



ASSOCIATION
D'ASSURANCE ACCIDENT



RAPPORT | 2019
ANNUEL

SOMMAIRE

MOT DU PRÉSIDENT	_____	04
PARTIE 1 L'AAA ET SON FONCTIONNEMENT	1.1. Vision _____	08
	1.2. Missions _____	10
	1.3. Conseil d'administration _____	11
	1.4. Organigramme _____	14
	1.5. Organisation interne _____	15
PARTIE 2 ACTIVITÉS DE L'AAA	2.1. Service « Qualité » _____	28
	2.2. Service « Prévention » _____	30
	2.3. Service « Prestations » _____	38
	2.4. Service « Juridique » _____	44
	2.5. Service « Méthodologie » _____	50
	2.6. Événements phares de l'année 2019 _____	52
PARTIE 3 STATISTIQUES ET CHIFFRES CLÉS	3.1. Chiffres-clés 2019 du régime général _____	68
	3.2. Accidents du régime général _____	70
	3.3. Accidents des régimes spéciaux _____	81
	3.4. Évolution générale des accidents reconnus _____	84
	3.5. Répartition des maladies professionnelles reconnues selon leur code _____	85
PARTIE 4 RÉSULTATS FINANCIERS ET CHIFFRES-CLÉS	4.1. Compte de résultat 2019 _____	88
	4.2. Évolution de la réserve _____	89
	4.3. Recettes _____	90
	4.4. Dépenses _____	92
	4.5. Cotisations _____	97
PARTIE 5 ANNEXES	5.1. Évolution des ressources humaines _____	102
	5.2. Cartographie des processus _____	104

MOT DU PRÉSIDENT

**CHÈRES LECTRICES,
CHERS LECTEURS,**

En 2016 l'Association d'assurance accident avait entamé une importante démarche qualité en vue de remplir les exigences de la



M. Claude SEYWERT,
Président du Conseil
d'administration de l'AAA

norme relative aux systèmes de management de la qualité. Depuis le 3 juillet 2019 c'est mission accomplie et l'AAA devient ainsi la première institution de sécurité sociale certifiée ISO 9001:2015. La certification n'est cependant pas un objectif en soi mais une volonté de l'administration à s'engager dans un processus d'amélioration continue, les critères de la norme étant contrôlés annuellement par un organisme agréé.

L'année 2019 a également été marquée par l'introduction du système bonus-malus qui a été déployé pour 70.537 cotisants sans incidents notables. Il est remarquable que plus que 93% des cotisants ont pu bénéficier d'un bonus de 10% sur leurs cotisations pour l'assurance accident et que seulement 2,4% se sont vu infliger un malus. Comme l'année précédente, les excellents résultats financiers ont permis de réduire le taux de cotisation unique à nouveau de 0,1 point de pourcentage à 0,80 %. Cumulé avec le bonus, la grande majorité des employeurs, indépendants et agriculteurs ont ainsi pu profiter d'un taux de cotisation réduit de 0,72%.

Au niveau du nombre des accidents, l'AAA a constaté une forte régression des accidents mortels à 16 victimes, une baisse de 7 décès par rapport à l'année précédente. Le nombre total des accidents du régime général accuse également une baisse par rapport à 2018, s'élevant à 19.918 accidents donc 323 accidents en moins. Si l'on peut considérer cette diminution comme légère, il ne faut pas perdre de vue qu'en même temps le nombre de travailleurs-unité a augmenté significativement à 435.681 unités, soit 12.468 unités de plus que l'année précédente. Des deux chiffres en déclin résulte évidemment une réduction du taux de fréquence qui passe de 4,78 à 4,57.

Cette baisse est une bonne nouvelle pour la campagne VISION ZERO dont un des objectifs est la diminution de 20% du taux de fréquence national jusqu'en 2022 des accidents liés au travail, par rapport à 2014 où le taux de fréquence plafonnait à 5,37%. Afin de redynamiser la campagne, le vecteur de communication principal, le site Internet VISION ZERO, a été complètement revu et le contenu est maintenant également disponible en anglais. En 2019, le site Internet de l'AAA a aussi été amélioré et son contenu est désormais disponible en allemand également.

