



# RAPPORT ANNUEL 2023



# 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. PRÉSENTATION DES SERVICES 12

2.1	Secrétariat	13
2.2	Ressources humaines & Qualité	13
2.3	Communication	15
2.4	Méthodologie	17
2.5	Prévention	19
2.6	Courrier & Encodage	21
2.7	Prestations	22
2.8	Délégué à la protection des données	27
2.9	Juridique	27
	2.9.1 Actions récursoires	28
	2.9.2 Contrôle	28
2.10	Comptabilité	31

## 3. ÉVÉNEMENTS PHARES 2023 33

## 4. STATISTIQUES ET CHIFFRES CLÉS 40

4.1	Chiffres clés 2023 du régime général	41
4.2	Accidents du régime général	42
4.3	Accidents des régimes spéciaux	48
4.4	Évolution générale des accidents reconnus	49
4.5	Répartition générale des maladies professionnelles reconnues selon leur code	49

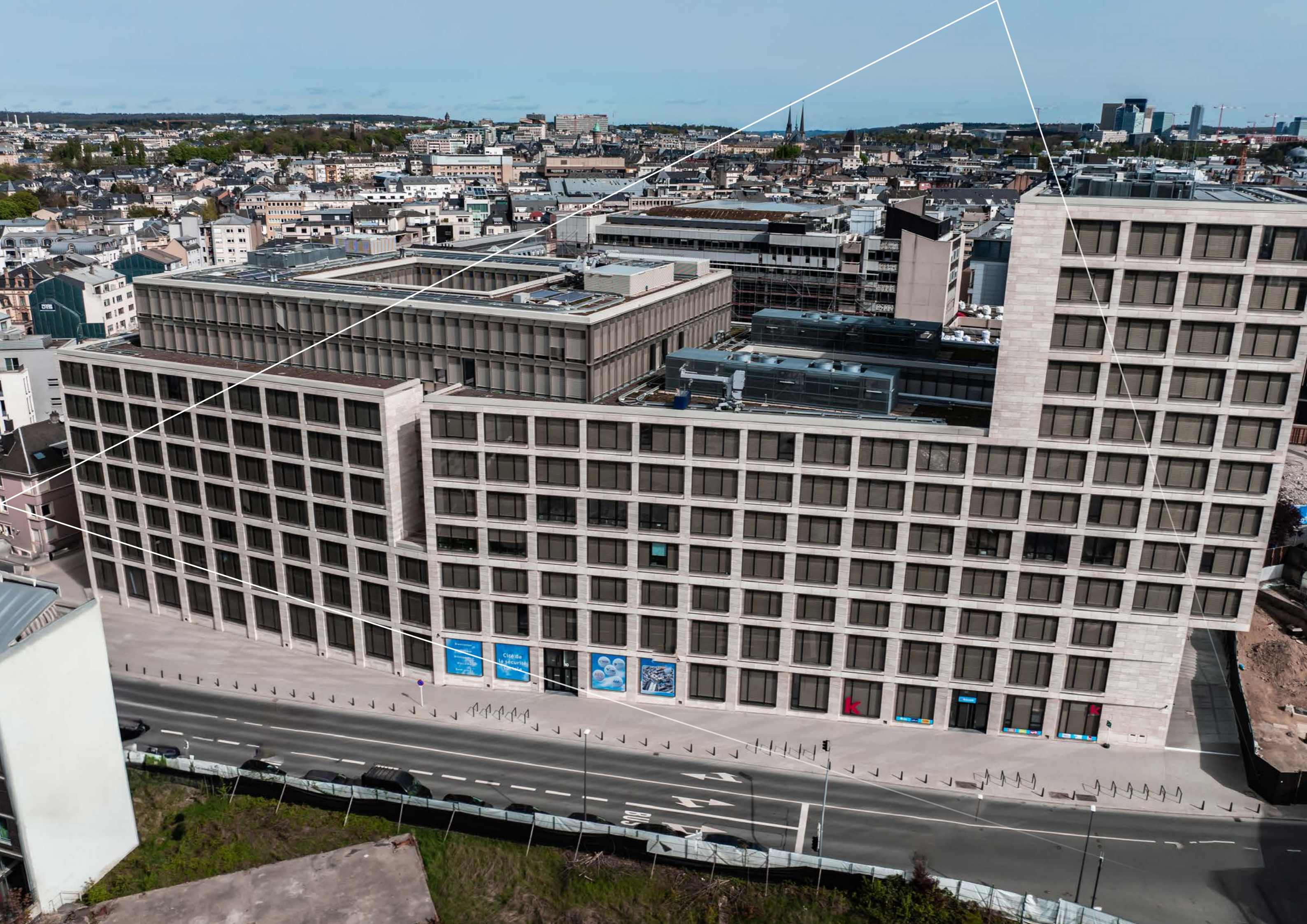
## 5. RÉSULTATS FINANCIERS 51

5.1	Compte de résultat 2023	52
5.2	Évolution de la réserve	52
5.3	Recettes	53
5.4	Dépenses	53
5.5	Cotisations	56

## 6. ANNEXES 59

6.1	Évolution des ressources humaines	60
6.2	Cartographie des processus	61







# 1. PRÉSENTATION DE L'AAA

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

CITÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

# 1.1

## MOT DU PRÉSIDENT

### Monsieur Seywert, quels événements clés ont marqué l'Association d'assurance accident en 2023 ?



#### M. Claude SEYWERT

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

L'élément clé le plus marquant de l'année 2023 a certainement été le déménagement dans le nouveau bâtiment de la Cité de la sécurité sociale, près de la gare centrale de Luxembourg. Tous les services ont été concernés, le travail de planification a été énorme car tout devait être déménagé en un week-end et l'activité devait reprendre le lundi sans interruption. Ce défi a pu être relevé grâce au travail préparatoire rigoureux de nos services « Courrier et encodage » et « Méthodologie » ainsi que des équipes informatiques du Centre commun de la sécurité sociale. Parallèlement au déménagement, l'AAA a organisé en mai le Forum Sécurité-Santé au Travail, qui a réuni près de 400 personnes lors d'une

journée de conférences avec des intervenants nationaux et internationaux.

Enfin, et ce n'est pas le moins important, il convient de mentionner l'attribution du « VISION ZERO AWARD » par l'Association internationale de la sécurité sociale, dont l'AAA est particulièrement fière.

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

Par rapport à 2022, le nombre total d'accidents a augmenté, mais dans une proportion inférieure à 3 %. Alors que les accidents du travail ont légèrement augmenté, les accidents de trajet sont en légère baisse, tandis que la diminution des maladies professionnelles est très marquée et certainement liée à la fin de la pandémie. Une légère augmentation du nombre des travailleurs fait que le taux de fréquence, c'est-à-dire le rapport entre le nombre d'accidents et le nombre de travailleurs, reste constant ces deux dernières années et se stabilise à 3,5 % pour l'ensemble des accidents. Heureusement, nous sommes loin des chiffres plus élevés d'avant la pandémie, qui se situaient entre 4,5 et 4,75%. Néanmoins, les efforts de prévention doivent être poursuivis, notamment par des actions plus ciblées pour les secteurs à risque dans le cadre de la stratégie nationale VISION ZERO.

### Que pouvez-vous dire de la stratégie nationale VISION ZERO et de ses réussites en 2023 ?

La remise du « VISION ZERO AWARD » lors du Congrès mondial de la sécurité au travail à Sydney, en novembre, a certainement été la plus grande récompense à ce jour pour la stratégie nationale VISION ZERO. C'est précisément pour sa capacité à mettre en œuvre la VISION ZERO au niveau national que l'AAA a reçu ce prix de l'Association internationale de la sécurité sociale. Au terme de la première campagne, qui s'est déroulée de 2016 à 2022, l'objectif de réduction de 20 % de la fréquence des accidents par rapport à l'année de référence 2014 a été largement dépassé, avec une baisse de presque 35 %. La crainte d'un retour à la normale après la baisse drastique de l'activité économique pendant la pandémie et le faible nombre d'accidents qui en a résulté pendant cette période ne s'est pas concrétisée et reste d'actualité.

La deuxième phase de la stratégie nationale, qui couvre la période 2023-2030, vient d'être lancée et les nouveaux objectifs prévoient à nouveau une baisse du taux de fréquence des accidents du travail, cette fois par rapport à 2019. Bien qu'il soit toujours plus difficile d'obtenir une baisse lorsque le taux est déjà faible, je suis confiant dans notre capacité à atteindre et même à dépasser ce nouvel objectif. La deuxième campagne est essentiellement une approche sectorielle, dans le cadre de laquelle l'AAA s'est associée aux chambres professionnelles pour concentrer les mesures de prévention sur les activités les plus propices aux accidents.



### **Pourriez-vous nous parler un peu d'autres projets de l'AAA qui sont actuellement en phase de développement ?**

---

Comme expliqué plus loin dans ce rapport, l'AAA poursuit ses efforts de numérisation avec l'introduction des versions électroniques des déclarations d'accident pour la rentrée en 2024, suivie par d'autres formulaires électroniques pour les demandes d'indemnisation par les assurés.

Ces formulaires électroniques, reliés à nos bases de données, permettront non seulement de faciliter les démarches de nos clients-usagers, mais aussi d'accélérer le traitement des dossiers et de réduire la charge de travail de nos agents. A cela s'ajoute le fait que l'AAA a développé des vidéos explicatives qui permettent de mieux se familiariser avec les procédures à suivre après la survenance d'un accident du travail, de trajet ou d'une maladie professionnelle.

D'autres projets s'inscrivent dans la continuité de l'engagement de l'AAA à satisfaire ses parties prenantes. La mise en place d'une gouvernance visant à optimiser son fonctionnement interne par une amélioration constante et une gestion des risques potentiels en est l'exemple. Parallèlement, l'AAA lutte activement contre les abus et les fraudes en mettant en œuvre une stratégie basée sur des actions prioritaires.





## 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 8 fois en 2023 : 6 fois physiquement et 2 fois par consultation écrite.

**Membres du Conseil d'administration de l'AAA au 31.12.2023**

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. Claude KIRSCH
M. Raymond HORPER	Mme Sara SCOMBUSSOLO
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 Lilia FERREIRA	Mme Anne FERBER
Mme Chantal GANTREL	M. Alain ROLLING
M. Christophe KNEBELER	M. John BLUM
M. Carlos PEREIRA	Mme Romance SCHEUER
M. Serge SCHIMOFF	M. Patrick FREICHEL
Mme Lynn SETTINGER	Mme Yasmine LORANG
M. Jean-Marie SPARTZ	Mme Béliza MENDES
M. Alain THILL	M. Jean-Luc DE MATTEIS

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, la commission chargée de l'établissement des recommandations de prévention a pour mission de contrôler et de valider les recommandations de prévention élaborées par le service « Prévention ».

**Commission des recommandations de prévention**

Membres effectifs	Membres suppléants
M. Rayond HORPER	M. Antoine LAZZARA
Mme Michèle MARQUES	M. Claude BOURG
Mme Fabienne LANG	Mme Sylvia SITZEN-SCHOLTES
M. Patrick FREICHEL	Mme Chantal GANTREL
M. Christophe KNEBELER	Mme Vanessa CORREIA
M. Jean-Luc DE MATTEIS	M. Alain THILL



# 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.



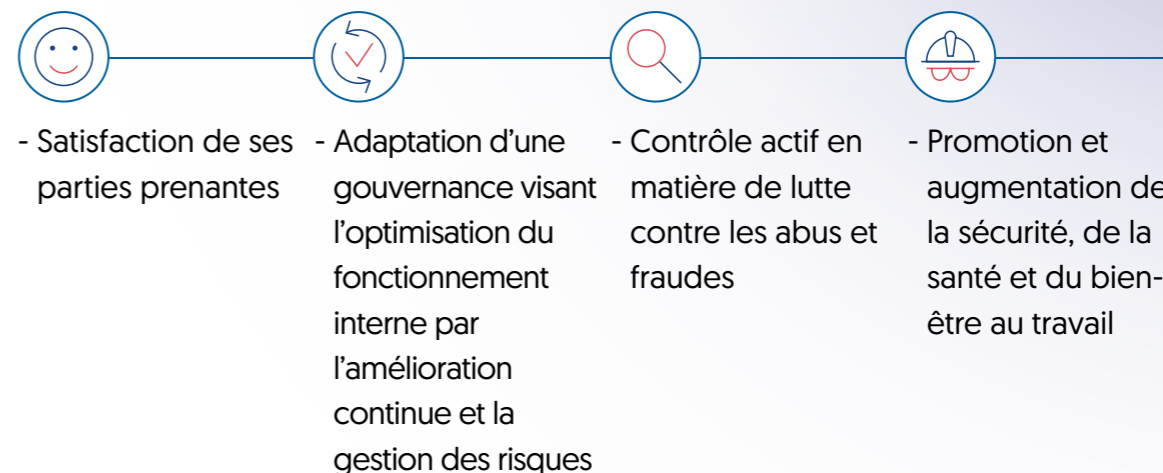
**M. Georges WAGNER**  
Chargé de direction



**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 :



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

##### **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 quasi intégrale du dommage subi
- Le financement exclusif par les employeurs et l'Etat (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)

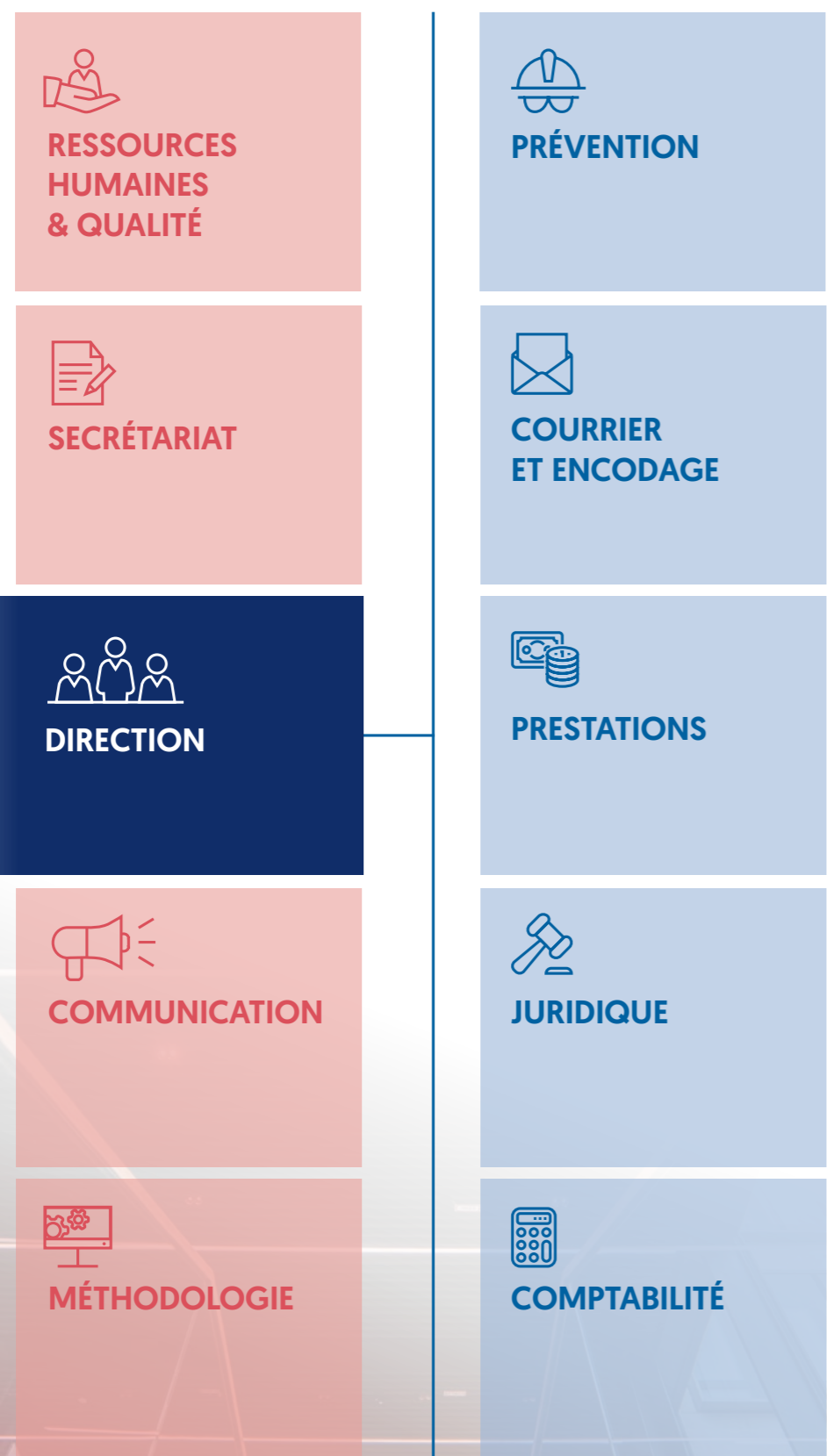
**8.**

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 percevez-vous le déménagement vers la Cité de la sécurité sociale pour les agents de l'AAA ainsi que pour les assurés?

Le déménagement vers la nouvelle Cité de la sécurité sociale est devenu une nécessité alors que l'ancien bâtiment route d'Esch, datant du début des années 80, manquait de place et de fonctionnalités au niveau technique.

L'assurance accident était la première des institutions de sécurité sociale à déménager fin mars 2023 et les agents de l'AAA se sont vite adaptés aux nouveaux locaux respectivement ont vite trouvé leurs repères.

Le nouveau bâtiment, bien éclairé, ventilé et parfaitement isolé, propose des infrastructures très modernes avec des espaces de travail confortables, aussi bien du point de vue fonctionnel que de l'ergonomie au travail.

