNÉE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Prestations en espèces	159 907 737	165 709 062	163 897 305	164 363 849	173 466 870	188 981 866	191 863 929
Prestations en nature	36 759 611	37 181 475	39 278 735	38 878 313	37 309 429	37 995 267	44 653 665
Frais d'administration	14 360 770	14 631 720	15 910 148	16 024 971	17 396 433	19 750 378	20 024 498
Autres dépenses	6 295 586	4 567 102	5 610 338	4 239 578	7 863 947	5 733 459	6 312 222
TOTAL [€]	217 323 704	222 089 359	224 696 526	223 506 711	236 036 679	252 460 970	262 854 314

Recettes :

Pour l'exercice 2024, les recettes provenant des cotisations enregistrent une diminution de 2,47 % par rapport à l'exercice 2023, dues majoritairement à la situation économique modeste et à la baisse du taux de cotisation, qui passe de 0,75 % en 2023 à 0,70 % pour 2024.

Les participations de l'Etat se composent d'une participation aux frais de gestion, ainsi que d'une prestation relative aux régimes spéciaux.

Le poste recours contre tiers a augmenté de 38,77 % par rapport à l'exercice 2023. Les recettes générées par ce poste dépendent des affaires remboursées durant l'exercice.

Les produits financiers sont générés par des revenus provenant de placements à court terme et à moyen terme. La hausse des taux d'intérêt, initiée en 2022, s'est confirmée en 2024, entraînant une augmentation des produits financiers par rapport aux années antérieures.

Le chiffre du poste « Autres recettes » se constitue principalement des retenues sur pension prélevées sur les traitements du personnel. Viennent s'y ajouter des recettes diverses, des amendes administratives infligées par l'AAA aux entreprises, des remboursements de prestations provenant de pays tiers et des transferts de cotisations en application de l'article 9 de la législation sur les pensions des fonctionnaires de l'Etat.

Dépenses :

Les prestations en espèces englobent les rentes de l'ancienne et de la nouvelle législation. La transition entre les anciennes prestations et les nouvelles prestations se poursuit en 2024, l'impact des anciennes prestations reste important par rapport aux nouvelles prestations.

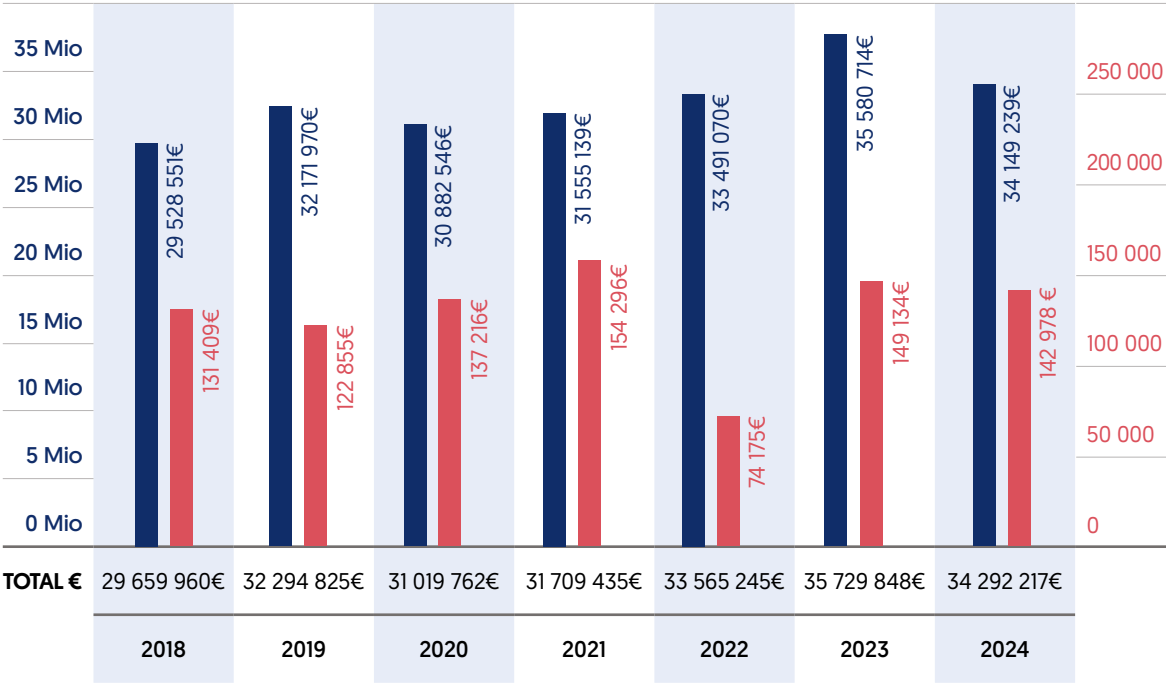
Les prestations en espèces ont connu une croissance de 1,53 % par rapport à 2023. Cette modeste augmentation est surtout due à l'évolution des paramètres sociaux relatifs aux différents types de prestations. Depuis 2017, les prestations en espèces ont connu une hausse moyenne de 2,50 %. Concernant les prestations en nature, celles-ci ont connu une augmentation de 17,52 % par rapport à 2023, due à l'augmentation du nombre de dossiers traités. En moyenne, les prestations en nature ont connu une augmentation de 2,54 % depuis 2017.