Comme vous allez pouvoir le constater en parcourant ce rapport annuel, l'année 2019 a été riche en activités pour l'AAA et les résultats très encourageants sont certainement une source de motivation pour les agents et le personnel encadrant de poursuivre leurs efforts en vue d'une amélioration continue des services pour toutes les parties prenantes. Je tiens à les remercier tous pour leur engagement et leur excellente collaboration.

Les élections sociales ayant apporté quelques changements dans la composition du Conseil d'administration mi-2019, j'aimerais exprimer ma reconnaissance envers les membres du Conseil d'administration sortants, restants et nouvellement élus pour leur support dans toutes nos démarches importantes.

Claude Seywert

Président du Conseil d'administration de
l'Association d'assurance accident

Partie

1

L'AAA ET SON
FONCTIONNEMENT

1.1. Vision	08
1.2. Missions	10
1.3. Conseil d'administration	11
1.4. Organigramme	14
1.5. Organisation interne	15

1.1. VISION

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

- ▶ Satisfaction de ses parties prenantes
- ▶ Adoption d'une gouvernance visant l'optimisation du fonctionnement interne par l'amélioration continue et la gestion des risques
- ▶ Contrôle actif en matière de lutte contre les abus et fraudes
- ▶ Promotion et augmentation de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail

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

VISION

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

MISSION

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

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

VALEURS

Transparence, Accessibilité, Intelligibilité

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

Ethique

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.

1.2. MISSIONS

Créée par le législateur en 1901, l'AAA est placée sous la tutelle du Ministère 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.

Les grands principes de l'AAA sont :

- ▶ 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 en entreprises.

Sur le plan de l'indemnisation, le **service « Prestations »** de l'AAA assure l'instruction des affaires en vue de la décision sur la prise en charge en tant qu'accident du travail / de trajet et de l'indemnisation des assurés. La décision relative à la prise en charge des maladies professionnelles est quant à elle prise de concert entre les responsables respectivement du service « Prévention » et du service « Prestations ».



MISSION

1.3. CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'AAA est gérée 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

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AAA AU 31.12.2019 :

M. Claude SEYWERT, président du Conseil d'administration.

DÉLÉGUÉS DES EMPLOYEURS

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLÉANTS
Mme Blazenka BARTOLOVIC CLC	Mme Gaëlle LIPINSKI CLC
M. Claude BOURG Agriculteur	M. Claude KIRSCH Horticulteur
M. François ENGELS FDA	Mme Sara SCOMBUSSOLO FDA
M. René FRIEDERICI Paul Wurth S.A.	Mme Silvia SITZEN-SCHOLTES GoodYear S.A.
M. Ralph KRIPS LC Academie S.A.	M. Roger DUHR Etablissement Roger Dhur S.à r.l.
Mme Fabienne LANG ABBIL	M. Paul-Charles ORIGER ACA
M. Antoine LAZZARA Lazzara T. Constructions S.à r.l.	M. Patrick BETTENDORF Rénovation P. Bettendorf
Mme Michèle MARQUES UEL	M. Marc KIEFFER FEDIL

DÉLÉGUÉS DES SALARIÉS

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLÉANTS
Mme Vanessa CORREIA LCGB	Mme Anne FERBER Paul Wurth S.A.
Mme Chantal GANTREL CHEM	M. César DINIS Metty Weirich et fils
M. Christophe KNEBELER LCGB	M. John BLUM GoodYear S.A.
M. Carlos PEREIRA OGBL	Mme Romance SCHEUER OGBL
M. Serge SCHIMOFF BIL	M. Patrick FREICHEL OGBL
Mme Lynn SETTINGER OGBL	Mme Yasmine LORANG OGBL
M. Jean-Marie SPARTZ C.N.A.	M. Claude STEPHANY Administration des Contributions directes
M. Alain THILL ArcelorMittal S.A.	M. Jean-Luc DE MATTEIS OGBL

Le Conseil d'administration a comme missions de :

- ▶ 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
- ▶ Etablir le règlement d'ordre intérieur et les statuts de l'assurance accident
- ▶ Etablir des recommandations de prévention
- ▶ Déterminer la composition, les attributions et les modalités de nomination des commissions
- ▶ Etablir la planification triennale
- ▶ Déterminer les règles de gouvernance