La proximité avec les transports publics permet un accès facile et rapide, que ce soit pour les agents ou les assurés. C'est d'ailleurs cette proximité avec la gare centrale et les arrêts du tram et des bus qui a été déterminante dans le choix définitif de l'emplacement du nouveau bâtiment. L'accueil du public avec les guichets se situe directement derrière le hall d'entrée et a été conçu de manière à offrir un espace d'attente le plus agréable possible.

Au stade actuel, toutes les institutions et administrations de l'ancien bâtiment ont déménagé, à savoir l'Association d'assurance accident (AAA), le Centre commun de la sécurité sociale (CCSS), la Caisse nationale de santé (CNS), l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC) et l'Administration du contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS). Côté nord, les travaux préparatifs pour la construction d'un deuxième bâtiment sont en cours. Ce deuxième bâtiment, dont la réalisation est prévue pour 2029 et qui sera relié au bâtiment actuel grâce à deux passerelles, hébergera la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP), la Caisse pour l'avenir des enfants (CAE) et le Fonds de compensation (FDC).

### Pouvez-vous nous indiquer quelques nouveaux projets à venir?

Un grand défi sera la poursuite de nos efforts en matière de digitalisation et de simplification administrative. Ainsi, l'AAA est en train de mettre en place les premiers formulaires électroniques à destination des entreprises et des assurés.

Pour la rentrée 2024, nous allons proposer des versions électroniques des déclarations des accidents du travail/trajet et des accidents scolaires/périscolaires. Ensuite suivront les versions électroniques des demandes de prestations et d'indemnisation pour les assurés. Par ailleurs, afin de mieux familiariser les assurés et les entreprises avec nos procédures parfois complexes, nous allons publier à partir de 2024 des vidéos explicatives sur différents sujets en relation avec les demandes de prestations et la déclaration des accidents et des maladies professionnelles. Nous avons en effet remarqué que certaines questions sur des sujets spécifiques reviennent régulièrement et nous comptons ainsi offrir une source d'information supplémentaire au grand public afin de faciliter les démarches.







## 2. PRÉSENTATION DES SERVICES

2.1	Secrétariat	>
2.2	Ressources humaines & Qualité	>
2.3	Communication	>
2.4	Méthodologie	>
2.5	Prévention	>
2.6	Courrier & Encodage	>
2.7	Prestations	>
2.8	Délégué à la protection des données	>
2.9	Juridique	>
	2.9.1 Actions récursoires	>
	2.9.2 Contrôle	>
2.10	Comptabilité	>



## 2.1

# SECRÉTARIAT



**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 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 et 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 CA s'occupe de l'élaboration et de la gestion du calendrier des séances et il est en charge de l'envoi de la convocation aux membres du CA et de la mise à disposition de la documentation avant la séance du CA. Il assure l'assistance en séance et veille à la composition exacte du CA. Au besoin, il vérifie le quorum, dresse la liste de présence des membres du CA et prend des notes en vue de rédiger le procès-verbal.

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

Le responsable du service « Secrétariat » assiste la Direction aux différentes réunions, s'occupe de l'organisation de ces réunions et en dresse les procès-verbaux.

## 2.2 RESSOURCES HUMAINES & QUALITÉ



**Mme Blandine VALET**  
Responsable du service

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

Le service 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 2023 ?



4 audits internes



1 audit de suivi externe



3 formations internes  
données par les services  
Prestations, Lutte contre les  
abus et fraudes,  
Communication/Qualité

### 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 qualité et ressources humaines, 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.

### Qu'est qu'on entend par développement de la compétence et de la polyvalence du personnel ?

Le développement de la compétence et de la polyvalence du personnel englobe plusieurs aspects clés. Il s'agit d'abord d'améliorer la diffusion de l'information concernant les possibilités de formation pour les agents et de simplifier les démarches et le suivi des inscriptions. Cela permet à chaque agent d'accéder plus facilement aux opportunités de développement professionnel. De plus, la mise en place d'un programme de formations internes est cruciale pour valoriser les compétences existantes au sein de l'organisation et pour renforcer les connaissances des agents sur les procédures et changements organisationnels de l'AAA. En ce qui concerne la polyvalence, un état des lieux a été réalisé par la création d'un tableau de polyvalence pour certains services demandeurs. Ce tableau a permis d'identifier les activités critiques et de cibler les formations nécessaires pour chaque agent en fonction des besoins spécifiques du service. Ainsi, la formation des agents est traitée au cas par cas, assurant que chacun développe les compétences nécessaires pour être polyvalent et répondre aux exigences changeantes de l'organisation. Enfin, l'intensification des relations et des échanges inter-institutions de sécurité sociale favorise un partage de savoir-faire et de bonnes pratiques, enrichissant ainsi les compétences de chacun et promouvant une meilleure compréhension des enjeux communs.

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

Notre organisme de certification mène un audit annuel selon un cycle bien défini (schéma page suivante). 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 jours. 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 2023, notre audit de suivi a relevé :**

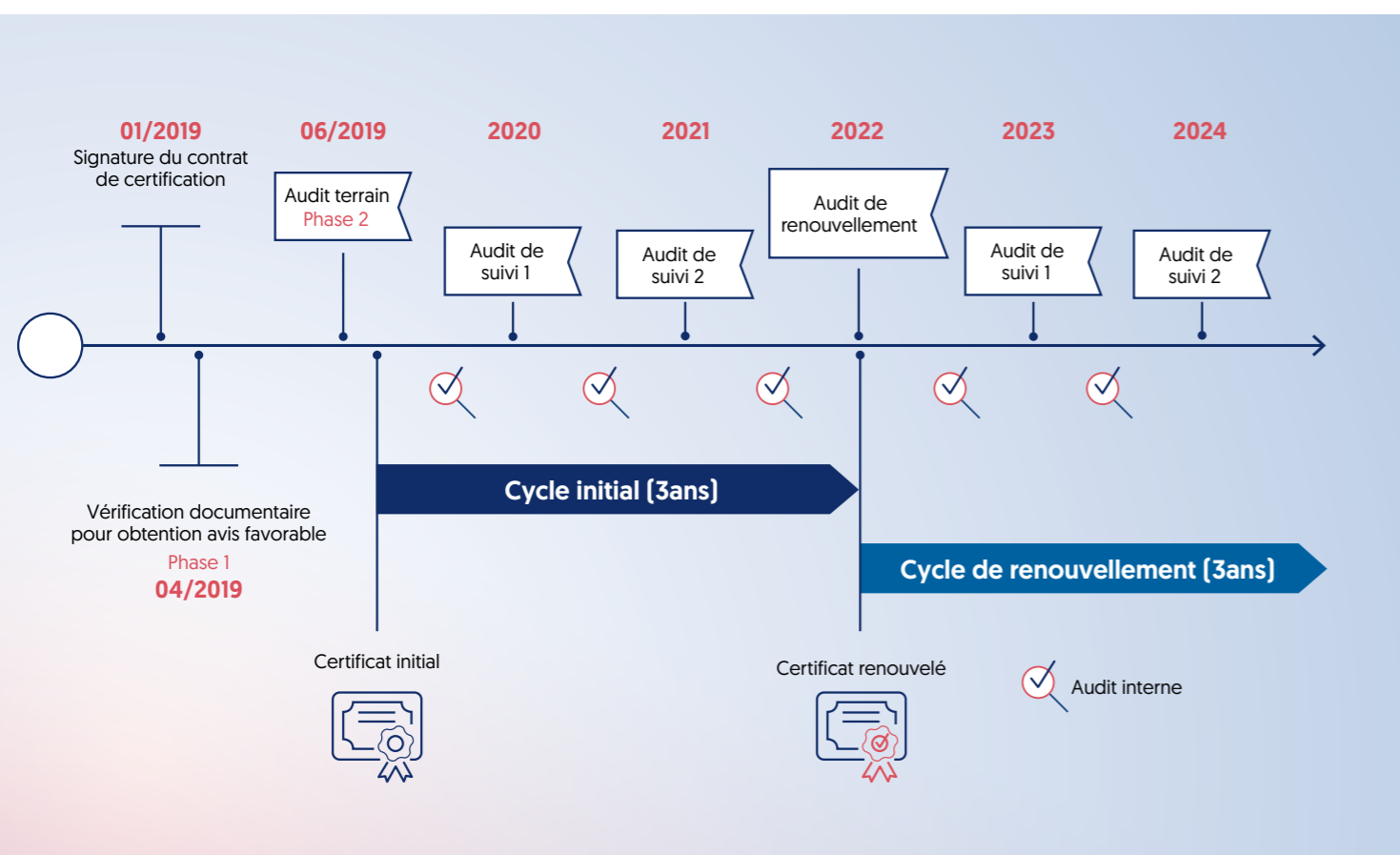


**5** axes de réflexion



**8** points forts

**Suite de l'audit de certification 2019**



## 2.3



# COMMUNICATION



**Mme Anne WEBER**  
Responsable du service

**Quel et 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 est géré 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.

### Vous êtes également en charge de la communication de la stratégie nationale VISION ZERO, quels ont été les grands piliers pour l'année 2023 ?

En automne 2023, la 2<sup>ème</sup> phase de la campagne cross-média a mis l'accent sur les accidents de trajet. La campagne a eu pour objet d'inciter les différents acteurs concernés à s'engager pour la sécurité-santé sur le chemin du travail. Le concept de cette nouvelle phase de la campagne a été d'énumérer les conséquences possibles d'un accident de trajet, que ce soit sur le chemin du travail ou lors des déplacements professionnels. Les affiches ont expliqué l'objectif de la stratégie VISION ZERO : « Un accident de trajet peut être évité, grâce à une culture de prévention. »

### Quels ont été vos projets phares pour l'exercice 2023 ?

Rendez-vous à partir du 5 juin 2023 à la Cité de la sécurité sociale

Pour mieux vous recevoir, nous déménageons dans un nouveau bâtiment, 4, rue Mercier Luxembourg-Gare

Plus d'infos sur [www.citeseclu.lu](http://www.citeseclu.lu)

Projet réalisé par FONDS DE COMPENSATION

Avec le soutien de LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

CNS d'Gesondheitskeess

CCSS Centre communautaire de la sécurité sociale

AEC Assurance dépendance

CMSS Centre Médical

AAA.lu ASSOCIATION D'ASSURANCE ACCIDENT

QR code

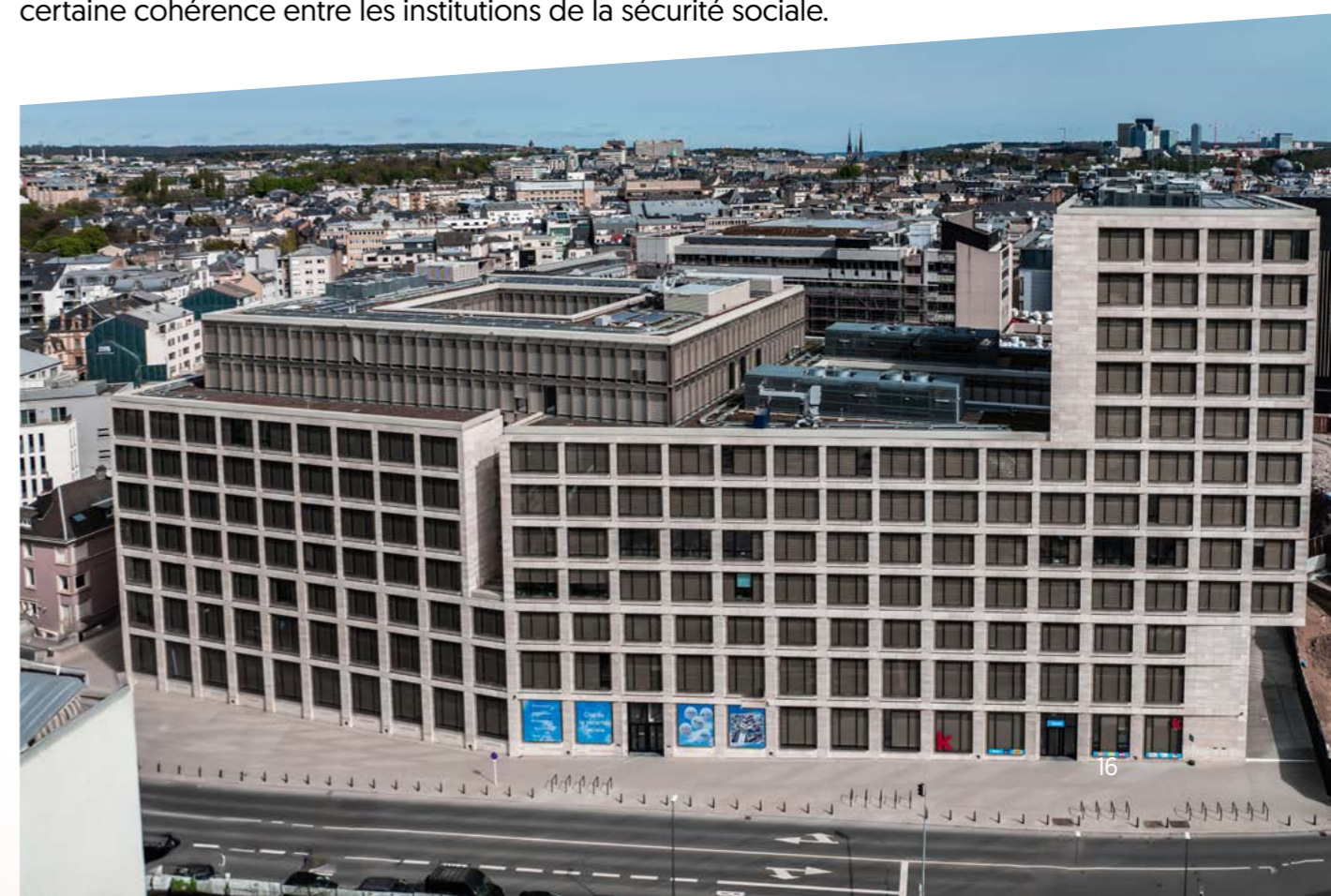
En 2023, l'Association d'assurance accident (AAA) a déménagé ensemble avec les autres institutions et administrations (CNS, CCSS, AEC, CMSS) de la sécurité sociale dans leurs nouveaux locaux de la Cité de la sécurité sociale au 4, rue Mercier à Luxembourg-Gare. Afin d'informer et de sensibiliser les assurés sur le déménagement, les services de communication des différents institutions et administrations de la sécurité sociale se sont réunis pour développer une campagne de communication et pour informer la population et la presse en amont du déménagement.

Les objectifs de la campagne :

- Informer la population sur le déménagement (nouvelle adresse, accessibilité, et avantages du bâtiment)
- Dynamiser et moderniser l'image de la sécurité sociale qui s'adapte aux besoins de la population

### Existe-il une collaboration avec le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale et/ou avec des autres institutions ?

Depuis l'été 2022, il existe un groupe de communication de la sécurité sociale, auquel participent tous les services de communication des différentes institutions et administrations (AAA, CNS, CCSS, AEC, CMSS, CNAP) de la sécurité sociale. Ce groupe a pour objectif de s'échanger sur différents sujets et de collaborer étroitement à divers projets (p.ex. campagne de déménagement de la Cité de la sécurité sociale, etc.). Cette collaboration est très importante afin d'avoir une certaine cohérence entre les institutions de la sécurité sociale.





## 2.4



# MÉTHODOLOGIE



**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 Centre informatique de la sécurité sociale (CISS), 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, du Délégué à la protection des données, du responsable du service « 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, de reportings (auxquels l'AAA est tenue au Luxembourg et sur le plan européen), les statistiques annuelles présentées dans la partie 3 du présent rapport étant un exemple.

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.

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

Le service « Méthodologie », de part sa vision transversale des processus métiers, apporte également son expertise aux différents services 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 ». De plus, nous nous engageons à fournir prochainement aux assurés un accès sécurisé via le portail « MyGuichet.lu » à leur dossier personnel.

## Quels ont été vos projets phares en 2023 ?

Pour améliorer la qualité des services AAA envers le public, la mise en œuvre de la déclaration d'accident en ligne est un projet prioritaire auquel la méthodologie a accordé une grande importance. Ce projet permet aux employeurs de déclarer les accidents via leur espace sur le portail « MyGuichet.lu ». La déclaration en ligne présente l'avantage d'un traitement rapide des déclarations ainsi qu'une communication plus efficace pour les demandes de renseignements complémentaires.

Nous avons entrepris aussi un projet de modernisation de la bureautique, qui est un processus de longue haleine incluant plusieurs volets. Ce projet vise à migrer les templates existants de chaque service de l'AAA vers une nouvelle plateforme éditique professionnelle.

Dans ce contexte, nous avons aussi prévu d'améliorer le mécanisme de gestion des demandes internes liées à des affaires d'accidents spécifiques grâce à un nouvel outil intitulé Correspondances Internes. De plus, nous allons intégrer à notre application métier CCDOSS des outils de calculs pour les prestations en espèces, comme par exemple pour les dommages matériels.

En 2023, nous avons également finalisé l'amélioration de notre outil de calcul des rentes. Nous avons intégré un nouveau flux de travail pour la gestion des recrédités. Sans oublier le projet de déménagement vers la Cité de la sécurité sociale, où notre service a été très intensivement impliqué, notamment en ce qui concerne le nouveau matériel informatique. Nous avons apporté un soutien considérable au CISS pour la mise en place du matériel et le support. Nous sommes fiers que les agents aient été opérationnels dès le premier jour et que nous n'ayons rencontré aucune contrainte technique les empêchant d'exécuter leur travail.

Outre ces grands projets, nous restons toujours très attentifs aux demandes de nos agents afin d'améliorer les processus internes, comme par exemple l'automatisation des tâches périodiques. Nous nous engageons à répondre à leurs besoins afin de leur faciliter le travail au quotidien.

## 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. Dans notre équipe, chaque agent est concentré sur un domaine particulier, comme par exemple la « Bureautique », la « Déclaration d'accident », « MySecu » et « Data ». Nous organisons régulièrement des réunions internes ou avec le CISS pour faire le point sur l'avancement des projets, 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 » de l'AAA 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.