Les frais d'administration ont connu une progression constante de 6,00 % en moyenne. Celle-ci est surtout due aux paramètres sociaux et aux frais en relation avec l'immeuble administratif de la « Cité de la sécurité sociale ».

Les autres dépenses se composent essentiellement de transferts vers d'autres ISS [8,11 %] et de décharges sur cotisations [1,26 %] et prestations [40,01 %]. En font également partie les dépenses relatives aux recours contre tiers [-10,13 %] et les décharges sur amendes [-65,32 %]. Il convient d'y ajouter l'amortissement des coûts relatifs aux travaux d'aménagements spécifiques de la surface locative de l'AAA dans l'immeuble administratif « Cité de la sécurité sociale » et l'amortissement des coûts relatifs à l'acquisition de biens meubles. La variation pour certains postes peut être significative d'un exercice à l'autre.

5.4.3.

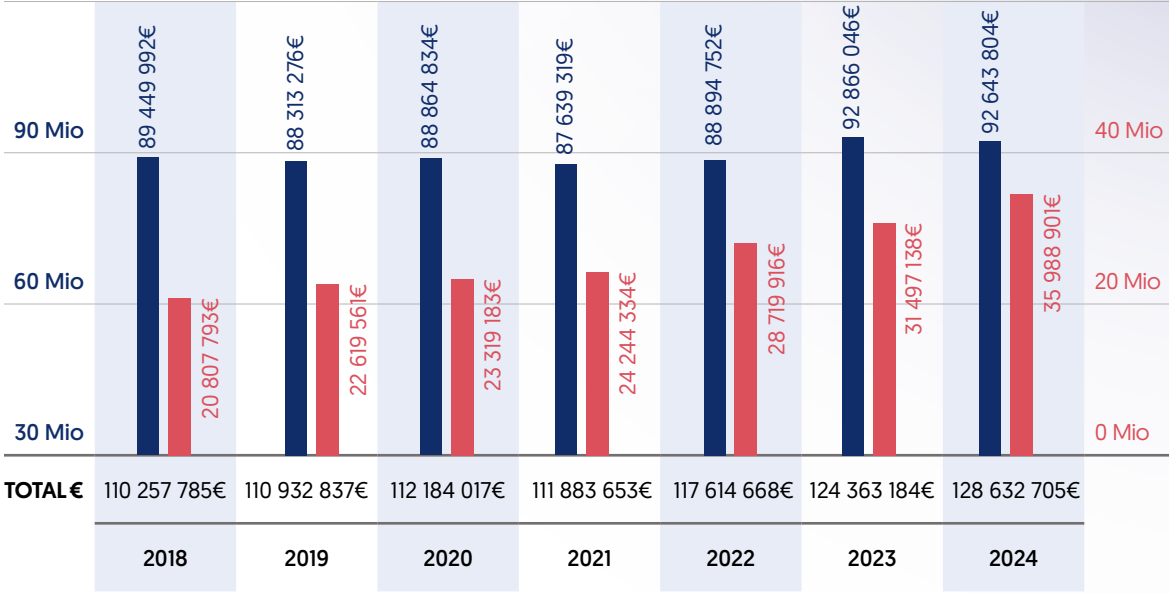
Évolution des indemnités pour incapacités de travail



■ Régime général [€] ■ Régimes spéciaux [€]

5.4.4.