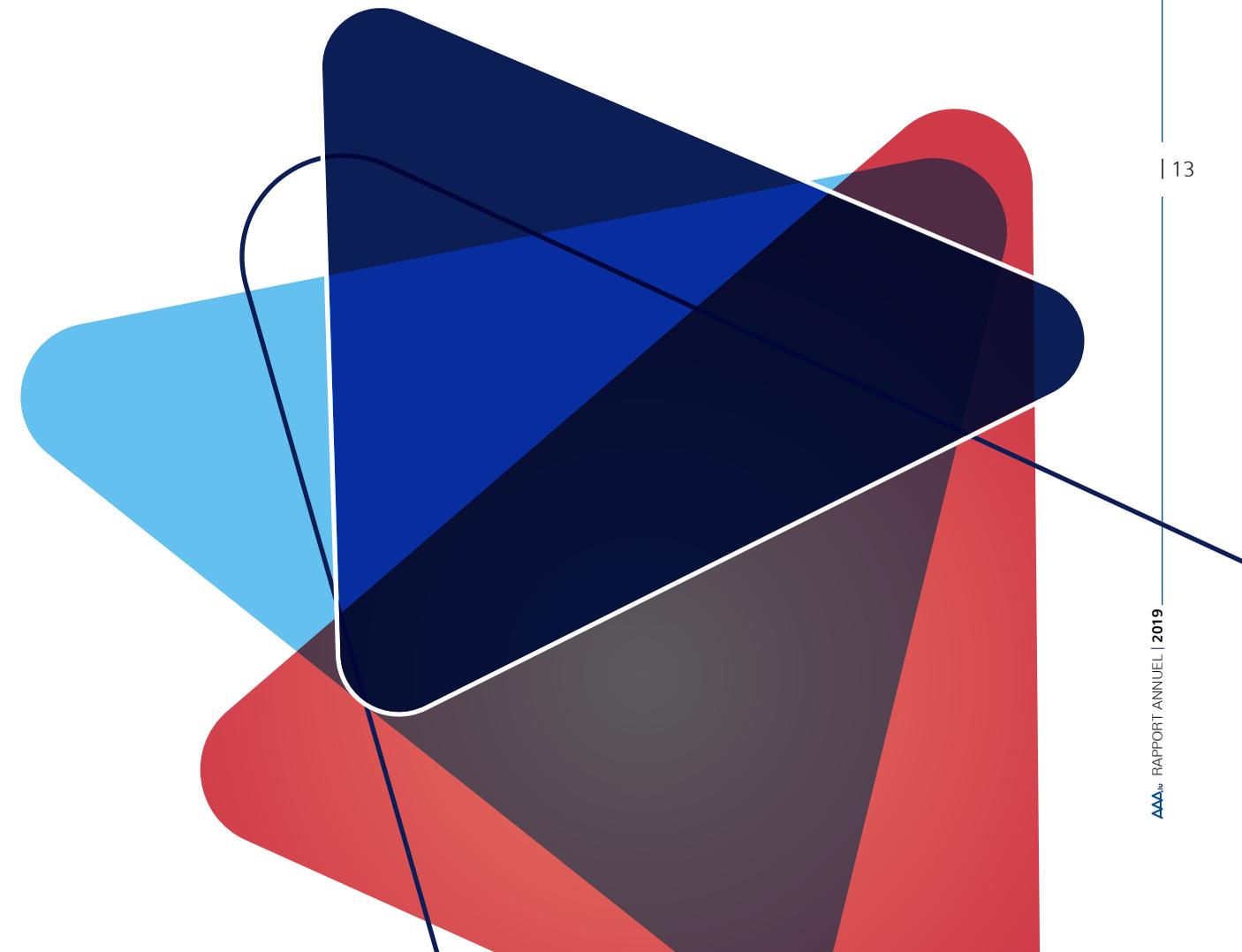
Le Conseil d'administration s'est réuni **6 fois** en 2019.