**Mme Annick SUNNEN**  
Responsable du service



**M. 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 2023, les agents du service « Prévention » ont analysé plus de 19.000 déclarations d'accident et ont adressé 224 lettres d'information et de demandes de renseignements aux employeurs concernant les mesures de prévention en lien avec ces accidents. En outre, 357 maladies professionnelles ont été examinées et 20 études de postes ont été réalisées dans ce contexte.

De plus, 167 visites de chantier et 80 séances de conseil auprès des entreprises et 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 88 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, 78 audits de conformité ont été effectués en 2023.





**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 2023, les agents du service ont effectué

- 52 visites d'accompagnement en vue de la labellisation, et
- 5 nouvelles entreprises ont obtenu le label, portant ainsi le nombre total d'entreprises labellisées à 54.



ATP a.s.b.l. – Haff Ditesbaach



Novus Home Design s.à.r.l.



Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l. (ALA)



MATE S.A.



Mecactiv S.A.



### 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 de la brochure « Travailler en sécurité : Sylviculture » a été publiée, ainsi qu'une mise à jour de la recommandation de prévention « R02 Conduite d'engins en sécurité ». En outre, une nouvelle brochure intitulée « Travailler en sécurité : le vrac sur camion benne » est désormais disponible, offrant aux conducteurs, transporteurs, chargeurs et chefs de chantier des consignes détaillées à respecter tant sur la route que sur les chantiers.

### 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 2023, la stratégie VISION ZERO comptait 284 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. Organisé annuellement, le Forum SST alterne chaque année entre deux formats : une année sur deux, 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 autres années, il se déroule sous forme de conférence, permettant des échanges approfondis et des présentations sur des sujets clés en SST.

## 2.6



# COURRIER ET ENCODAGE

### 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)



**M. Stephan LUX**  
Responsable du service

### 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 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 2023, notre service a réceptionné en moyenne 350 lettres et a expédié quelque 200 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 ». Passé l'année, ce courrier est ensuite détruit.

### Comment le déménagement vers la Cité de la sécurité sociale a-t-il impacté le fonctionnement du service ?

Il y a eu zéro impact quant au fonctionnement du service et le déménagement s'est déroulé en douceur sans aucun incident concernant la livraison du courrier. Il faut dire que nous nous sommes préparés au déménagement des mois à l'avance. Tout courrier envoyé à l'ancienne adresse a automatiquement été redirigé par POST vers nos nouveaux locaux.

## 2.7



# PRESTATIONS



**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 ? (5 équipes, ...)

L'AAA réceptionne en moyenne 110 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 le 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.



#### **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.

#### **Dans 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.

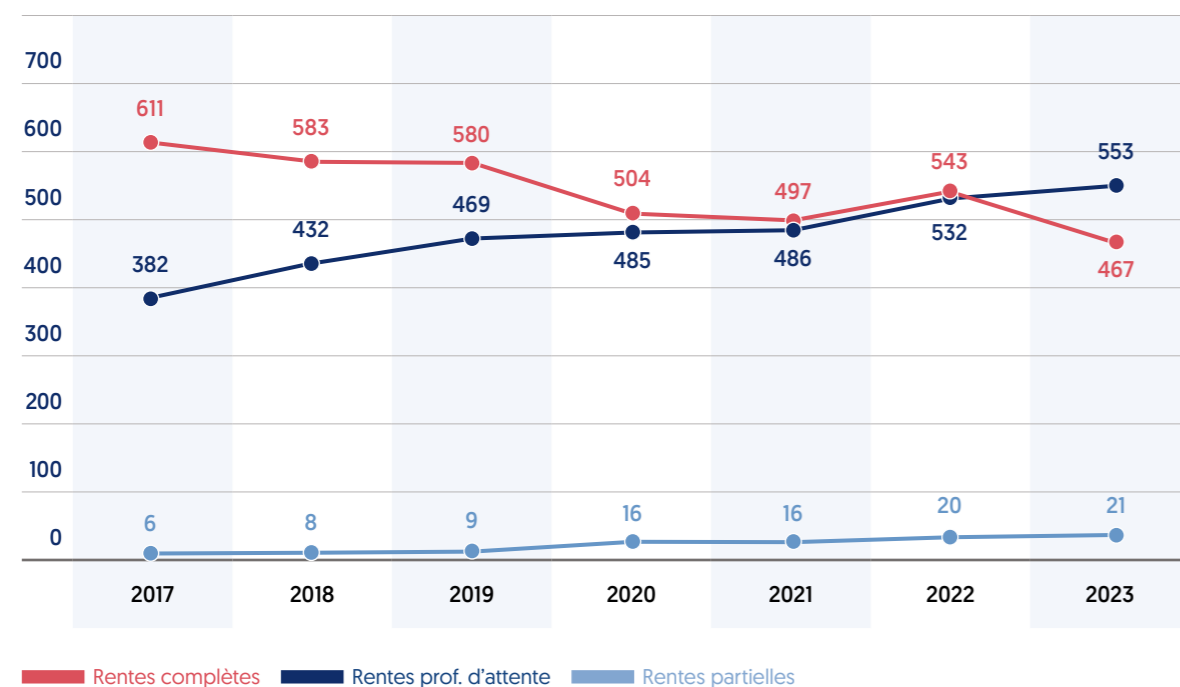
Les questions de principe sont discutées entre le responsable du service « Prestations » et le responsable du service « Juridique ». Les instructions sont ensuite communiquées aux agents du service « Prestations ».



## Chiffres clés du service « Prestations »

### 2.7.1

#### Évolution du nombre de rentes en cours



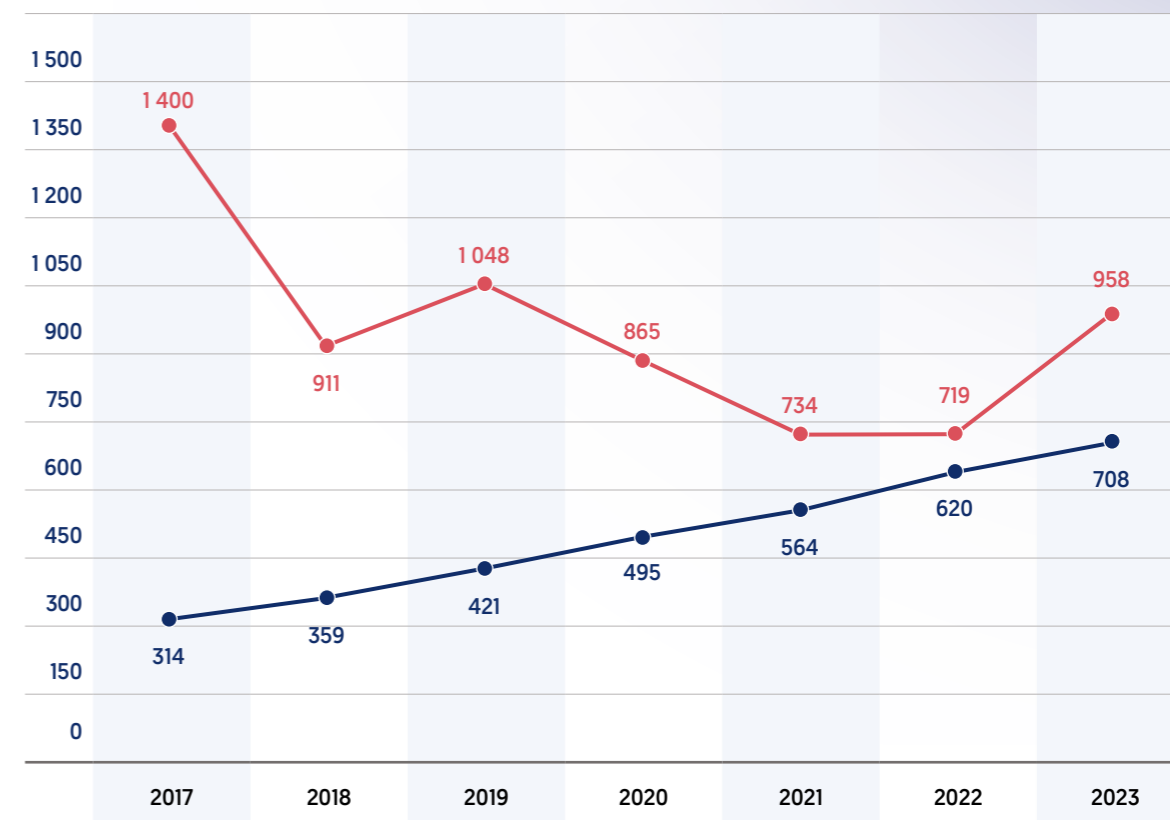
Les rentes complètes constituent un revenu de remplacement et sont versées à la fin de l'indemnité pécuniaire de maladie par la CNS.

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



Indemnités pour préjudice physiologique et d'agrément (≤ 20%)

Indemnités pour préjudice physiologique et d'agrément (en cours et >20%)

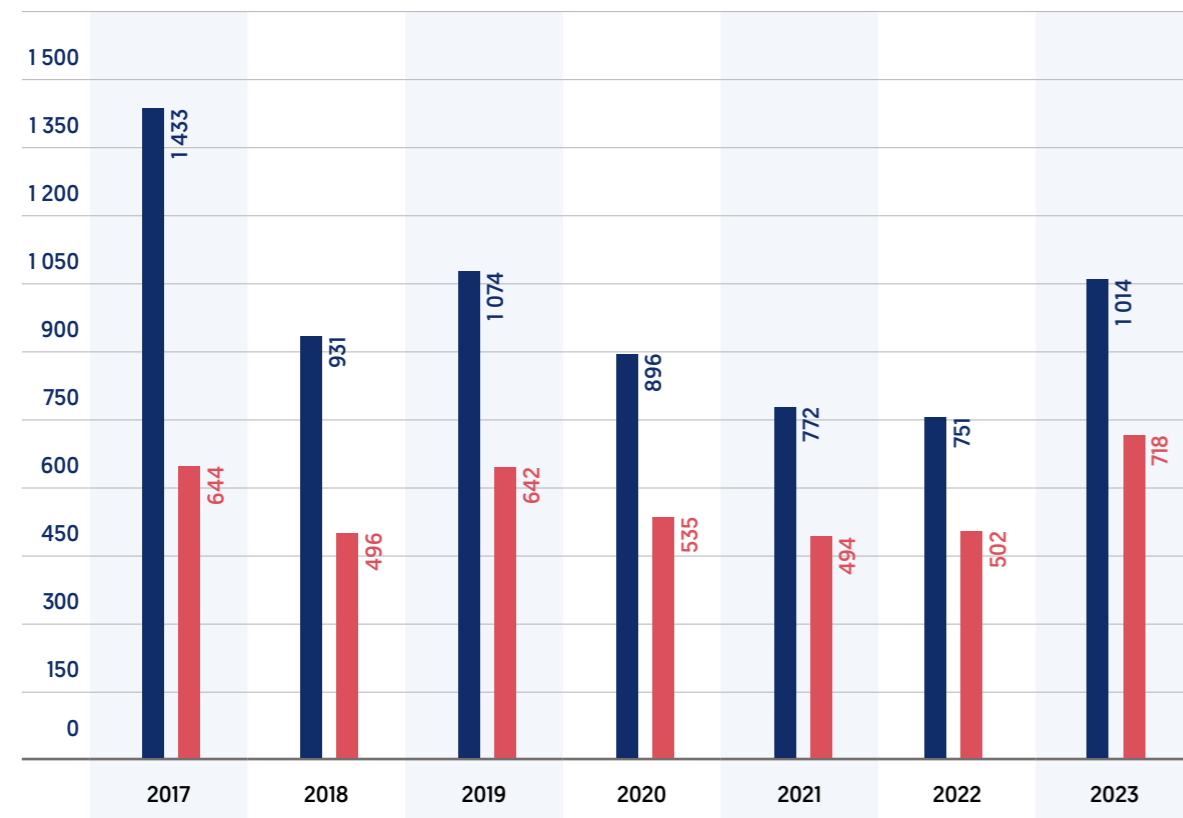
Pour les taux d'incapacité partielle permanente inférieurs ou égaux à 20%, l'indemnité est versée sous forme d'un capital obtenu en multipliant l'indemnité annuelle par un facteur de capitalisation fixé par règlement grand-ducal du 9 mars 2017.

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)

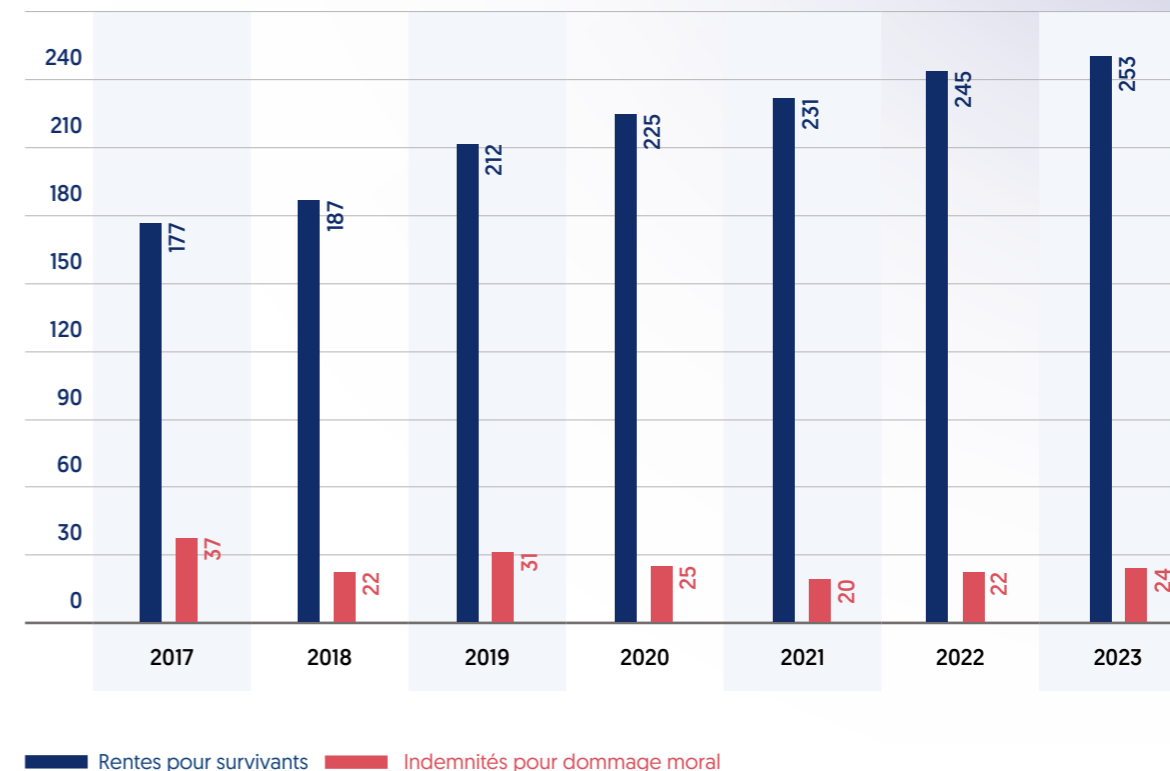


■ Indemnités pour douleurs physiques ■ Indemnités pour préjudice esthétique

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

### 2.7.4

## Évolution du nombre des prestations pour survivants



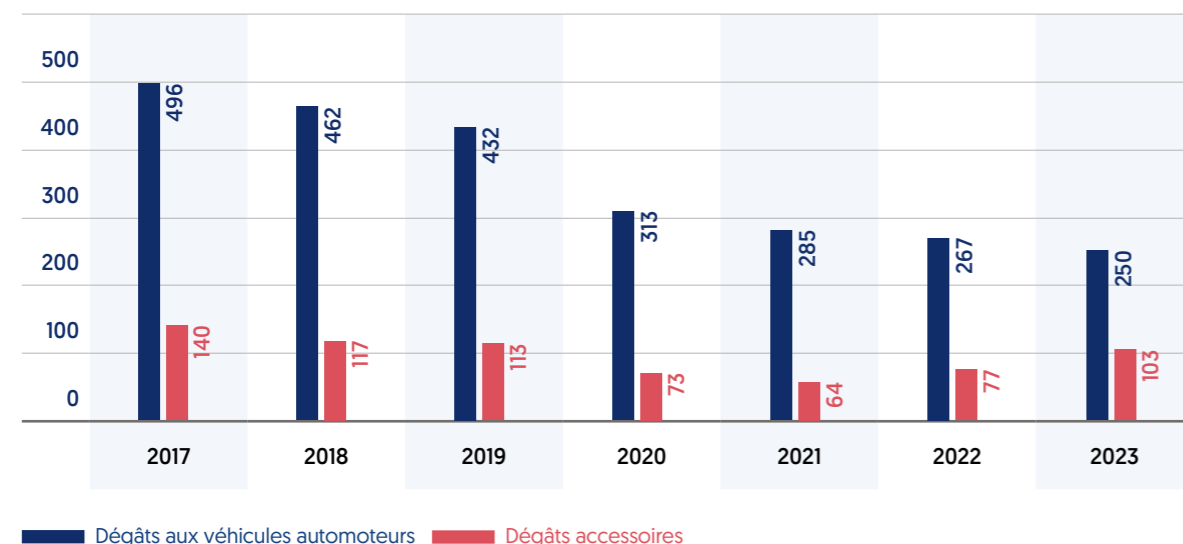
■ Rentes pour survivants ■ Indemnités pour dommage moral

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 lors de l'accident autres que les dégâts causés aux véhicules automoteurs.