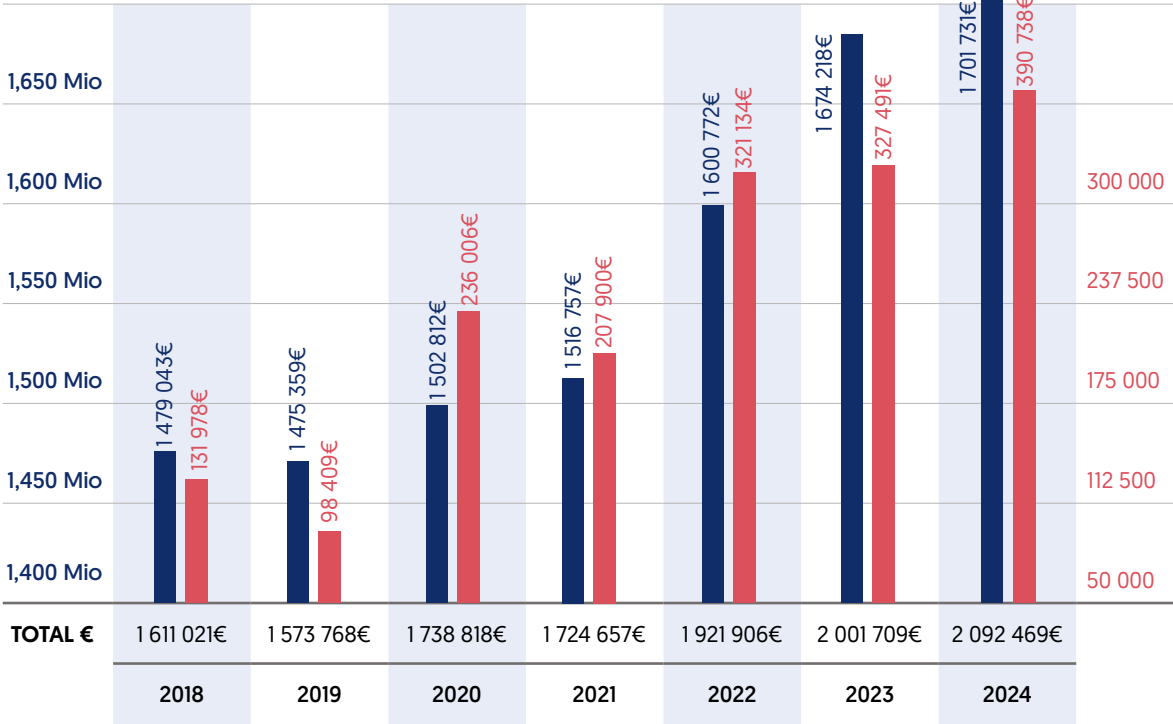
Évolution des rentes – régime général



■ Ancienne législation [€] ■ Nouvelle législation [€]

5.4.5.

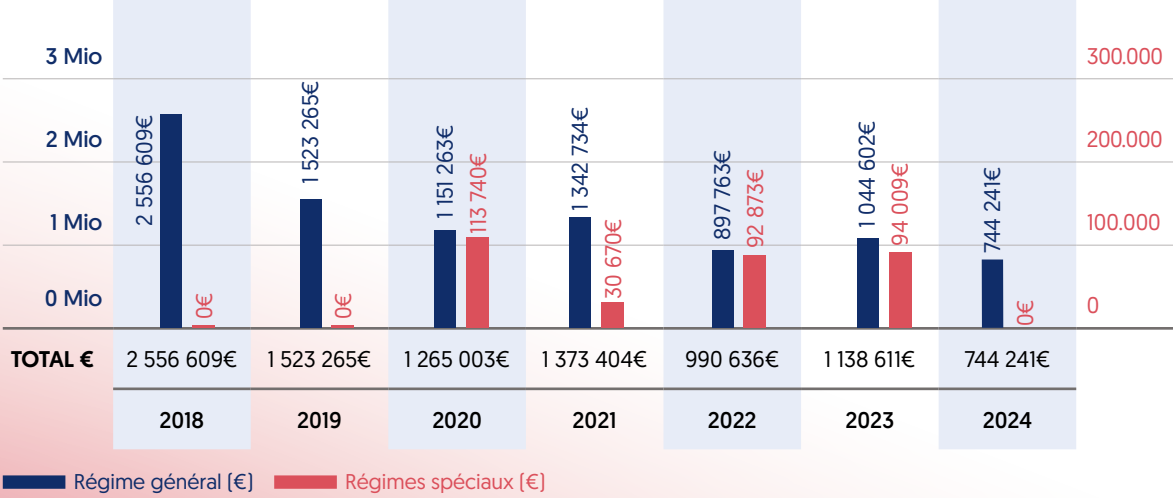
Évolution des rentes – régimes spéciaux



■ Ancienne législation (€) ■ Nouvelle législation (€)

5.4.6.