COMMISSION DES RECOMMANDATIONS DE PRÉVENTION

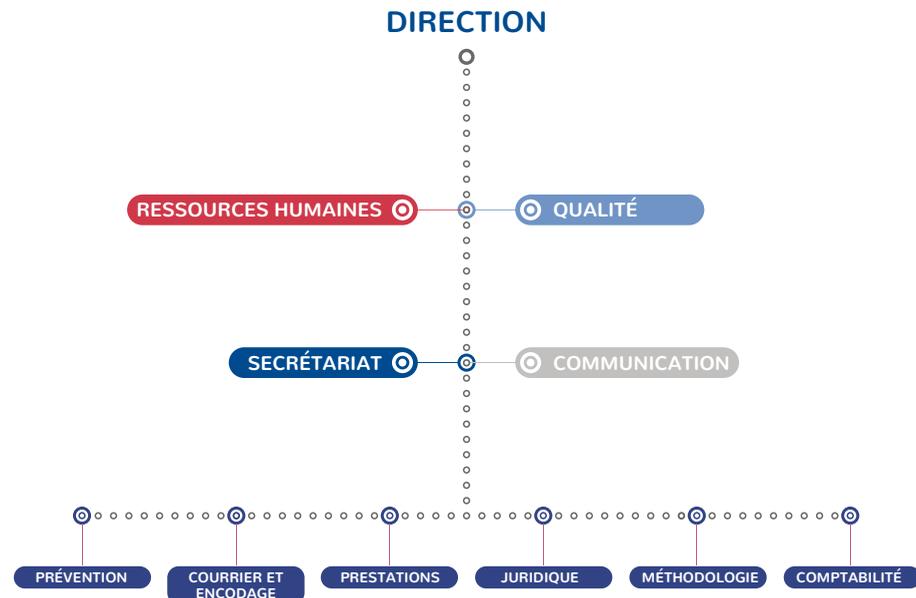
Le Conseil d'administration peut nommer en son sein des commissions auxquelles il peut confier l'accomplissement de certaines tâches ou l'exercice de certaines de ses attributions.

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 ».

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLÉANTS
M. François ENGELS FDA	M. Antoine LAZZARA Lazzara T. Constructions S.à r.l.
Mme Michèle MARQUES UEL	M. Claude BOURG Agriculteur
Mme Fabienne LANG ABBL	Mme Sylvia SITZEN-SCHOLTES GoodYear S.A.
M. Patrick FREICHEL OGBL	Mme Chantal GANTREL CHEM
M. Christophe KNEBELER LCGB	Mme Vanessa CORREIA LCGB
M. Jean-Luc DE MATTEIS LCGB	M. Alain THILL ArcelorMittal S.A.



1.4. ORGANIGRAMME (AU 31.12.2019)



Les activités de l'AAA sont regroupées en 10 services. La Direction est soutenue par un secrétariat, les ressources humaines, un service dédié à la qualité, un service « Communication » ainsi que par les services « Prévention », « Courrier et encodage », « Prestations », « Juridique », « Comptabilité » et un service informatique dénommé « Méthodologie ».

1.5. ORGANISATION INTERNE

LA DIRECTION

L'AAA est représentée judiciairement et extrajudiciairement par le président de son Conseil d'administration. Cependant, pour l'évacuation des affaires courantes, le président a délégué cette charge à un agent de la carrière supérieure qui assume 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

La Direction a comme missions principales de :

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

LE SERVICE « RESSOURCES HUMAINES »

Le service « Ressources humaines » de l'AAA est géré par le service du personnel du Centre commun de la sécurité sociale.

Les tâches du service sont :

- ▶ La liquidation des rémunérations et des pensions du personnel des différentes institutions de sécurité sociale
- ▶ La gestion du personnel (engagements, formation initiale et continue, évolution des carrières, gestion et synthèse des entretiens individuels, horaire mobile, affiliations, etc.)
- ▶ La gestion du budget des frais de personnel
- ▶ Le secrétariat de direction incluant la gestion des salles de réunion, du courrier entrant et sortant et des accès en matière de protection des données, ainsi que la distribution du matériel de bureau



M. Frank THEIS,
Responsable du service

LE SERVICE « SECRÉTARIAT »

Le service « Secrétariat » assure le support juridique et administratif.

Mme Monique SCHMIT,
Responsable du service

Les tâches du service sont :

- ▶ La gestion du secrétariat du Conseil d'administration
- ▶ La préparation des séances du Conseil d'administration et convocation des membres, l'assistance aux séances ainsi que la rédaction des procès-verbaux
- ▶ La gestion budgétaire des frais administratifs de l'AAA, en collaboration avec la Direction et le service « Comptabilité »
- ▶ Le secrétariat pour les réunions de la Direction
- ▶ La maintenance du système des prestations pour les dommages de guerre
- ▶ Les travaux de secrétariat en relation avec les recours, appels et jugements
- ▶ L'émission de courriers (informations à des tiers, prestations en nature)

LE SERVICE « QUALITÉ »

Le service a pour mission l'implémentation et le suivi d'une démarche qualité 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 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. Le service élabore également les plans de formation de l'assurance accident pour développer la compétence et la polyvalence des agents de l'AAA.