## 2.7.6

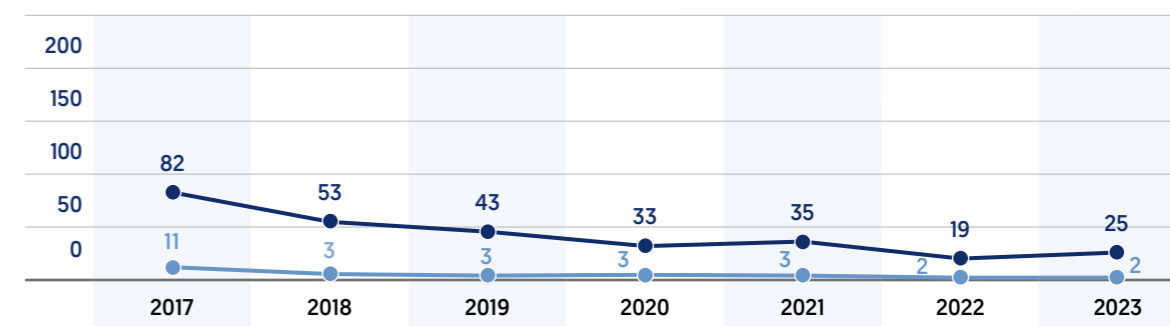
### Évolution du nombre de rentes et de rachats (ancienne législation)

#### Rentes en cours



Rentes en cours

#### Rachats



Rachats ≥ 10% Rachats < 10%

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



# DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

### Quelles sont les missions du DPO ?

Le délégué à la protection des données (DPO) occupe un rôle clé pour assurer la conformité de l'AAA par rapport aux exigences en matière de protection des données à caractère personnel. Il est l'interlocuteur des agents et des assurés de l'AAA pour toute question en matière de protection des données. Il est également la personne de contact pour la CNPD et il collabore avec les délégués à la protection des données des autres institutions et administrations au niveau national et international.

### Quelles actions ont été prises en 2023 ?

Parmi les actions prises, il y a lieu de souligner notamment :

- une analyse des risques sur un processus spécifique de l'AAA ;
- l'intervention dans plusieurs projets, tels que la déclaration électronique des accidents ;
- l'intervention dans la mise en œuvre de la loi sur l'archivage au sein de l'AAA ;
- la tenue de plusieurs formations de sensibilisation des nouveaux agents.

## 2.9



# JURIDIQUE

**Mme Christina BACH**

Responsable du service

### Comment ce service est-il structuré et combien d'agents y travaillent ?

Le service « Juridique » se compose de cinq juristes, qui sont en charge de diverses missions et tâches au sein de l'AAA, ainsi que d'une secrétaire, dont la mission principale est la gestion des recours pendants devant les juridictions de la sécurité sociale.

Font également partie du service « Juridique », le service « Actions récursoires », comprenant cinq agents, ainsi que le service « Contrôle », comprenant trois agents.

### Pouvez-vous nous présenter les missions principales des juristes ?

Les activités des agents du service « Juridique » sont très diversifiées. Elles comprennent notamment la gestion des recours et la représentation de l'AAA devant les juridictions sociales et ordinaires ainsi que l'instruction de dossiers et la révision des projets de décisions du Conseil d'administration. La rédaction d'avis juridiques en droit de la sécurité sociale, droit privé, administratif, international ou en matière d'archivage, fait également partie des missions des juristes de l'AAA. Sont également gérés par le service « Juridique » l'assistance et le conseil de l'équipe en place dans la gestion des affaires récursoires contre tiers responsables et en matière de prestations ainsi que la veille réglementaire de l'AAA.

### Quels ont été vos projets phares pour l'exercice 2023 ?


L'année 2023 a été marquée par les élections nationales et l'expertise du service « Juridique » a été sollicitée dans plusieurs projets du domaine législatif et réglementaire. En outre, le nouveau programme gouvernemental a fait l'objet d'une analyse approfondie lors de laquelle les juristes ont déterminé l'impact des projets sur les activités de l'AAA.


Le service « Juridique » s'est également investi de manière active dans les processus d'amélioration continue de l'AAA en collaborant avec d'autres services sur plusieurs projets internes, ainsi qu'en rédigeant des nouvelles notes de service internes.



## L'AAA a-t-elle été représentée à des audiences des juridictions de la sécurité sociale?

Au cours de l'année 2023, les agents du service « Juridique » ont représenté l'AAA lors de 120 audiences fixées au Conseil arbitral de la sécurité sociale pour lesquelles 989 affaires ont été instruites et préparées pour plaidoiries. Cette juridiction traite les recours des assurés contre les décisions du Conseil d'administration de l'AAA. Les appels contre les jugements du Conseil arbitral sont traités par le Conseil supérieur de la sécurité sociale. L'AAA a été représentée lors de 20 audiences de cette juridiction à l'occasion desquelles 87 affaires ont été fixées pour plaidoiries.

 **120** audiences fixées au Conseil arbitral de la sécurité sociale

 **989** affaires instruites et préparées pour plaidoirie

### 2.9.1

## Actions récursoires

**M. Pascal THEODOR**

Responsable du service

### Veillez expliquer 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.

## 2.9.2

## 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 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 la grande majorité des cas, 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<sup>er</sup> 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 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.

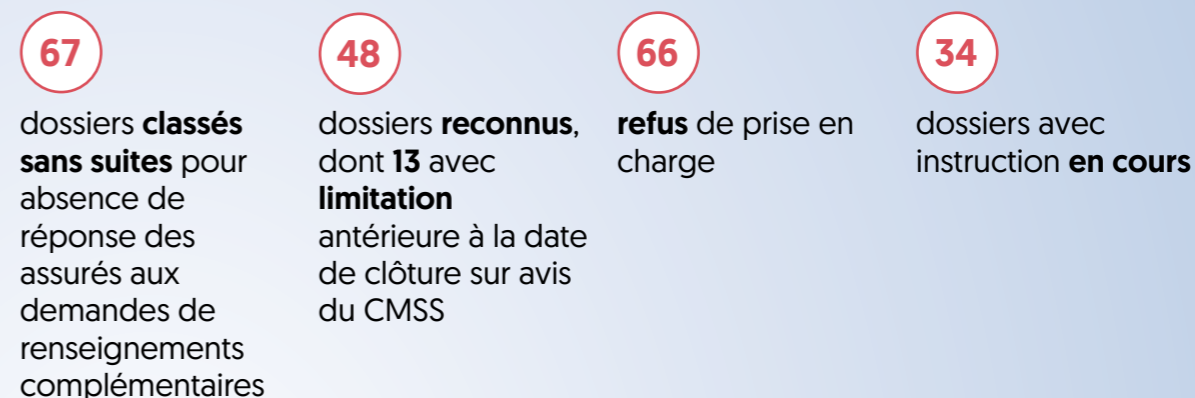


ont été transmis au service « Contrôle » pour instruction et analyse, dont la grande majorité provenait de contestations écrites émises par les employeurs.

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



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

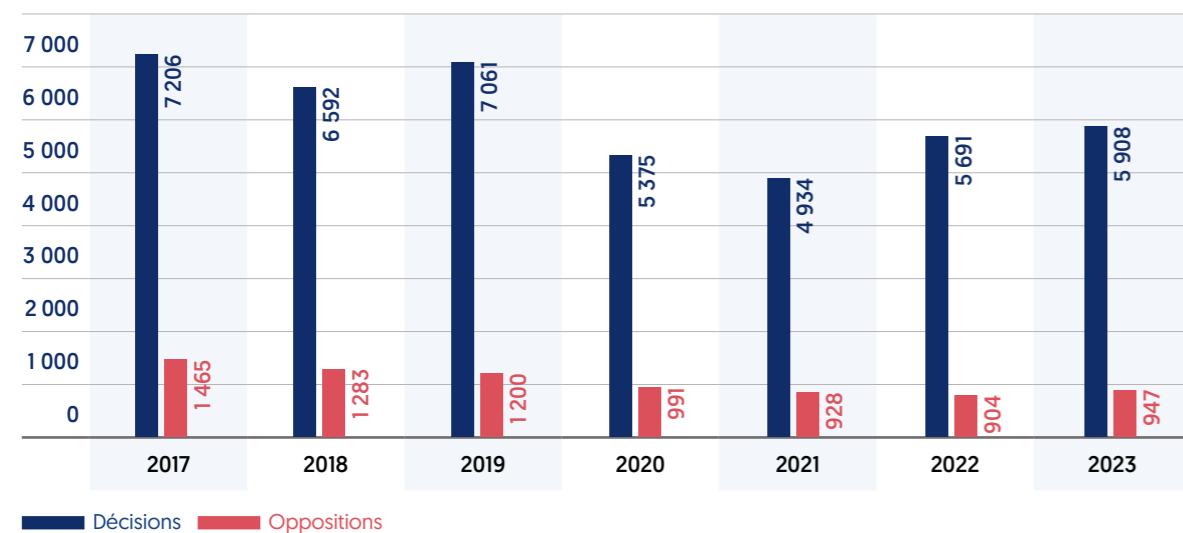


Par ailleurs, **5** signalisations, respectivement demandes de contrôle de la réalité de l'exercice d'une activité commerciale réelle de l'employeur sur le territoire du GDL ont été transmises au CCSS, dans le cadre des demandes d'intervention auprès des employeurs.

## Chiffres clés du service « Juridique »

### 2.9.3

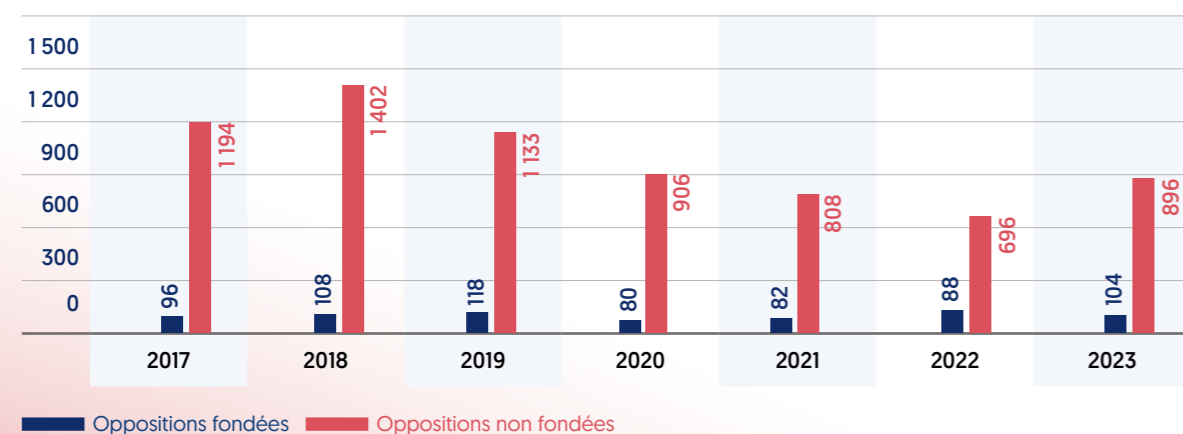
#### Décisions présidentielles



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.

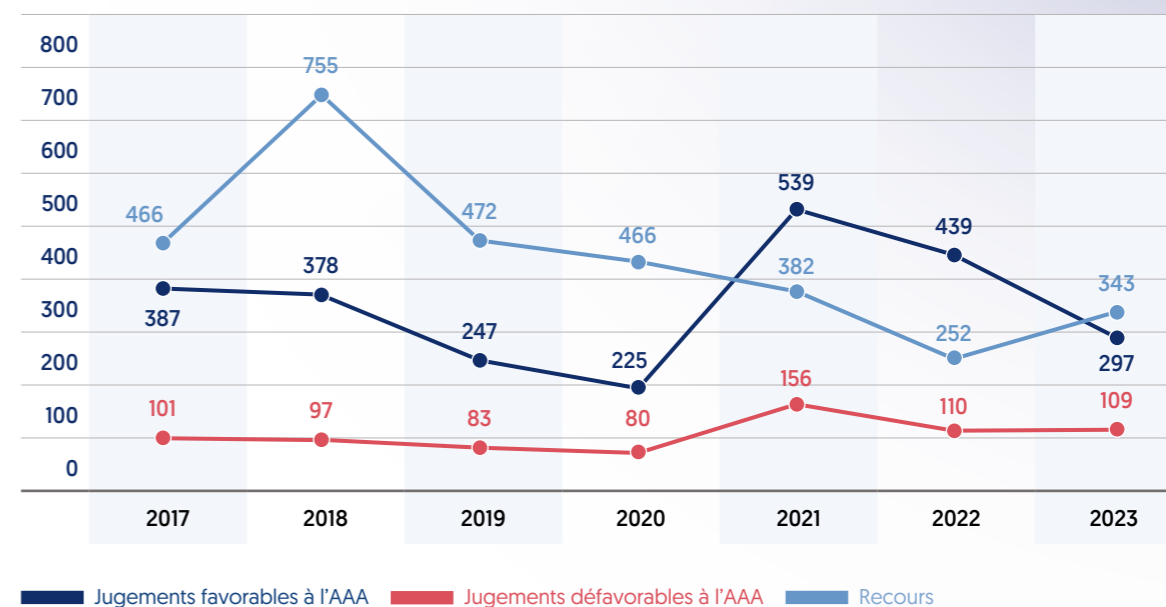
### 2.9.4

#### Décisions du Conseil d'administration



### 2.9.5

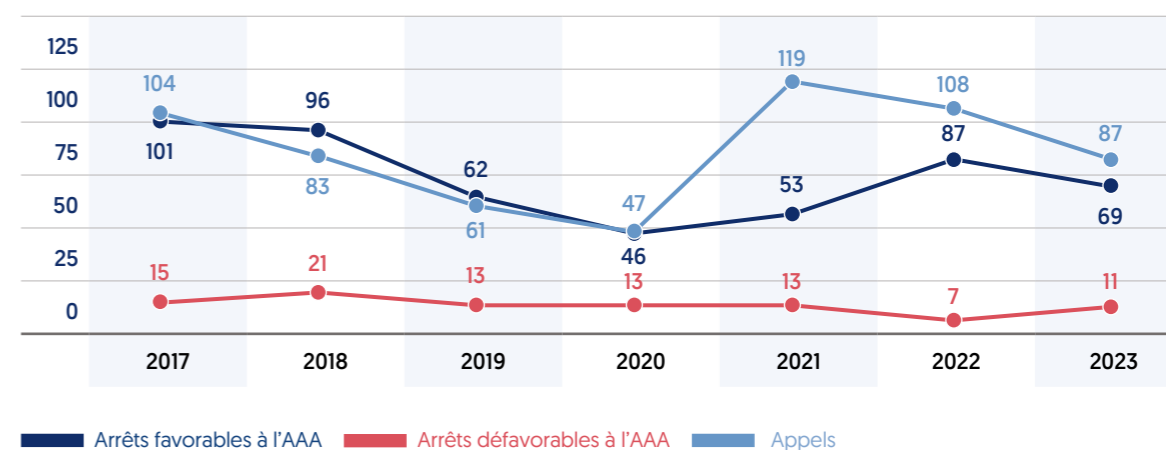
#### Recours et jugements du Conseil arbitral de la sécurité sociale



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

### 2.9.6

#### Appels et arrêts du Conseil supérieur de la sécurité sociale





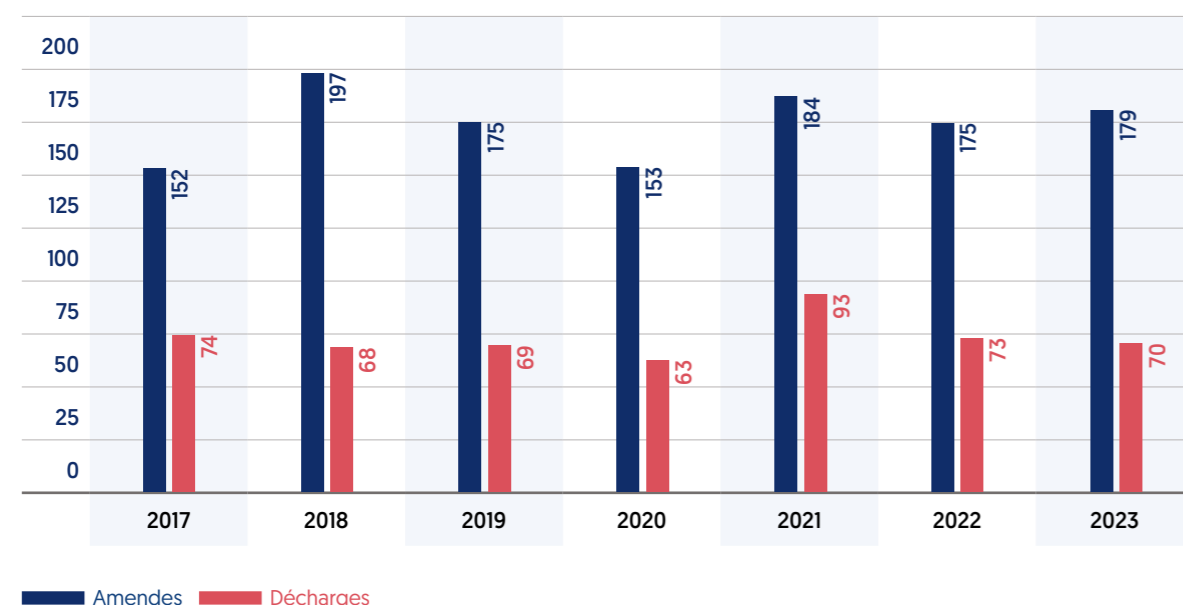
## 2.9.7

### Pourvois en cassation et arrêts

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pourvois en cassation	3	0	0	1	4	3	0
Arrêts favorables à l'AAA	1	0	0	0	1	2	3
Arrêts défavorables à l'AAA	0	2	0	0	0	1	0

## 2.9.8

### 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.

## 2.10

### COMPTABILITÉ



**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'Etat.

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 « Etudes 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.