Évolution des rachats de rentes (ancienne législation)



■ Régime général (€) ■ Régimes spéciaux (€)

5.4.7.

Évolution des indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2018	13 850 242	323 434	14 173 676
2019	17 040 973	293 457	17 334 430
2020	15 776 473	262 859	16 039 332
2021	16 266 685	324 524	16 591 209
2022	17 439 761	341 534	17 781 295
2023	23 863 745	410 573	24 274 318
2024	22 927 491	468 756	23 396 247

5.4.8.

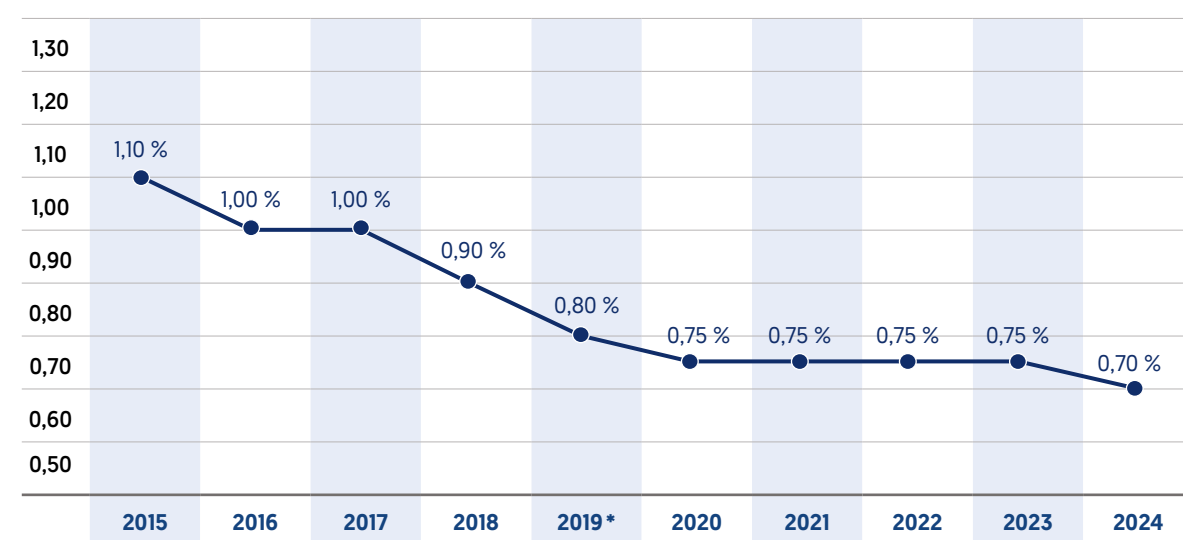
Évolution des prestations en nature

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2018	33 083 220	3 676 391	36 759 611
2019	33 043 931	4 137 544	37 181 475
2020	36 604 574	2 674 161	39 278 735
2021	35 315 431	3 562 882	38 878 313
2022	34 077 522	3 231 907	37 309 429
2023	33 846 558	4 148 709	37 995 267
2024	39 973 095	4 680 570	44 653 665

5.5

COTISATIONS

5.5.1 Évolution du taux de cotisation de l'assurance obligatoire du régime général



* Entrée en vigueur du système bonus-malus

Les dépenses de l'assurance obligatoire du régime général sont financées par des cotisations à charge des employeurs ou des assurés non-salariés.