Mme Blandine VALET,
Responsable du service

Plus d'informations
sur les activités du service p. 28-29

LE SERVICE « COMMUNICATION »

La mission du service est la mise en place et le suivi de la stratégie de communication interne et externe de l'AAA. Une des tâches principales du service « Communication » consiste dans l'élaboration et la conception de supports de communication tels que des publications en matière de sécurité-santé au travail, des présentations et des dossiers de presse.

Le service est également en charge de la gestion et de la création de contenu destiné à la publication sur les sites web (aaa.lu, visionzero.lu), dans les newsletters et sur le site intranet ainsi que de l'animation des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube). De plus, le service se charge des relations avec la presse et les médias.

L'organisation de conférences, de conférences de presse mais aussi d'événements internes présente une autre tâche essentielle du service. En étroite collaboration avec le service « Prévention », le service « Communication » s'occupe de la coordination du Forum sécurité-santé au travail ainsi que du développement de campagnes de communication destinées à promouvoir la stratégie nationale VISION ZERO.

Plus d'informations sur les activités du service p. 35-37



Mme Anne WEBER,
Responsable du service

LE SERVICE « PRÉVENTION »

Le service « Prévention » se compose de 7 agents de prévention, dont la plupart sont de formation ingénieur. Les missions du service sont notamment les suivantes :

Information, sensibilisation et conseil

Le service informe et sensibilise les entreprises en vue de les aider à mieux développer leur culture de prévention et de remplir leurs obligations légales et réglementaires en matière de sécurité et de santé au travail (SST). Les entreprises peuvent également bénéficier du conseil personnalisé en matière de SST par le biais de visites en entreprise ou sur chantiers. L'AAA élabore et actualise régulièrement de nombreuses publications en matière de SST ainsi que les recommandations de prévention.

Label Sécher & Gesond mat System

La création d'un label de qualité en matière de SST a pour but d'aider les petites et moyennes entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail en minimisant le volet administratif. Dans ce cadre, les agents du service proposent un conseil et un accompagnement personnalisé et à titre gratuit.

Aides financières

L'AAA accorde différentes aides financières aux entreprises pour la mise en place de systèmes de management de la sécurité ainsi que pour la participation des salariés à diverses formations de sécurité-santé.



Mme Annick SUNNEN,
Responsable du service



M. Georges HUBERT,
Responsable adjoint du service

Forum de la Sécurité et de la Santé au Travail

L'AAA fait partie des organisateurs du Forum SST qui présente une plateforme unique d'échange de bonnes pratiques. Tous les deux ans, un forum grand format est organisé avec des stands d'exposants, des workshops et la remise du Prix national SST. Les autres années, le Forum est organisé sous forme de conférence.

Stratégie nationale VISION ZERO

L'AAA est un des initiateurs de la stratégie nationale VISION ZERO qui vise à promouvoir la SST, afin de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles.

Plus d'informations sur les activités du service p. 30-37

LE SERVICE « COURRIER ET ENCODAGE »

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

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

Pour ce faire, le service gère l'ensemble du courrier entrant et sortant de l'AAA, réalise sa distribution et se charge de l'archivage électronique et physique de celui-ci.



M. Jean-Marie WEBER,
Responsable du service

De plus, le service garantit la création des dossiers relatifs aux « Accidents du travail / de trajet » et « Maladies Professionnelles ». Ainsi, il assure l'encodage des données figurant sur les formulaires des déclarations réceptionnées, demande des renseignements complémentaires en cas de formulaires incomplets et lance les premières instructions dans les dossiers de « Maladies Professionnelles ».

À la fin de l'encodage, le gestionnaire en charge de l'affaire du service « » en est informé par l'intermédiaire du système de gestion électronique et peut alors assurer le suivi des affaires.