# 3. ÉVÉNEMENTS PHARES DE L'AAA



07>09.06

European Forum Helsinki



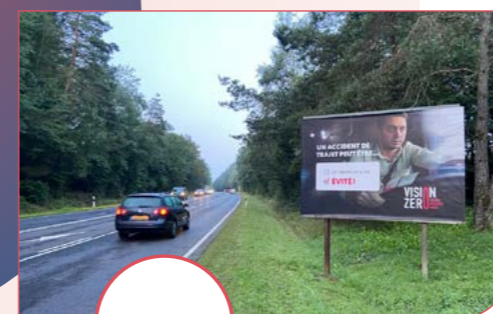
15.06

Inauguration officielle de la Cité de la sécurité sociale



30.06 >02.07

Foire Agricole Ettelbruck



01.09

Lancement de la campagne VISION ZERO : « Un accident de trajet peut être... »



14.11

Visite de S.A.R. le Grand-Duc à la Cité de la sécurité sociale



11.05

Forum SST



Rendez-vous vum 5. Juni 2023 un an der Cité de la sécurité sociale



05.06

Lancement de la campagne de communication de la Cité de la sécurité sociale



24>27.10

A+A Düsseldorf

23<sup>ème</sup> Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail Sydney, Australie / VISION ZERO Award



27>30.11



## 3.1

# FORUM SÉCURITÉ-SANTÉ AU TRAVAIL 2023

La 16e édition du [Forum Sécurité-Santé au Travail](#) s'est déroulée le 11 mai 2023 sous format d'une conférence à la Chambre de Commerce. Au cours de la journée, **près de 400 personnes ont participé à la conférence.**

L'organisation du Forum SST a été assurée par les initiateurs de la VISION ZERO au Luxembourg : l'Association d'assurance accident, l'Union des Entreprises Luxembourgeoises et l'Institut National pour le Développement durable et la RSE en collaboration avec les partenaires suivants : l'Organisme allemand d'assurance accident pour les secteurs de l'énergie, du textile, des produits électriques et des médias (BG ETEM) et de la section Électricité de l'Association internationale de la sécurité sociale (ISSA).

**Plus de 30 orateurs nationaux et internationaux sont intervenus sur scène.**

**Les ministres partenaires M. Claude Haagen (MSS & MA), M. Georges Engel (MTEESS) et Mme Paulette Lenert (MS)** ont pu s'adresser aux participants du Forum en introduction de la session plénière. **Des stands d'exposants** des organisateurs et des partenaires du Forum SST ont également été mis en place pour informer et conseiller les participants du Forum. La journée était répartie **en session plénière le matin et en 3 sessions thématiques l'après-midi.**

[Découvrir la vidéo >](#)





## 3.2 CAMPAGNE DE COMMUNICATION

### de la Cité de la sécurité sociale

Une campagne de communication sur la nouvelle adresse des institutions de la sécurité sociale a été élaborée par un groupe de travail composé par les responsables de la communication des différentes institutions.

La campagne cross-média a été diffusée à travers le pays afin d'informer le grand public de ce changement d'adresse. Ce groupe de travail a également assuré une communication en interne pour informer les agents sur toutes les modalités du nouveau bâtiment. À cette fin, un guide d'accueil a été élaboré et un site internet a regroupé toutes les actualités sur la Cité de la sécurité sociale. De plus, des informations spécifiques ont été publiées sur les sites Intranet des institutions.



## 3.3 EUROPEAN FORUM

### à Helsinki



Du 7 au 9 juin 2023, des représentants de différents services de l'AAA étaient présents au « European Forum of Insurance against Accidents at Work and Occupational Diseases » à Helsinki, une conférence réunissant les institutions européennes publiques et privées engagées dans l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. Lors d'une session thématique, l'AAA a présenté la

stratégie nationale VISION ZERO. L'AAA a également participé aux groupes de travail « Législation », « Maladies professionnelles » et « Communication ».

## 3.4

## INAUGURATION OFFICIELLE

### de la Cité de la sécurité sociale





En date du 15 juin 2023, M. Claude Haagen, ministre de la sécurité sociale, et M. Alain Reuter, président du Fonds de compensation (FDC), en présence de Mme Lydie Polfer, bourgmestre de la Ville de Luxembourg, des présidents et directeurs des organismes de la sécurité sociale et des architectes du projet, ont procédé à l'inauguration officielle de la nouvelle Cité de la sécurité sociale.

La Cité de la sécurité sociale, construite par le FDC et qui en reste le propriétaire, est un complexe architectural moderne et fonctionnel situé au cœur de la ville de Luxembourg.

Regroupant les principaux organismes de la sécurité sociale (Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC), Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS), Caisse nationale de santé (CNS), Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) et l'Association d'assurance accident (AAA)), ce nouveau bâtiment favorise une collaboration étroite et efficace entre les différents acteurs. L'ouverture de la Cité de la sécurité sociale représente un tournant majeur dans l'histoire de la sécurité sociale du Luxembourg. L'ancien bâtiment de l'Office des assurances sociales était devenu trop petit pour les quelques 1.000 employés et ne permettait plus de répondre aux besoins changeants des organismes. Construit en 1984, ce bâtiment avait déjà été agrandi et avait atteint ses limites d'une part, en termes d'espace, et d'autre part, en vétusté.

Le nouveau bâtiment offre plus de 52.000 mètres carrés – la surface disponible s'est ainsi doublée par rapport aux anciens locaux – et permet de mieux recevoir les personnes assurées avec des guichets plus accueillants et une salle d'attente de 220 places assises. Par sa proximité avec la gare de Luxembourg, l'accès est également facilité pour les assurés venant des quatre coins du pays.



## 3.5 FOIRE AGRICOLE

### à Ettelbruck

Du 30 juin au 2 juillet 2023, le service « Prévention » et le service « Prestations » ont participé à la Foire Agricole d'Ettelbruck en présentant les défis spécifiques de la sécurité et santé au travail dans le secteur agricole.



## 3.6 CAMPAGNE

### « Un accident de trajet peut être ... évité! »



La 2<sup>ème</sup> vague de la campagne cross-média en automne 2023 met l'accent sur les accidents de la route pour se rendre au ou revenir du lieu de travail. La campagne avait pour objet d'inciter les différents acteurs concernés à s'engager pour la sécurité routière.

Le concept de cette nouvelle vague de la campagne était d'énumérer les

conséquences d'un accident de la route, que ce soit sur le chemin du travail ou lors des déplacements professionnels. Les affiches expliquent l'objectif de la stratégie VISION ZERO : « Un accident de trajet peut être évité, grâce à une culture de prévention. »



## 3.7

# A+A DÜSSELDORF



En octobre, la stratégie VISION ZERO du Luxembourg a été présentée lors du congrès du salon « A+A » à Düsseldorf, le plus grand événement mondial en matière de sécurité et de santé au travail.

## 3.8 VISITE DE S.A.R.

# LE GRAND-DUC

à la Cité de la sécurité sociale



Le mardi 14 novembre 2023, S.A.R. le Grand-Duc a visité les locaux de la Cité de la sécurité sociale. Accueilli par le ministre de la sécurité sociale, M. Claude Haagen, et le président du Fonds de compensation, M. Alain Reuter, Son Altesse Royale a entrepris une visite du nouveau bâtiment en compagnie des présidents et des directeurs des entités de la sécurité sociale ainsi que des architectes du projet. Au cours de sa visite, Son Altesse Royale a eu l'opportunité de découvrir les différents espaces et installations de la Cité de la sécurité sociale, regroupant l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC), le Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS), la Caisse nationale de santé (CNS), le Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) et l'Association d'assurance accident (AAA).

Son Altesse Royale a également eu l'occasion d'échanger avec le personnel de différentes institutions et administrations de la sécurité sociale.

La visite guidée s'est conclue par des discours prononcés par le ministre de la sécurité sociale et le président du Fonds de compensation, ainsi que de l'architecte du projet, M. Jürgen Böge. Chacun a souligné l'importance de cette Cité de la sécurité sociale en tant que lieu de convergence, favorisant une collaboration étroite et efficace entre les différentes entités et offrant un accueil de qualité aux assurés.





## 3.9

# CONGRÈS MONDIAL

## sur la sécurité et la santé au travail



C'est au 23<sup>e</sup> congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail que l'AAA s'est vu attribuer le « VISION ZERO Award » par l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) à Sydney en Australie, en novembre 2023. Organisé tous les trois ans, le congrès mondial est un forum international unique qui réunit quelque 3.000 experts, décideurs du monde du travail, de la sécurité sociale et du secteur public ainsi que des représentants des employeurs

et des travailleurs du monde entier. Il sert de plateforme pour échanger des idées, des résultats de recherches et des bonnes pratiques sur des questions très actuelles dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail.

La Vision Zéro était l'un des thèmes majeurs de cet événement. Dans son discours d'ouverture du congrès, le Président de l'AISS, Dr Azman, a souligné : « La stratégie Vision Zéro permet à chaque lieu de travail, chaque entreprise et chaque industrie dans chaque région du monde, de construire sa propre culture de prévention ». Lancée en 2017 lors du congrès mondial à Singapour, la Vision Zéro est depuis devenue une stratégie mondiale de prévention.

Lors de la cérémonie de remise du prix à Sydney, 21 partenaires de la Vision Zéro se sont vu remettre le Prix VISION ZERO par l'AISS en guise de récompense pour leurs efforts investis pour faire progresser la sécurité, la santé et le bien-être au niveau international ou national, et au sein des entreprises.



L'AAA, membre de l'AISS, a obtenu le Prix Vision Zéro pour sa capacité à mettre en œuvre la VISION ZERO au niveau national. Dans son discours de clôture au congrès mondial, le secrétaire général de l'AISS, M. Marcelo Caetano, a relevé l'exemple de la stratégie nationale VISION ZERO au Luxembourg. En effet, le Luxembourg est, avec Singapour, le premier pays à avoir mis en œuvre cette stratégie au niveau national.







# 4. STATISTIQUES ET CHIFFRES-CLÉS

4.1	Chiffres clés 2023 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	>



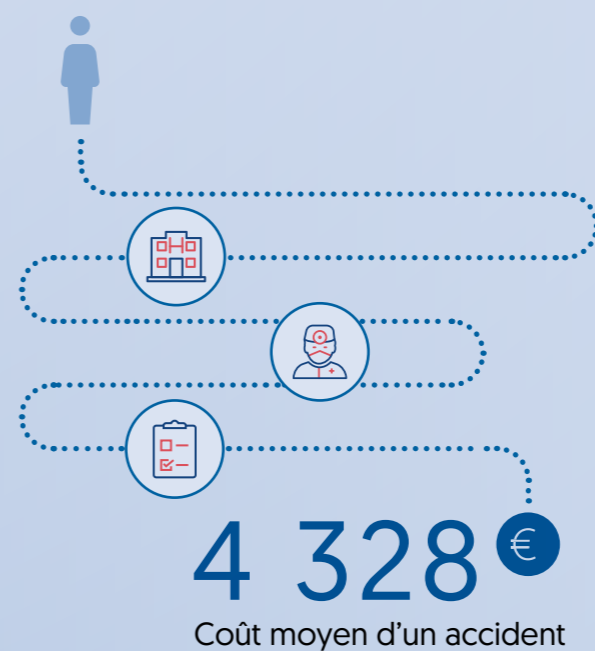
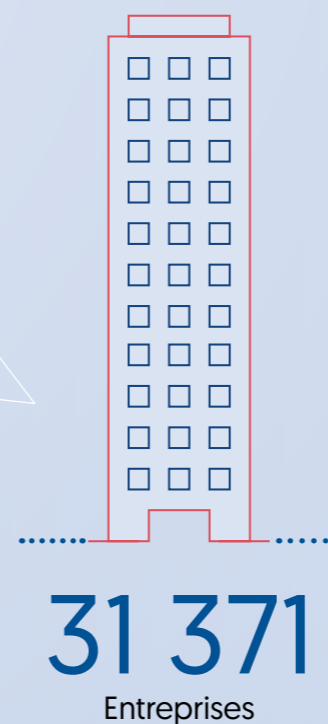
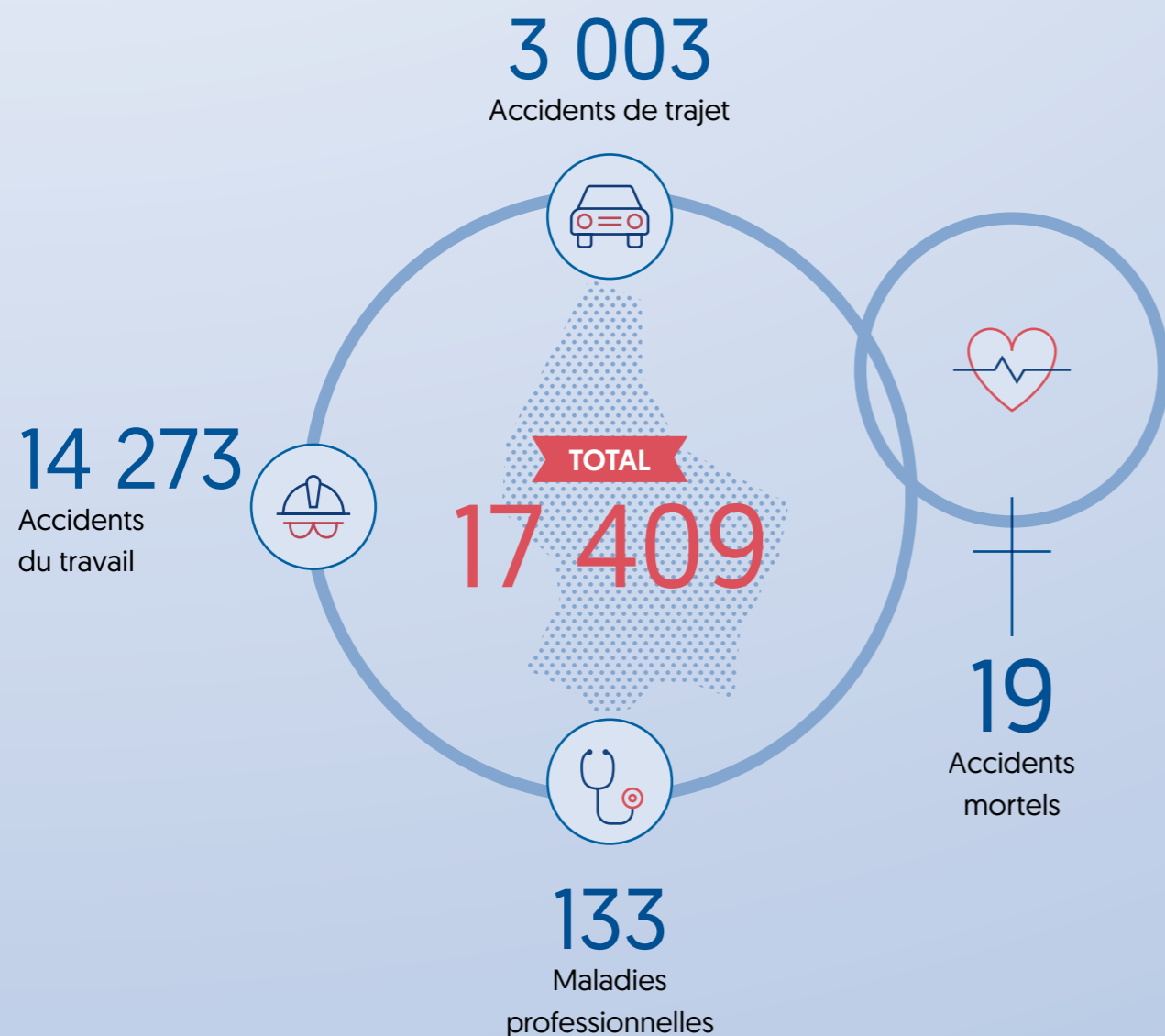
ASSOCIATION  
D'ASSURANCE ACCIDENT



## 4.1

# CHIFFRES CLÉS 2023 DU RÉGIME GÉNÉRAL

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





# 4.2

## ACCIDENTS

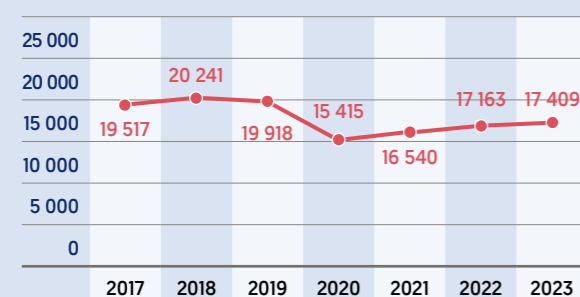
### DU RÉGIME GÉNÉRAL

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

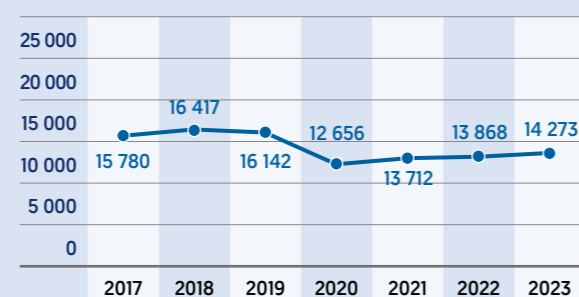
#### 4.2.1

#### Évolution du nombre d'accidents par genre

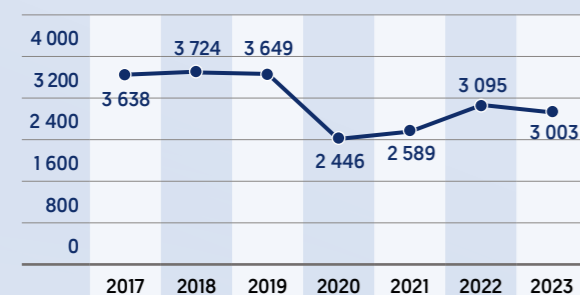
Total accidents\*



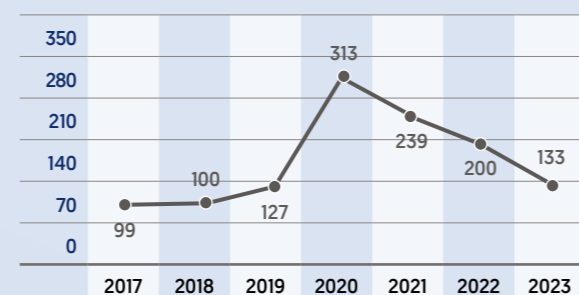
Accidents du travail



Accidents de trajet



Maladies professionnelles



\* « Total accidents » englobe les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles.