5.5.2

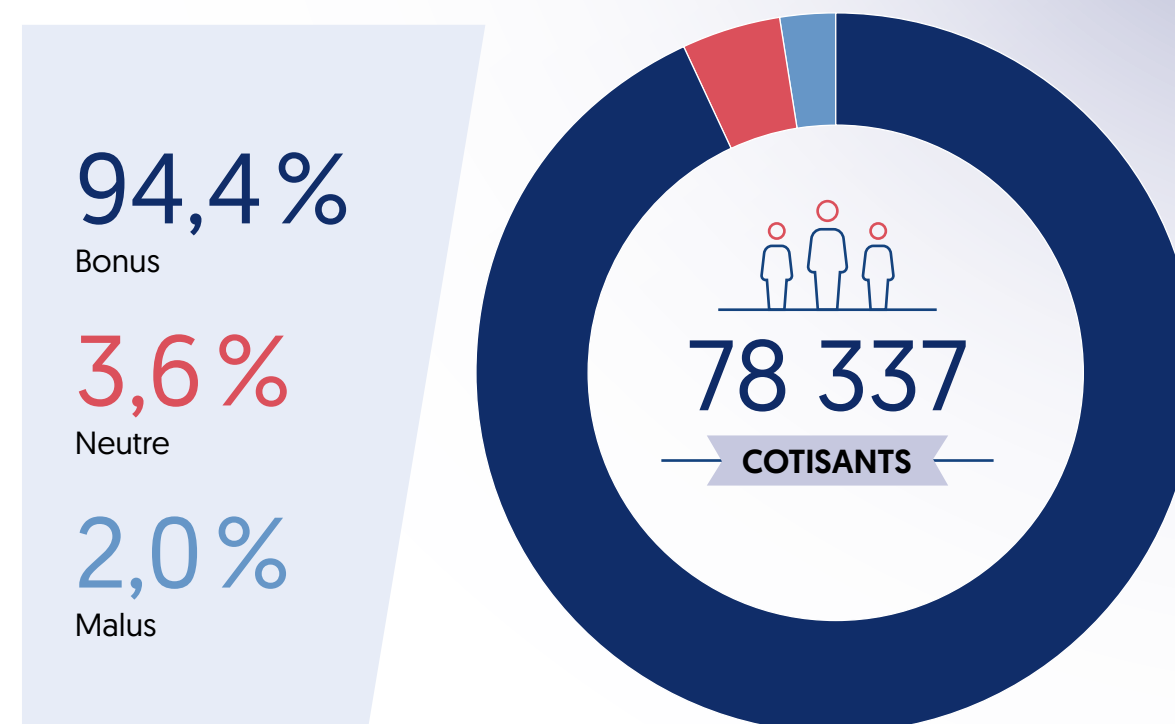
Système bonus-malus

Le système bonus-malus vise à inciter les cotisants de l'assurance accident à investir davantage dans la prévention des accidents du travail.

Le taux de cotisation unique de chaque cotisant peut être diminué ou augmenté via un facteur de multiplication individuel appelé facteur bonus-malus.

Pour calculer ce facteur bonus-malus, les cotisants sont répartis en classes de risques et comparés aux autres cotisants se trouvant dans la même classe, comparaison qui est basée sur le coût des accidents.

Pourcentage des cotisants ayant un bonus ou un malus en 2024



Répartition dans les classes de risques

Chaque cotisant se voit attribuer une seule classe de risques sur base de son activité principale. Il n'est attribué qu'une classe de risques par cotisant pour l'ensemble de ses activités, l'activité principale étant déterminante pour le classement.

Tout nouveau cotisant est tenu de fournir lors de son affiliation au Centre commun de la sécurité sociale les indications nécessaires pour son classement dans une des classes de risques. De même, il doit signaler sans retard tout changement de l'activité exercée susceptible d'impliquer un reclassement.

[Découvrir les classes de risques >](#)

Détermination du facteur bonus-malus

Pour déterminer le facteur bonus-malus d'un cotisant, l'assurance accident calcule le coefficient de charge du cotisant et le coefficient de charge de sa classe de risques qui sont comparés entre eux :

- Si le coefficient du cotisant dépasse celui de sa classe de risques, son facteur bonus-malus est supérieur à 1 et un malus est appliqué ;
- Si le coefficient du cotisant est inférieur ou égal à celui de sa classe de risques et différent de zéro, son facteur bonus-malus est égal à 1 et ni bonus ni malus n'est appliqué ;
- Si le coefficient du cotisant est égal à zéro (aucunes prestations imputées aux accidents du travail du cotisant), son facteur bonus-malus est inférieur à 1 et un bonus est appliqué.

Détermination du coefficient de charge

Le coefficient de charge d'un cotisant correspond à la relation entre les prestations imputées aux accidents du cotisant et l'assiette globale sur laquelle le cotisant a payé des cotisations.