LE SERVICE « PRESTATIONS »

Le service « Prestations » assure la gestion des dossiers des assurés et s'occupe du traitement des affaires. Il s'agit notamment de l'instruction en vue de la décision sur la prise en charge en tant qu'accident du travail, accident de trajet ou de maladie professionnelle et indemnisation éventuelle après la prise en charge par l'assurance accident.

M. Gilbert FRITSCH,
Responsable du service

L'AAA dispose d'une permanence à son guichet publique, afin de pouvoir donner des renseignements aux assurés qui souhaitent un contact direct.

Les missions du service sont :

- ▶ L'instruction des dossiers accident du travail, accident de trajet ou maladie professionnelle après réception des déclarations
- ▶ La saisine de l'Administration du Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS)
- ▶ Les décisions sur l'accord ou le refus de prise en charge d'une affaire
- ▶ Le suivi des dossiers et collaboration avec d'autres institutions de sécurité sociale au niveau national et international
- ▶ Le traitement des demandes en obtention de prestations (p.ex. dégât matériel, indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux, rentes accident, réouvertures de dossiers)
- ▶ Le calcul des prestations à allouer
- ▶ Les conseils et informations aux assurés au sujet de leur dossier
- ▶ La préparation de demandes de rachat qui sont à présenter au Conseil d'administration et instruction et préparation de toute autre demande particulière en matière de prestations qui doit être tranchée par le Conseil d'administration
- ▶ Le traitement de recouvrements dans le cadre de conventions internationales et traitement de factures et leur transmission à la Caisse nationale de santé (CNS)
- ▶ La prise de décision sur toute question de principe en matière de couverture par l'assurance accident en concert avec le service « Juridique »

Plus d'informations sur les activités du service p. 38-43

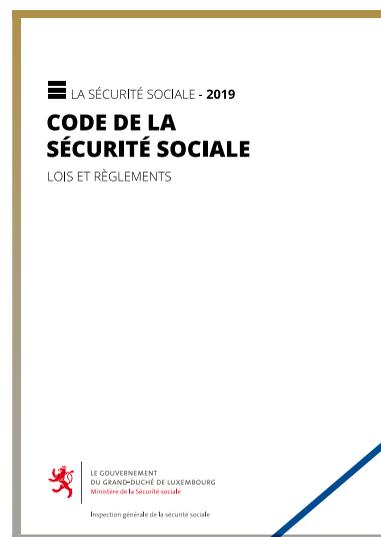
LE SERVICE « JURIDIQUE »

Le service « Juridique » se compose de quatre juristes ainsi que de neuf agents, dont chacun est affecté dans un des trois sous-services, à savoir « Abus et fraudes », « Actions récursoires » et « Contentieux ».

Le conseil juridique de ce service peut être sollicité par la Direction ainsi que par tous les services de l'AAA. Ses activités comprennent notamment :

- ▶ Les analyses, recherches et rédaction d'avis juridiques relatifs à tout domaine de droit ayant trait aux activités de l'AAA
- ▶ Le conseil juridique aux agents du sous-service « Actions récursoires » en matière de responsabilité civile délictuelle, d'indemnisation du dommage corporel, de procédure judiciaire et de droit international
- ▶ La gestion des recours et représentation de l'AAA devant les juridictions sociales et ordinaires
- ▶ Le conseil juridique aux agents du service « Prestations » en cas de questions relatives à l'interprétation des dispositions légales en matière de la sécurité sociale, du recouvrement ainsi que des saisies et cessions
- ▶ Le traitement des lettres en provenance du Médiateur et du Ministère de la sécurité sociale
- ▶ La gestion de la veille juridique de l'AAA
- ▶ La prise de décision sur toute question de principe en matière de couverture par l'assurance accident en concert avec le service « Prestations »

Plus d'informations sur les activités du service p. 44-49



Mme Christina BACH,
Responsable du service

LE SOUS-SERVICE « ABUS ET FRAUDES »

Le but du sous-service « Abus et fraudes » au sein de l'AAA est d'assurer un équilibre entre l'obligation des employeurs de déclarer tout accident du travail à l'AAA et celle des assurés de déclarer immédiatement de manière loyale à leur employeur tout accident du travail leur survenu, ainsi que de garantir une gestion saine du budget de l'AAA en veillant au versement des prestations aux seuls assurés qui y ont effectivement droit.