#### 4.2.2

#### Répartition des accidents par genre (%)

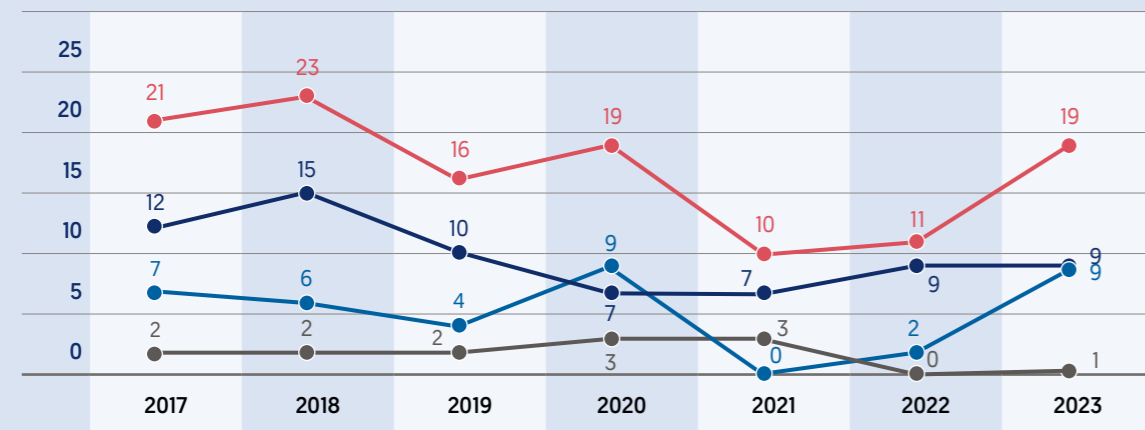


La répartition entre les différents risques couverts reste sensiblement inchangée sur les sept dernières années.



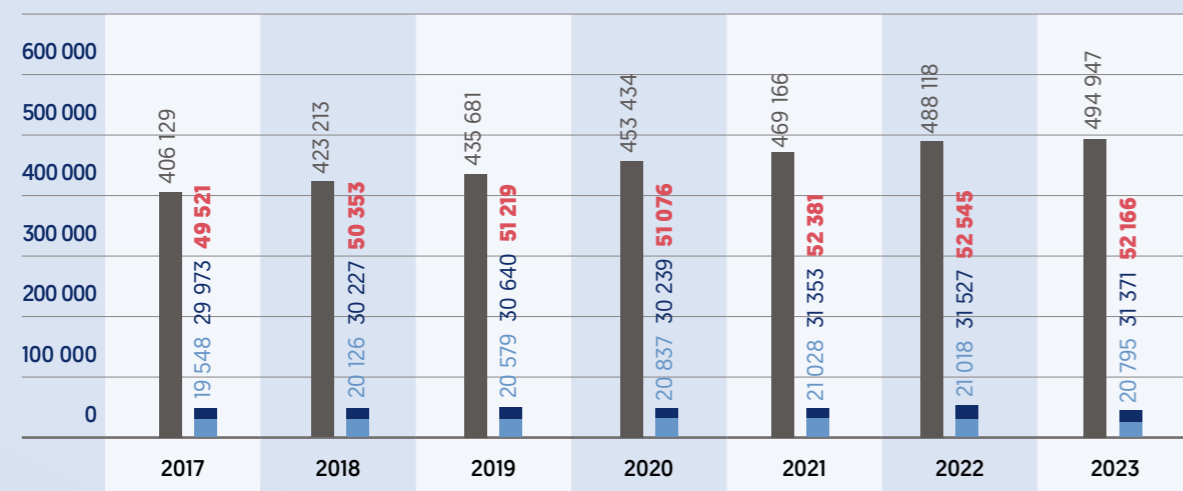
### 4.2.3

## Évolution du nombre d'accidents mortels



— Total accidents — Accidents du travail — Accidents de trajet — Maladies professionnelles

### 4.2.4 Évolution du nombre de travailleurs-unité et d'employeurs

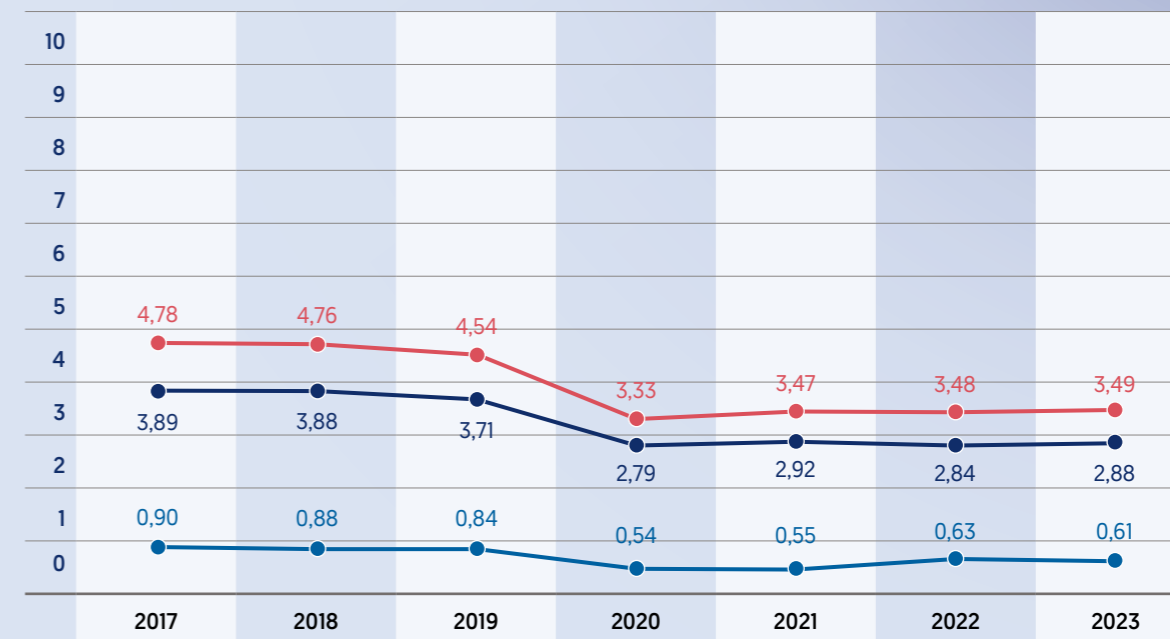


— Travailleurs-unité\* — Entreprises + Ménages = Total entreprises + ménages

\* 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



— Total accidents (%) — Accidents du travail (%) — Accidents de trajet (%)

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

$$\frac{\text{Nombre d'accidents reconnus} \times 100}{\text{Nombre de travailleurs-unité}} = \text{Taux de fréquence en \%}$$



## 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	2022 (%)	2023 (%)
01	3,83	3,80
02	5,00	5,00
03	3,68	3,86
04	2,91	2,88
05	5,68	5,80
06	1,10	1,16
07	3,46	3,54
08	4,63	4,72
09	8,73	8,58
10	6,84	6,55
11	3,71	3,77
12	7,02	6,82
13	5,14	5,86
14	6,62	6,38
15	0,57	0,66
16	4,82	5,30
17	2,42	2,51
<b>Global</b>	<b>3,48</b>	<b>3,49</b>

## 4.2.7 Répartition des accidents reconnus suivant le lieu de travail

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	150	0,86
Site industriel (lieu de production, usine, aire de maintenance, de réparation, de stockage, etc.)	3 621	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.)	4 473	25,69
Lieu pour l'agriculture, l'élevage, la pisciculture, zone forestière (élevage, culture du sol, culture sur arbre, pêche, aquaculture, jardin, parc, parc zoologique, etc.)	404	2,32
Lieu d'activité tertiaire, bureau, divertissement (salle de réunion, bibliothèque, musée, établissement d'enseignement, lieu de vente, restaurant, lieu récréatif, lieu d'hébergement, etc.)	2 287	13,14
Établissement de soins (clinique, hôpital, nurserie, etc.)	911	5,23
Lieu public (lieu ouvert au déplacement public, moyen de transport public, voie de chemin de fer, tarmac, etc.)	4 338	24,92
Domicile	561	3,22
Lieu d'activité sportive (gymnase, piscine, terrain de sport, piste de ski, etc.)	454	2,61
En l'air, en hauteur – à l'exclusion des chantiers (toiture, terrasse, mât, pylône, plate-forme suspendue, à bord d'un aéronef, etc.)	35	0,20
Sous terre – à l'exclusion des chantiers (tunnel, mine, égout, etc.)	1	0,01
Sur l'eau – à l'exclusion des chantiers (mer ou océan, lac rivière, fleuve, port, etc.)	173	0,99
En milieu hyperbare – à l'exclusion des chantiers (sous l'eau, caisson, etc.)	1	0,01
Autre type de lieu non listé	0	0,00
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>



## 4.2.8 Répartition des accidents reconnus suivant l'agent matériel

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	1 297	7,45
Bâtiments, constructions, surfaces – à niveau (intérieur ou extérieur, fixes ou mobiles, temporaires ou non)	4 502	25,86
Bâtiments, constructions, surfaces – en hauteur (intérieur ou extérieur)	1 237	7,11
Bâtiments, constructions, surfaces – en profondeur (intérieur ou extérieur)	106	0,61
Dispositifs de distribution de matière, d'alimentation, canalisations	57	0,33
Moteurs, dispositifs de transmission et de stockage d'énergie	71	0,41
Outils à main, non motorisés	1 225	7,04
Outils tenus ou guidés à la main, mécaniques	396	2,27
Outils à main – sans précision sur la motorisation	8	0,05
Machines et équipements – portables ou mobiles	95	0,55
Machines et équipements – fixes	96	0,55
Dispositifs de convoyage, de transport et de stockage	936	5,38
Véhicules terrestres	1 772	10,18
Autres véhicules de transport	11	0,06
Matériaux, objets, produits, éléments constitutifs de machine – bris, poussières	3 174	18,23
Substances chimiques, explosives, radioactives, biologiques	355	2,04
Dispositifs et équipements de sécurité	147	0,84
Équipements de bureau et personnels, matériel de sport, armes, appareillage domestique	751	4,31
Organismes vivants et êtres humains	1 119	6,43
Déchets en vrac	36	0,21
Phénomènes physiques et éléments naturels	14	0,08
Autres agents matériels non listés	4	0,02
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>

## 4.2.9 Répartition des accidents reconnus suivant l'activité du blessé

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	173	0,99
Opérations de machine: démarrer, arrêter, alimenter, désalimenter, contrôler, faire fonctionner, conduire, etc.	130	0,75
Travail avec des outils à main : avec des outils manuels, motorisés, etc.	2 218	12,74
Conduite / présence à bord d'un moyen de transport - équipement de manutention	2 556	14,68
Manipulations d'objets : prendre en main, agripper, saisir, poser, ligaturer, lier, arracher, visser, tourner, fixer, lancer, ouvrir, fermer, verser, arroser, vider, poser, tirer, etc.	3 024	17,37
Transport manuel : transporter verticalement, horizontalement une personne, une charge, etc.	1 526	8,77
Mouvements: marcher, courir, monter, descendre, entrer, sortir, sauter, s'élaner, ramper, grimper, se lever, s'asseoir, nager, plonger, etc.	6 925	39,78
Présence - non précisé	853	4,90
Autre activité physique spécifique non listée	4	0,02
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>



## 4.2.10 Répartition des accidents reconnus suivant la modalité de la blessure

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	193	1,11
Contact avec courant électrique, température, substance dangereuse	696	4,00
Noyade, ensevelissement, enveloppement	1	0,01
Ecrasement en mouvement vertical ou horizontal sur/contre un objet immobile (la victime est en mouvement)	4 347	24,97
Heurt par objet en mouvement, collision avec	4 403	25,29
Contact avec agent matériel coupant, pointu, dur, rugueux	2 821	16,20
Coincement, écrasement, etc.	1 032	5,93
Contrainte physique du corps, contrainte psychique	3 326	19,11
Morsure, coup de pied, etc. (animal ou humain)	561	3,22
Autre contact non listé	29	0,17
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>

## 4.2.11 Répartition des accidents reconnus suivant la nature de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	133	0,76
Plaies et blessures superficielles	8 284	47,58
Fractures osseuses	1 530	8,79
Luxations, entorses et foulures	6 021	34,59
Amputations traumatiques internes	25	0,14
Commotions et traumatismes internes	744	4,27
Brûlures, brûlures par exposition à un liquide bouillant et gelures	289	1,66
Empoisonnement et infections	30	0,17
Noyade et asphyxie	2	0,01
Effets du bruit, des vibrations et de la pression	24	0,14
Effets des extrêmes de température, de la lumière et des radiations	8	0,05
Choc	45	0,26
Blessures multiples	224	1,29
Autres lésions non listées	50	0,29
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>



## 4.2.12 Répartition des accidents reconnus suivant le siège de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	133	0,76
Tête	2 563	14,72
dont crâne	949	5,45
dont face	448	2,57
dont yeux	967	5,55
dont oreilles	56	0,32
dont denture	112	0,64
multiples endroits affectés	29	0,17
autres parties de la tête	2	0,01
Cou, y compris colonne vertébrale et vertèbres du cou	990	5,69
Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres du dos	1 709	9,82
Torse et organes	721	4,14
Membres supérieurs	6 200	35,61
dont mains	4 372	25,11
Membres inférieurs	4 449	25,56
dont pieds	2 303	13,23
Ensemble du corps et endroits multiples	644	3,70
Autres parties du corps non listées	0	0,00
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>

## 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	6	0,03	6	0,04	0	0,00
16-20	441	2,53	366	2,54	75	2,50
21-25	1 582	9,09	1 312	9,11	270	8,99
26-30	2 187	12,56	1 794	12,45	393	13,09
31-35	2 286	13,13	1 889	13,11	397	13,22
36-40	2 170	12,46	1 780	12,36	390	12,99
41-45	2 177	12,51	1 800	12,49	377	12,55
46-50	2 382	13,68	1 980	13,74	402	13,39
51-55	2 302	13,22	1 926	13,37	376	12,52
56-60	1 509	8,67	1 242	8,62	267	8,89
61-65	330	1,90	275	1,91	55	1,83
66-70	21	0,12	20	0,14	1	0,03
71-75	8	0,05	8	0,06	0	0,00
≥ 76	8	0,05	8	0,06	0	0,00
<b>Total</b>	<b>17 409</b>	<b>100</b>	<b>14 406</b>	<b>100</b>	<b>3 003</b>	<b>100</b>

# 4.3

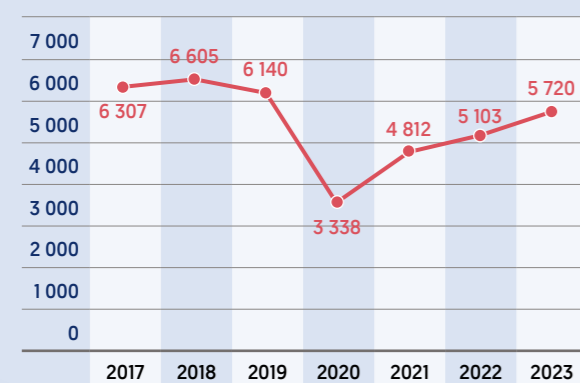
## ACCIDENTS DES RÉGIMES SPÉCIAUX

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.

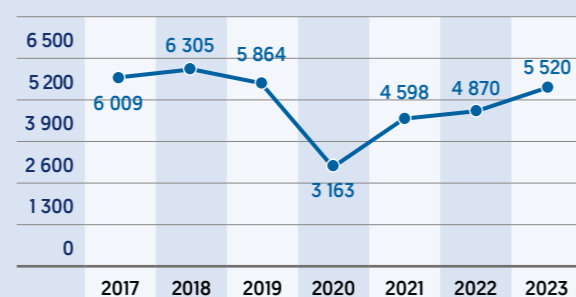
### 4.3.1

#### Évolution du nombre d'accidents par genre

Total accidents\*



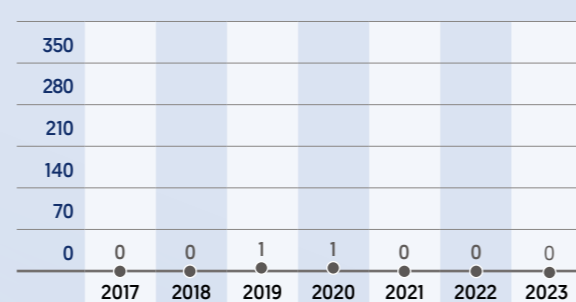
Accidents du travail



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 2017 à 2023.