Le coefficient de charge d'une classe de risques correspond à la relation entre les prestations imputées aux accidents de tous les cotisants faisant partie de cette classe de risques et les assiettes globales sur lesquelles ces cotisants ont payé leurs cotisations.

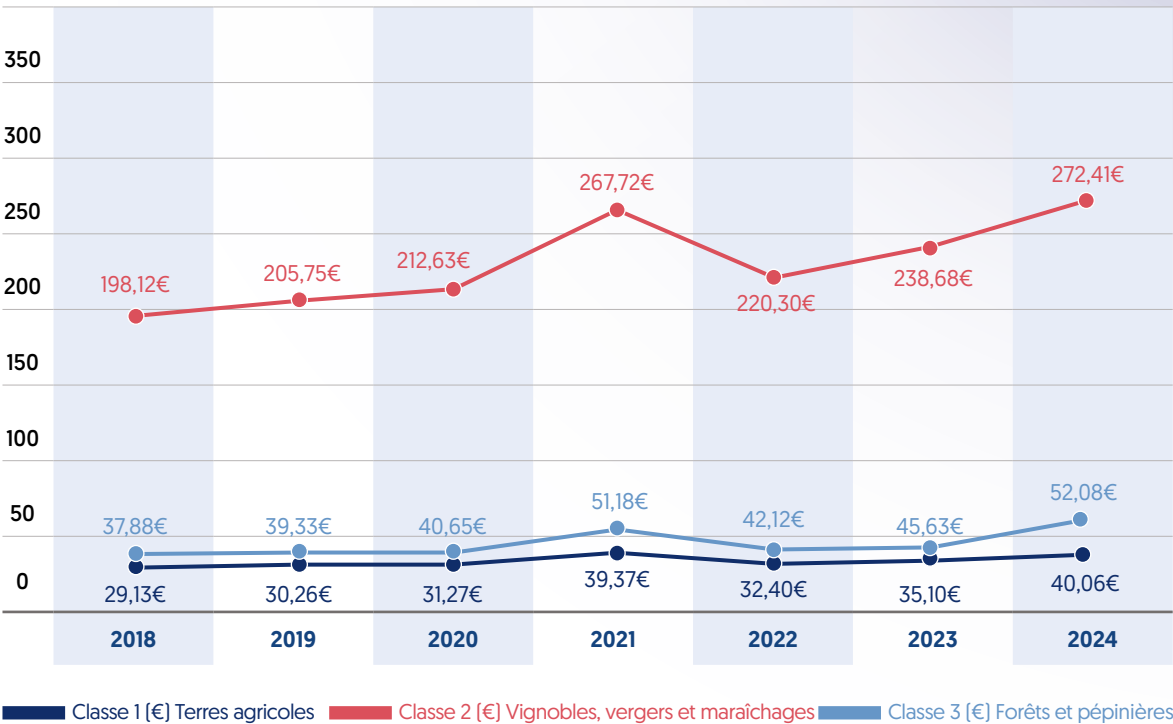
Détermination du taux de cotisation

Le taux de cotisation de base, fixé conformément à l'article 149 du Code de la sécurité sociale, est multiplié pour chaque cotisant par son facteur bonus-malus. Le taux de cotisation équivaut donc au produit du taux de cotisation de base et du facteur bonus-malus.

Période d'observation

Le calcul des coefficients de charge se base sur des prestations imputées aux accidents du travail (il n'est tenu compte ni des accidents de trajet ni des maladies professionnelles) survenus à partir du 1er janvier 2011 et payées pendant une période d'observation allant du 1er avril de l'avant dernière année au 31 mars de l'année précédant l'exercice d'application du système bonus-malus.

5.5.3 Assurance volontaire :
Évolution de la cotisation annuelle (€) par hectare



Les agriculteurs, viticulteurs, éleveurs, arboriculteurs, horticulteurs, pépiniéristes, jardiniers, maraîchers et sylviculteurs, non soumis à l'assurance obligatoire et exploitant au minimum 3 hectares de terres agricoles, 0,10 hectare de vignobles, 0,50 hectare de forêts ou pépinières, 0,30 hectare de vergers ou 0,25 hectare de maraîchages, peuvent s'assurer volontairement en présentant une demande écrite auprès du Centre commun de la sécurité sociale.



6. ANNEXES

6.1	Évolution des ressources humaines	>
6.2	Cartographie des processus	>

6.1 ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

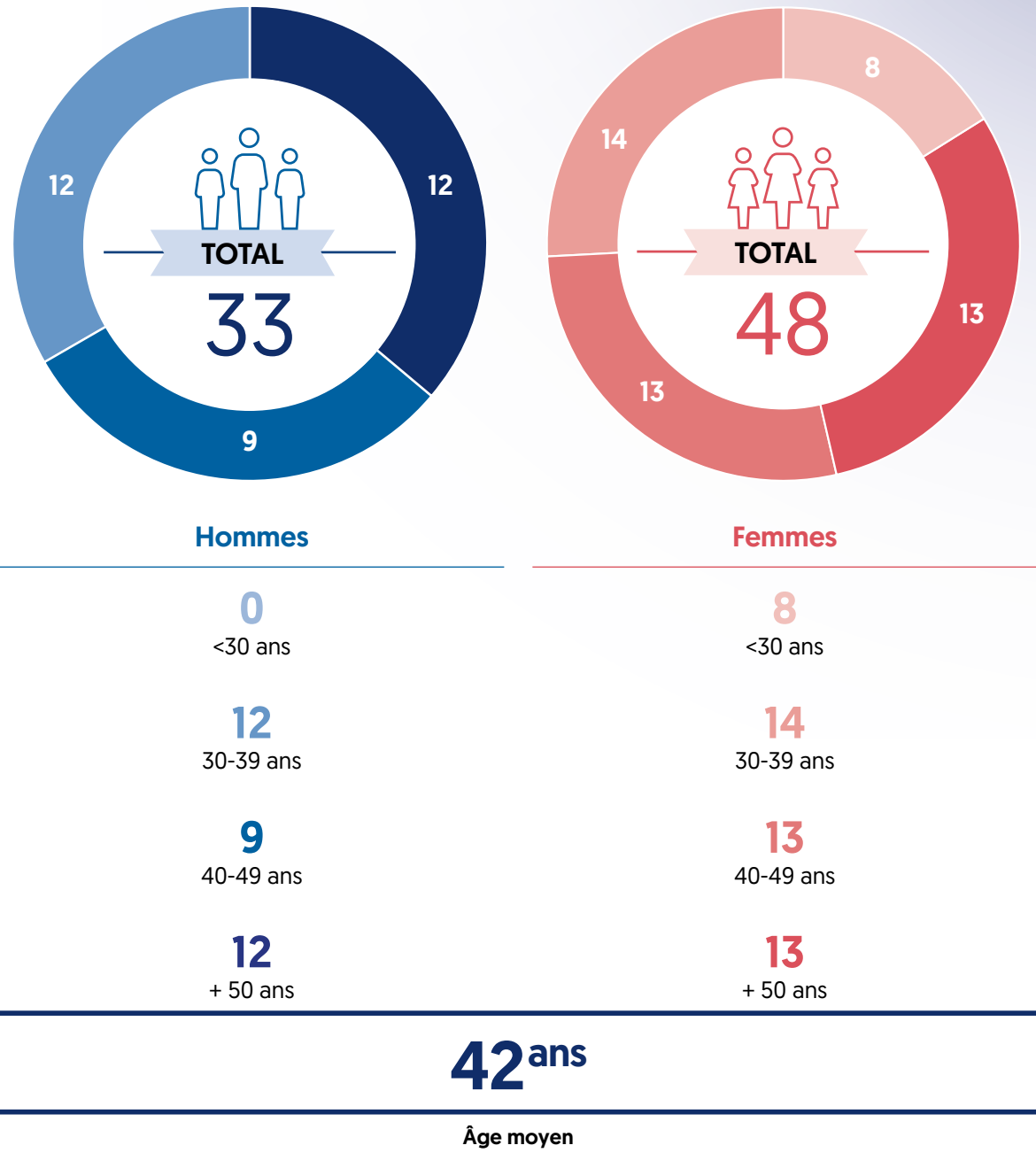
Agents en service au 31.12.2024

SERVICES	NOMBRE
Direction	3
Secrétariat	4
Ressources humaines et Qualité	2
Communication	2
Prévention	10
Courrier et encodage	11
Prestations	27
Juridique	15
Méthodologie	4
Comptabilité	3
TOTAL	81