### 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

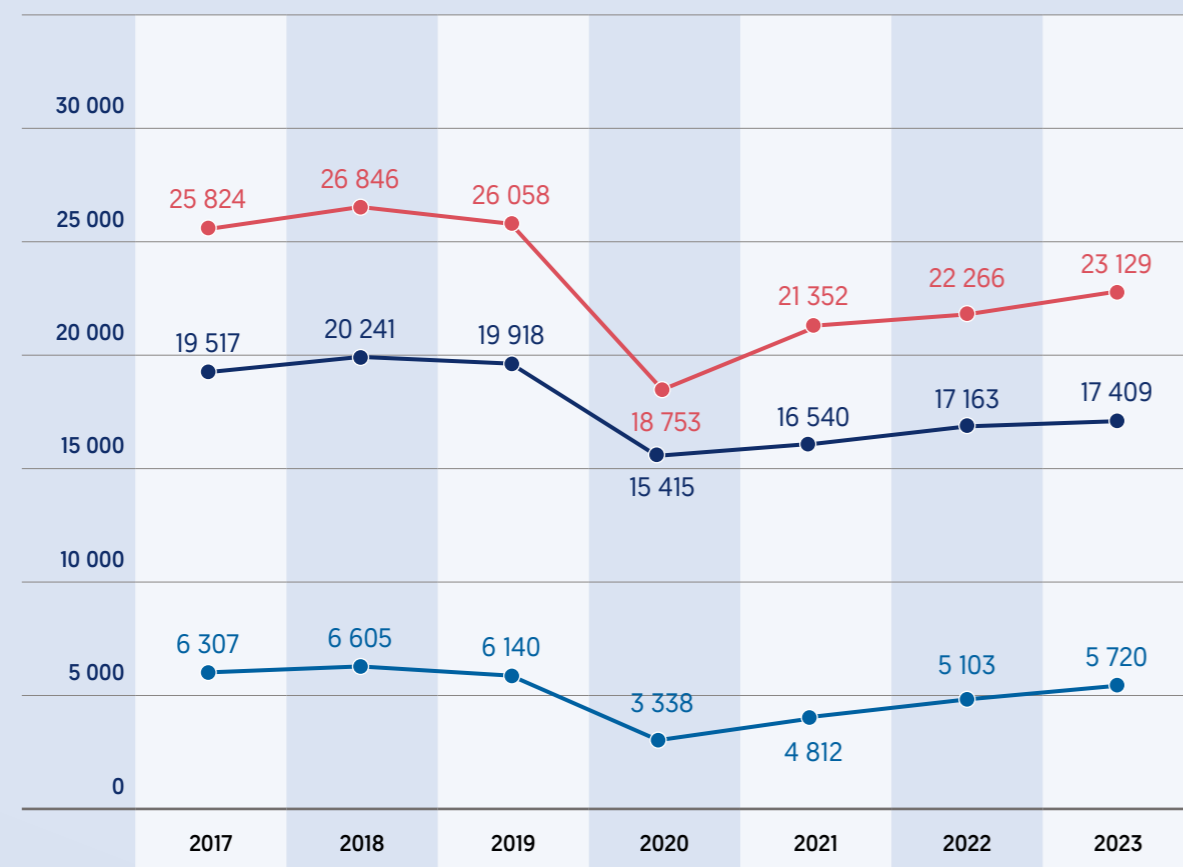
#### par catégorie des régimes spéciaux

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Scolaires	6 024	6 360	5 922	3 171	4 565	4 866	5 503
Mise au travail et bénéficiaires du REVIS	167	164	149	121	155	158	133
Activités de secours	57	39	32	19	45	29	27
Autres régimes	59	42	37	27	47	50	57
<b>Total</b>	<b>6 307</b>	<b>6 605</b>	<b>6 140</b>	<b>3 338</b>	<b>4 812</b>	<b>5 103</b>	<b>5 720</b>



## 4.4

# ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES ACCIDENTS RECONNUS



■ Total régime général + régimes spéciaux  
■ Total régime général  
■ Total régimes spéciaux

## 4.5

# RÉPARTITION DES MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUES SELON LEUR CODE

Code MP	Maladie professionnelle	Nombre Reconnus
2106	Paralysie des nerfs dues à des pressions locales prolongées	41
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	38
--	Maladies professionnelles non désignés dans le tableau	15
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	8
2103	Affections provoquées par les vibrations des outils pneumatiques ou outils agissant de façon similaire	7
2102	Lésions méniscales dues à un surmenage des articulations du genou après une exposition prolongée de plusieurs années ou une exposition à répétition fréquente	6
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	6



Code MP	Maladie professionnelle	Nombre Reconnus
4105	Mésothéliome de la plèvre, du péritoine ou du péricarde causé par l'amiante	4
4103	Asbestose ou affection de la plèvre par la poussière d'amiante	2
1303	Maladies provoquées par le benzol, ses homologues et le styrène	1
2105	Maladies chroniques des bourses séreuses par pression locale prolongée	1
2301	Hypoacousie provoquée par le bruit professionnel consistant dans une perte auditive d'au moins 40 % sur les deux oreilles	1
3102	Maladies transmissibles des animaux à l'homme	1
4101	Silicose	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





# 5. RÉSULTATS FINANCIERS

5.1	Compte de résultat 2023	>
5.2	Évolution de la réserve	>
5.3	Recettes	>
5.4	Dépenses	>
5.5	Cotisations	>

# 5.1

## COMPTE DE RÉSULTAT 2023

### Recettes (€)

<b>244 115 438</b>	Cotisations
<b>7 169 383</b>	Participations de l'État
<b>6 527 452</b>	Recours contre tiers
<b>3 699 308</b>	Produits financiers
<b>896 740</b>	Autres recettes
<b>262 408 321</b>	Total des recettes courantes
--	
	Prélèvement aux réserves

**262 408 321**

Total général des recettes

### Dépenses (€)

<b>188 981 866</b>	Prestations en espèces (rentes, rachats de rentes ...)
<b>37 995 267</b>	Prestations en nature (traitements, soins, dégâts matériels, ...)
<b>19 750 378</b>	Frais d'administration
<b>5 733 459</b>	Autres dépenses
<b>252 460 970</b>	Total des dépenses courantes
<b>9 947 351</b>	Dotations aux réserves

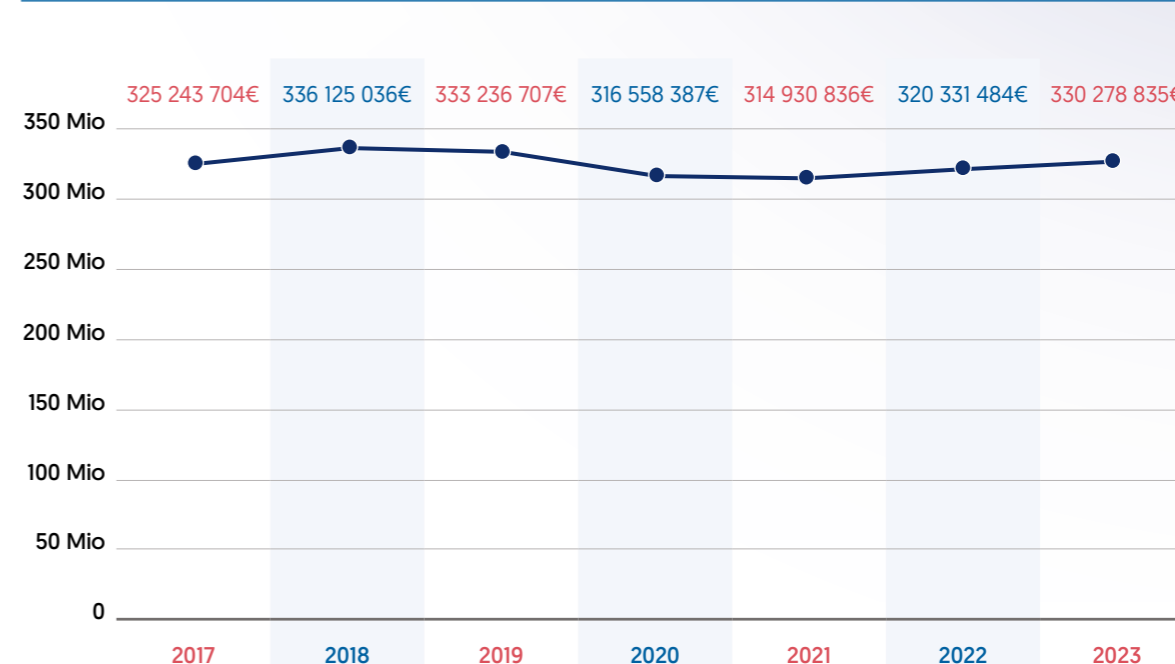
**262 408 321**

Total général des dépenses

# 5.2

## ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE

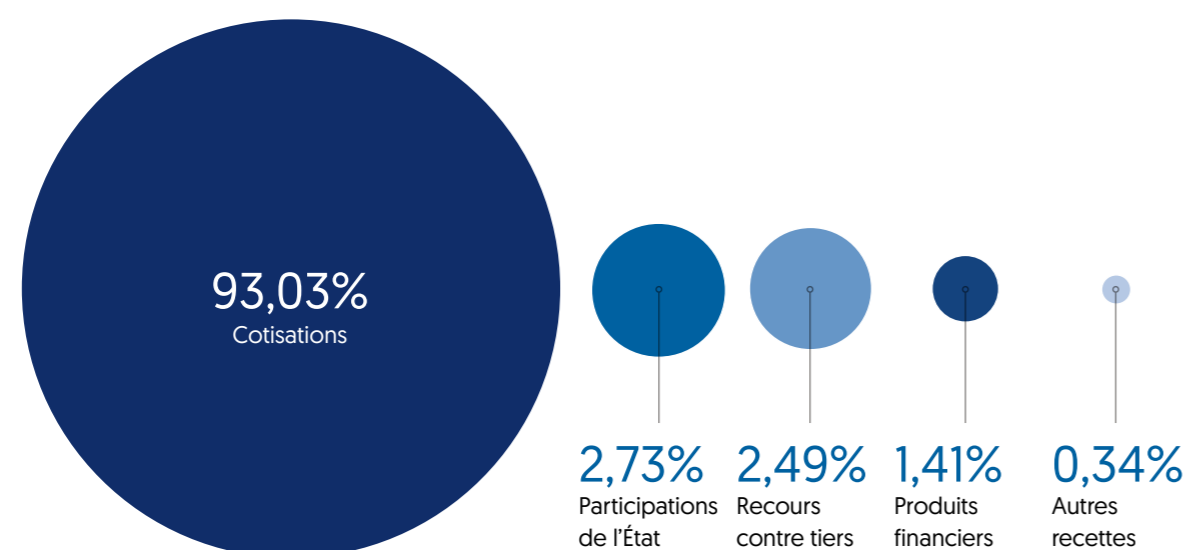
### Réserve (€)





## 5.3 RECETTES

### 5.3.1 Aperçu général des recettes 2023 (%)

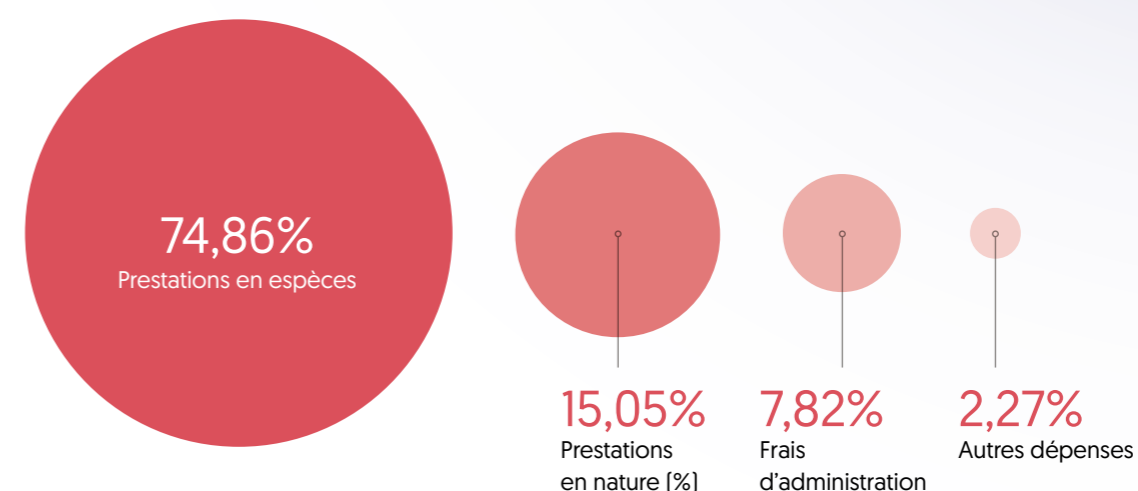


### 5.3.2 Évolution des recettes (€)

ANNÉE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Cotisations</b>	219 624 132	210 059 745	200 216 341	191 806 968	207 081 255	226 375 198	244 115 438
<b>Participations de l'État</b>	6 235 546	6 213 137	6 508 669	5 480 068	6 255 735	6 218 493	7 169 383
<b>Recours contre tiers</b>	9 568 192	10 454 022	9 240 401	9 342 615	7 082 727	7 486 045	6 527 452
<b>Produits financiers</b>	411 975	464 753	576 231	526 339	463 516	515 400	3 699 308
<b>Autres recettes</b>	1 066 170	1 013 379	2 659 388	862 217	995 927	842 191	896 740
<b>TOTAL (€)</b>	<b>236 906 015</b>	<b>228 205 036</b>	<b>219 201 030</b>	<b>208 018 207</b>	<b>221 879 160</b>	<b>241 437 327</b>	<b>262 408 321</b>

## 5.4 DÉPENSES

### 5.4.1 Aperçu général des dépenses 2023 (%)



### 5.3.2 Évolution des dépenses (€)

ANNÉE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Prestations en espèces</b>	162 492 298	159 907 737	165 709 062	163 897 305	164 363 849	173 466 870	188 981 866
<b>Prestations en nature</b>	38 310 499	36 759 611	37 181 475	39 278 735	38 878 313	37 309 429	37 995 267
<b>Frais d'administration</b>	13 398 108	14 360 770	14 631 720	15 910 148	16 024 971	17 396 433	19 750 378
<b>Autres dépenses</b>	3 556 938	6 295 586	4 567 102	5 610 338	4 239 578	7 863 947	5 733 459
<b>TOTAL (€)</b>	<b>217 757 843</b>	<b>217 323 704</b>	<b>222 089 359</b>	<b>224 696 526</b>	<b>223 506 711</b>	<b>236 036 679</b>	<b>252 460 970</b>

### Recettes :

Pour l'exercice 2023, les recettes provenant des cotisations enregistrent une hausse de 7,84 % par rapport à l'exercice 2022, malgré un contexte économique défavorable encore marqué par les contrecoups d'une succession de crises et de l'inflation. L'assiette cotisable a connu une augmentation continue de 2016 à 2023. 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 diminué de 12,81 % par rapport à l'exercice 2022. 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 2023 entraînant une augmentation des produits financiers par rapport aux années antérieures.

Le chiffre du poste concernant les 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 et des remboursements de prestations provenant de pays tiers.

### 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 2023, l'impact des anciennes prestations reste important par rapport aux nouvelles prestations.

Les prestations en espèces ont connu une croissance de 8,94 % par rapport à 2022. Cette augmentation est surtout due à l'indexation de celles-ci. S'y ajoute pour les indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux l'augmentation du nombre de cas reconnus. Concernant les prestations en nature, celles-ci ont connu une augmentation de 1,84 % par rapport à 2022, due à l'augmentation du nombre de cas reconnus pour les régimes spéciaux. En moyenne, les prestations en nature ont connu une augmentation de 0,41 % depuis 2017.

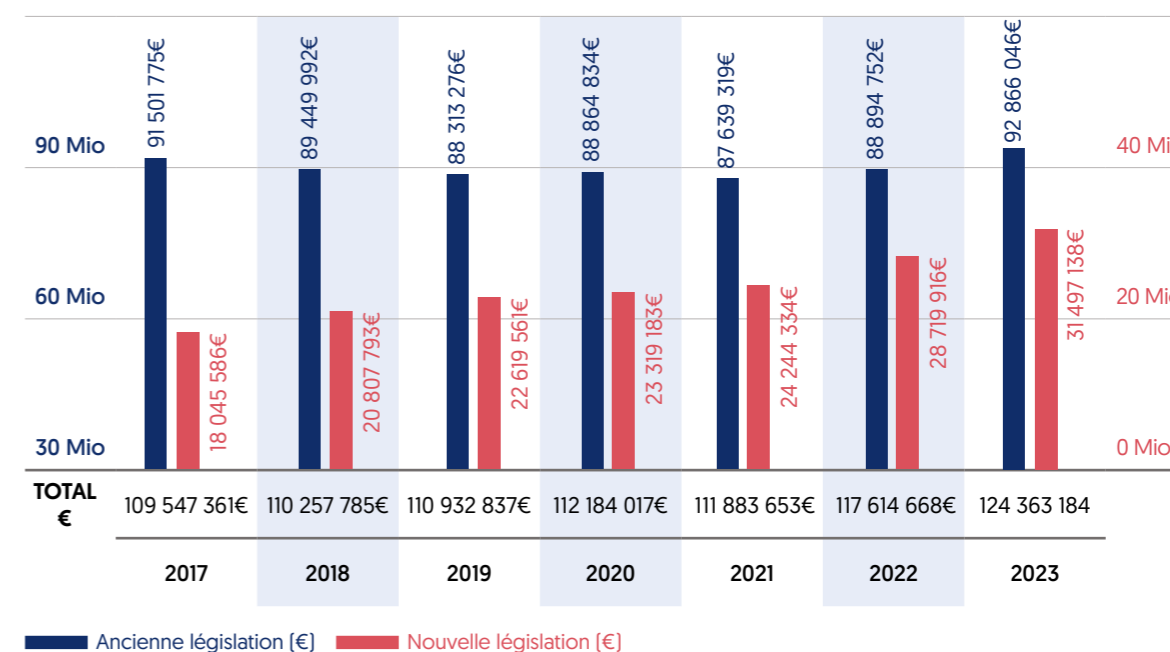
Les frais d'administration ont connu une progression constante de 6,56 % en moyenne. Celle-ci est surtout due aux paramètres sociaux, aux frais en relation avec l'immeuble administratif de la Cité de la sécurité sociale ainsi qu'à l'accroissement de l'offre de service en matière de sécurité au travail.

Les autres dépenses se composent essentiellement de transferts vers d'autres ISS [9,37 %] et de décharges sur cotisations [-76,54 %] et prestations [-8,90 %]. En font également partie les dépenses relatives aux recours contre tiers [-62,90 %] et les décharges sur amendes [-65,07 %]. La variation pour certains postes peut être significative d'un exercice à l'autre.

## 5.4.3. Évolution des indemnités pour incapacités de travail



## 5.4.4. Évolution des rentes – régime général

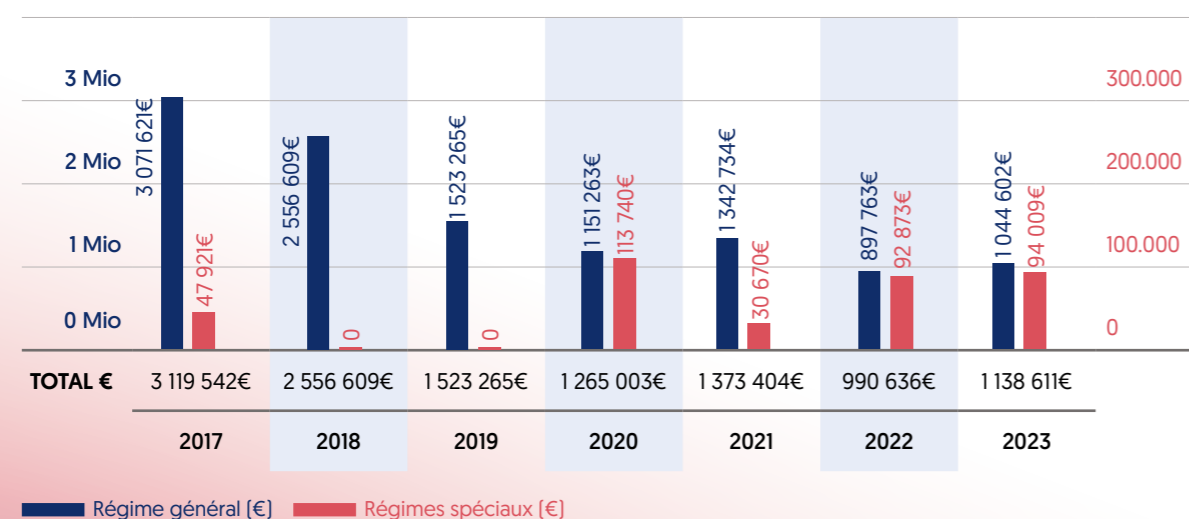




## 5.4.5. Évolution des rentes – régimes spéciaux



## 5.4.6. Évolution des rachats de rentes



## 5.4.7. Évolution des indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2017	17 775 004	309 521	18 084 525
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

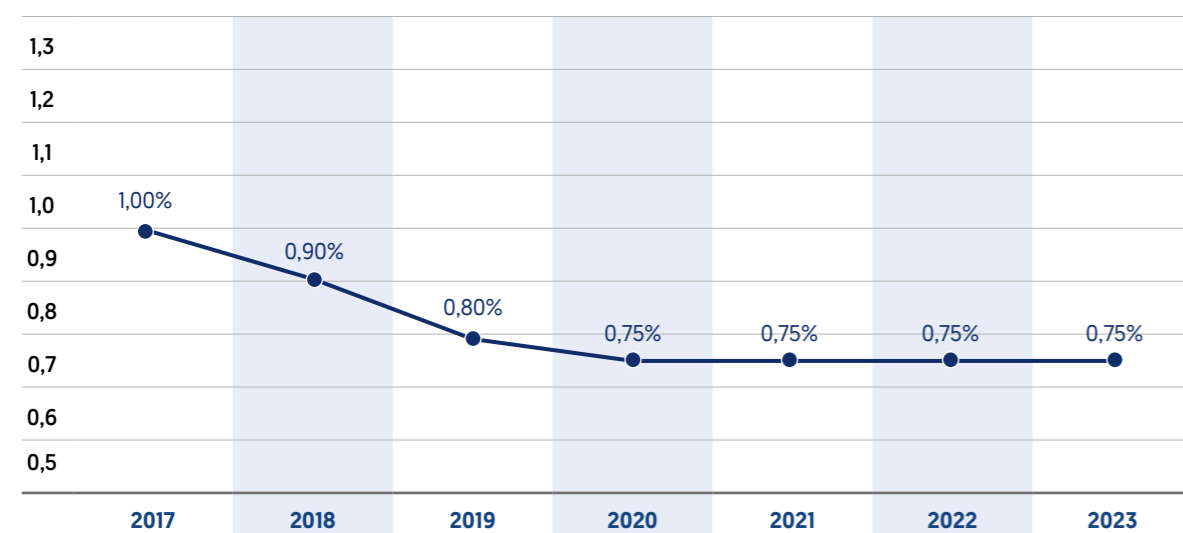
## 5.4.8. Évolution des prestations en nature

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2017	34 371 686	3 938 813	38 310 499
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

## 5.5

# COTISATIONS

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



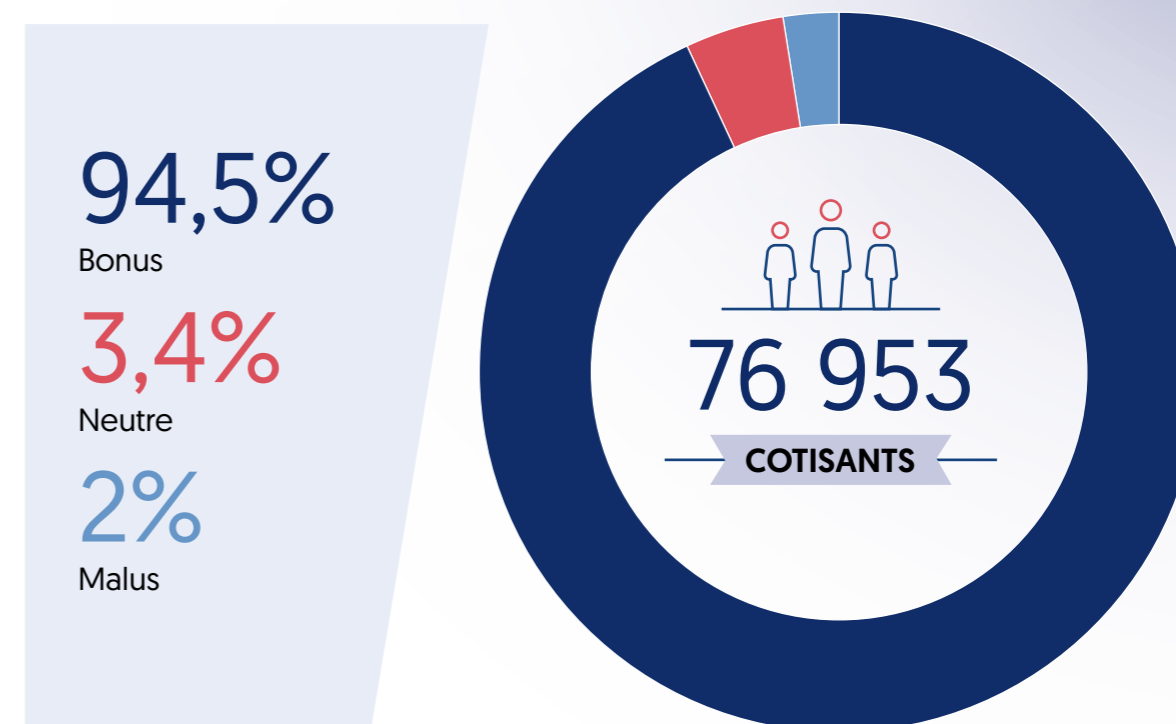
Les dépenses de l'assurance obligatoire du régime général sont financées par des cotisations à charge des employeurs ou des assurés non-salariés.

### 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 de base 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 2023



### 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.

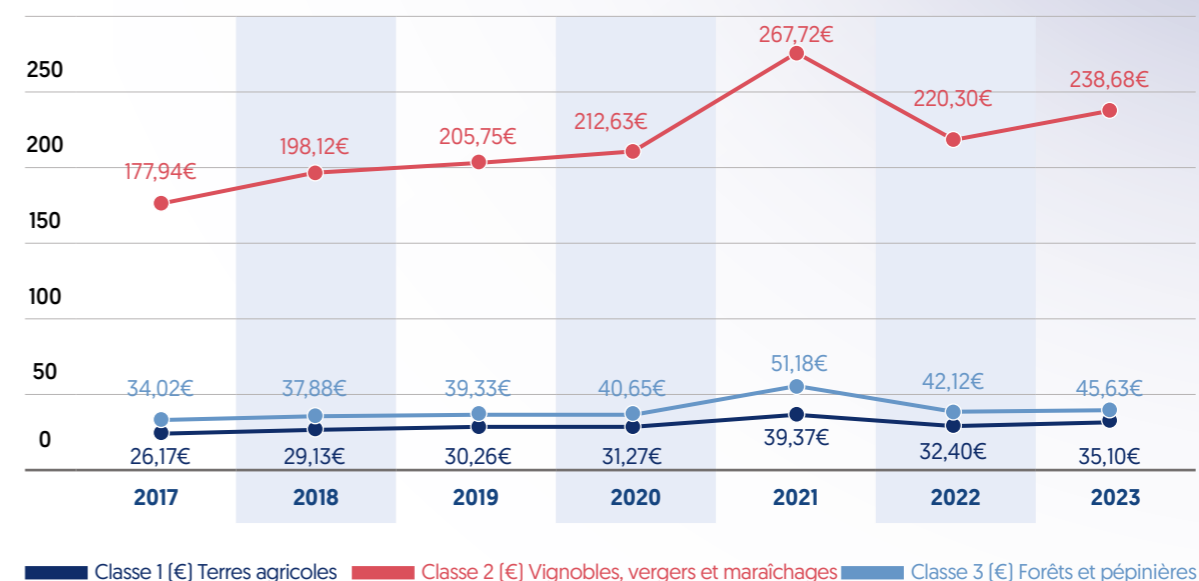
### Détermination du taux de cotisation

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

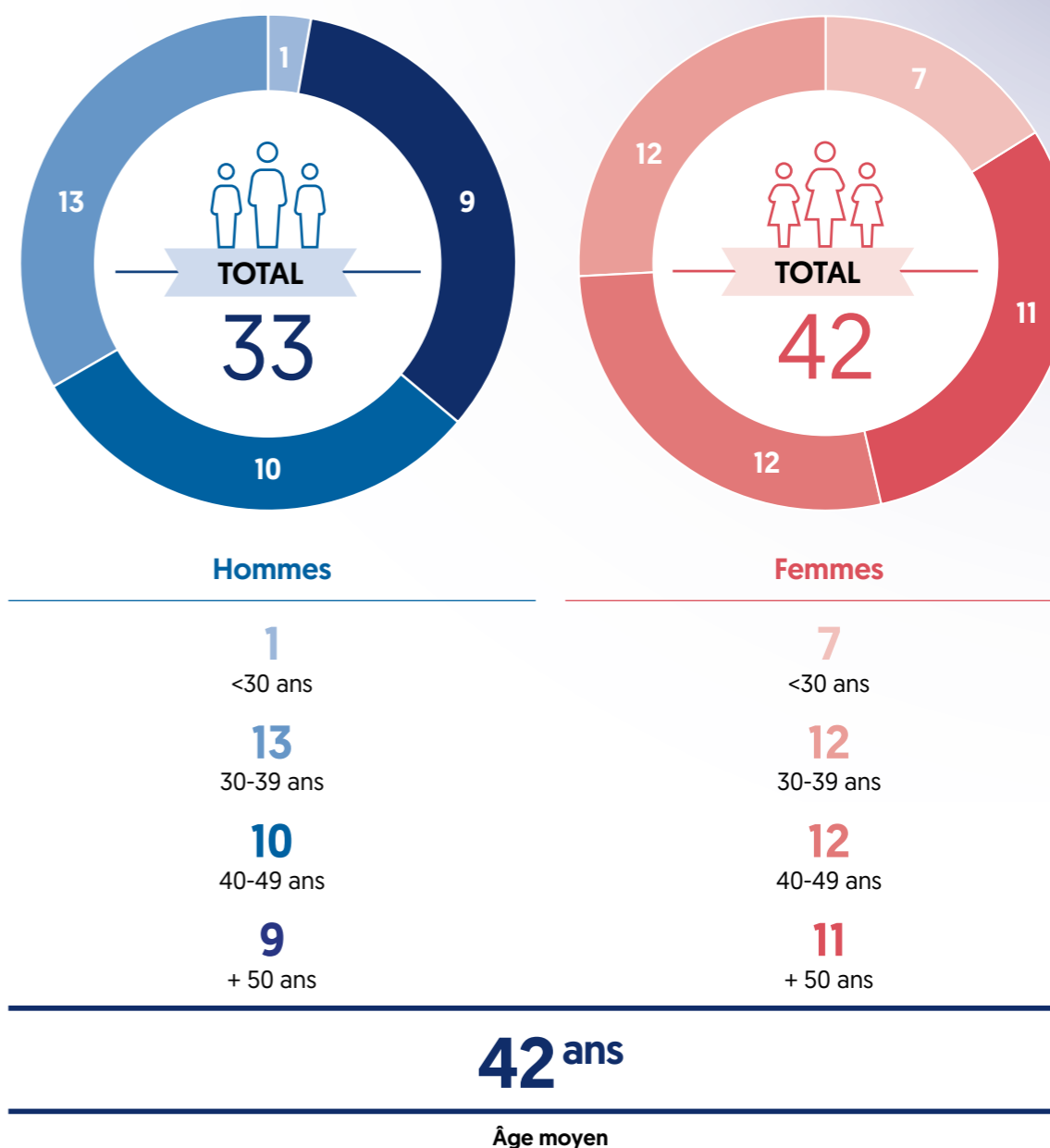
## Agents en service au 31.12.2023

SERVICES	NOMBRE
Direction	3
Secrétariat	3
Qualité	1
Communication	2
Prévention	10
Courrier et encodage	13
Prestations	22
Juridique	14
Méthodologie	4
Comptabilité	3
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

## Évolution de l'effectif

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>TOTAL</b>	75	74	75	76	75	76	75

## Pyramide des âges

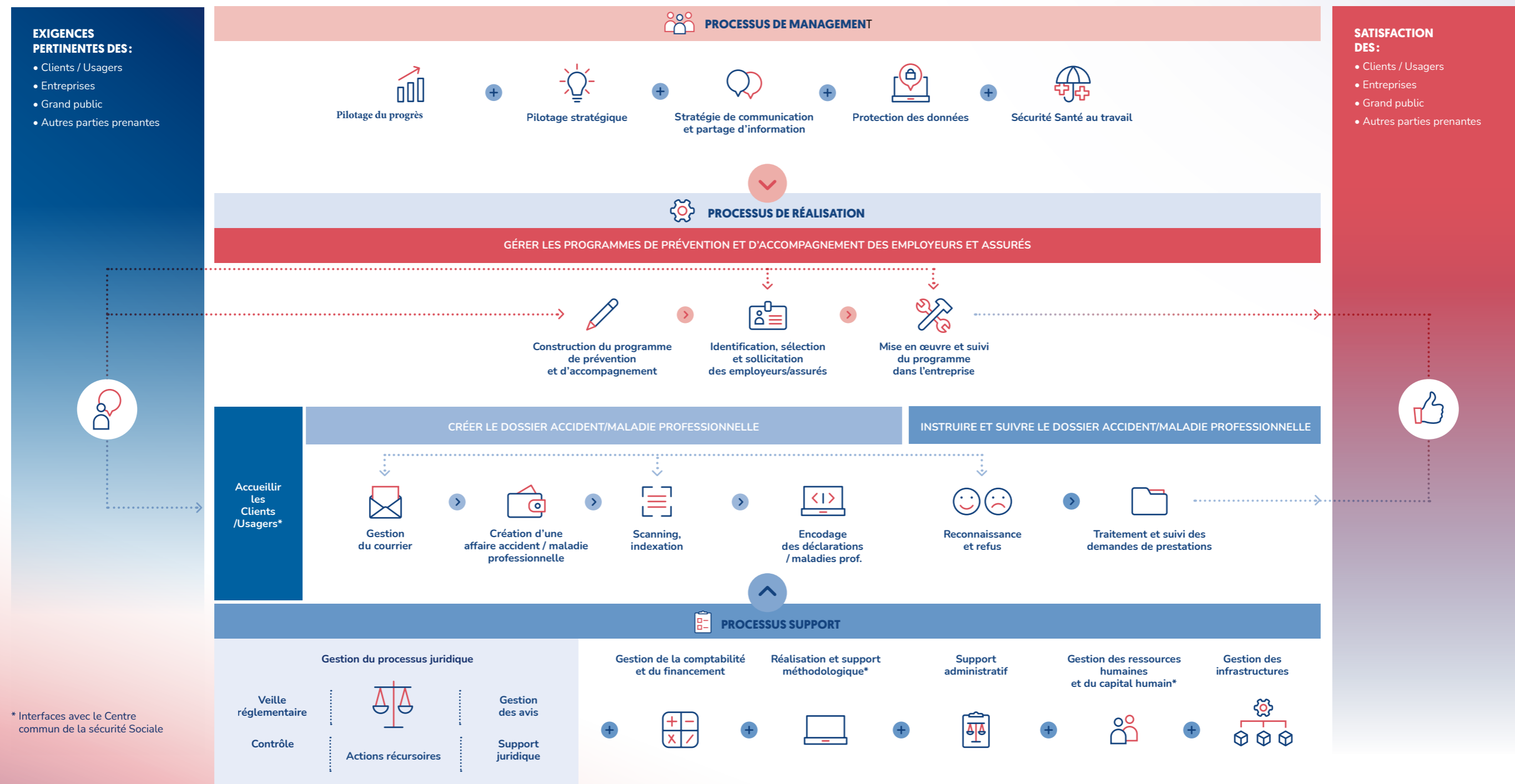




# 6.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

**[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)].



\* Interfaces avec le Centre commun de la sécurité Sociale



4, rue Mercier  
L-2144 Luxembourg  
T. +352 26 19 15-1  
[info.aaa@secu.lu](mailto:info.aaa@secu.lu)

[aaa.lu](http://aaa.lu)