Évolution de l'effectif

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAL	74	75	76	75	76	75	81

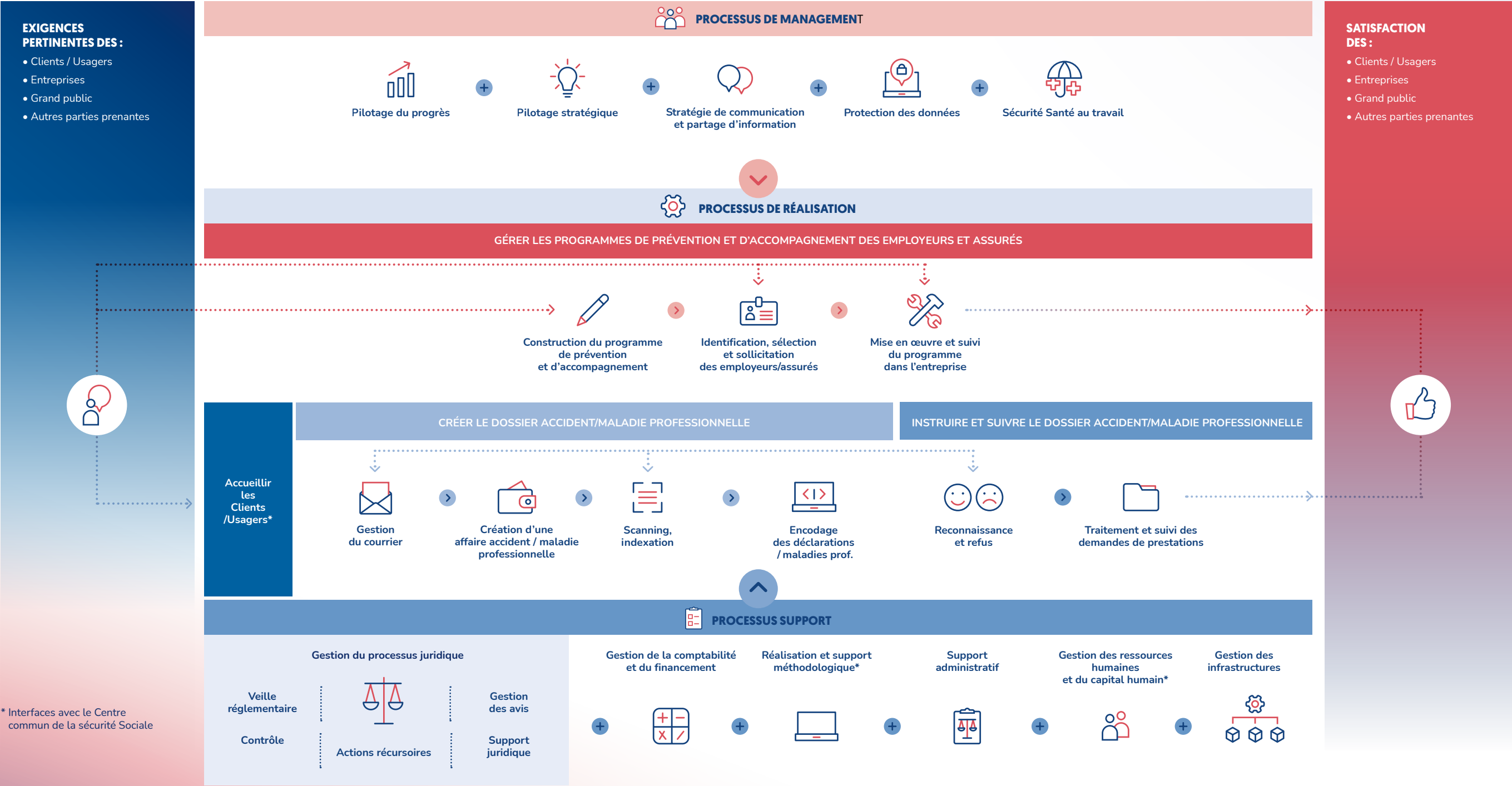
Pyramide des âges



6.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

[Domaine d'application du système de management de la qualité ISO 9001:2015]

[Exclusion des chapitres 8.3 Conception et développement (pas d'activité de conception et développement, l'AAA est donneur d'ordre pour certaines activités) et 7.1.5.2 Traçabilité de la mesure (pas d'instrument de mesure à étalonner ou vérifier)].





4, rue Mercier

L-2144 Luxembourg

T. +352 26 19 15-1

info.aaa@secu.lu

aaa.lu



Suivez l'AAA sur