Mme Estelle PLANÇON,
Responsable du sous-service

Le sous-service « Abus et fraudes » a deux missions de contrôle :

- ▶ 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 comportant des éléments contradictoires ou suspects et des sommes déclarées au titre du dégât matériel.
- ▶ Ensemble avec le CMSS, le sous-service « Abus et fraudes » contrôle 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 sous-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 sous-service « Abus et fraudes » est chargé du recouvrement des prestations indues à l'encontre des assurés condamnés pénalement.

Plus d'informations sur les activités du sous-service p. 48-49

LE SOUS-SERVICE « ACTIONS RÉCURSOIRES »

Le sous-service « Actions récursoires » (action récursoire : action qui ouvre un recours, c.-à-d. action qui permet de s'adresser à un tiers) est chargé de récupérer les dépenses occasionnées essentiellement par les accidents de trajet imputables en tout ou partie à un tiers, auprès du tiers responsable respectivement auprès de l'assureur de ce dernier.

Le sous-service intervient donc avant tout auprès des compagnies d'assurances et dans le cadre des procès intentés par les victimes d'accidents de trajet contre les tiers responsables pour récupérer les débours de l'AAA consécutifs à de tels accidents.

M. Pascal THEODOR,
Responsable du sous-service

LE SOUS-SERVICE « CONTENTIEUX »

Le sous-service assure le traitement des recours gracieux introduits par des assurés contre des décisions présidentielles de l'AAA. Ainsi, il procède à l'instruction des dossiers, à la sollicitation d'avis auprès de l'Administration du Contrôle médical de la Sécurité sociale ainsi qu'à la rédaction des projets de décisions à soumettre au Conseil d'administration.

Le volet de la gestion du contentieux est composé non seulement du volet de la représentation devant les juridictions, mais aussi des volets de l'assistance des agents de l'AAA en cas de questions légales ou jurisprudentielles, de l'analyse des recours et de la préparation des pièces à verser.

LE SERVICE « MÉTHODOLOGIE »

Les missions du service « Méthodologie » peuvent être classées en trois catégories :

- ▶ Mission d'assistance
- ▶ Mission de gestion
- ▶ Mission d'analyse et de contrôle

Le service assiste le personnel de l'AAA en cas de problèmes techniques liés au matériel informatique et aux logiciels. La méthodologie s'efforce de résoudre les problèmes et fait le suivi de l'incident jusqu'à sa résolution. La méthodologie est également interlocuteur des agents des divers services en cas de doutes sur les procédures de l'AAA ou des agents du service « Prestations » sur le calcul des prestations.

Les missions de gestion de la méthodologie sont diverses et vont de la gestion logistique du parc informatique à la mise à disposition de documents standardisés. Ensemble 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, la méthodologie gère la politique de sécurité de l'information de l'AAA.

La méthodologie est responsable pour la gestion des logiciels mis au point par le Centre informatique de la sécurité sociale (CISS). Elle soumet des demandes d'adaptation des logiciels développés par le CISS et analyse l'opportunité de développer de nouvelles fonctionnalités ou applications. Les demandes soumises au CISS sont accompagnées d'un cahier des charges fonctionnel.

La méthodologie élabore également les statistiques annuelles, présentées dans la partie 3 du présent rapport, ou simulations ponctuelles et assure dans ce contexte l'exploitation d'un Datawarehouse (DWH).

Le service effectue, soit sur demande, soit de sa propre initiative, des contrôles réguliers ou ponctuels afin de détecter des problèmes dans l'exécution des procédures de l'AA-Book ou des inconsistances au niveau de la transposition des bases légales, réglementaires ou encore du contenu des fichiers.

Plus d'informations sur les activités du service p. 50-51



Mme Diane KRANTZ,
Responsable du service

LE SERVICE « COMPTABILITÉ »

La 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.



M. Marc SCHUMACHER,
Responsable du service

C'est au cours des premiers mois d'un exercice que la comptabilité prépare les propositions budgétaires à intégrer dans le budget de l'Etat.

Au courant des deux derniers mois d'un exercice, la comptabilité dresse le projet de budget de l'AAA de l'exercice suivant pour le Conseil d'administration. Ce budget sert de base au calcul du taux de cotisation de l'exercice subséquent.

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 la gestion des prêts hypothécaires accordés aux assurés ainsi que dans le suivi des créances de l'AAA.

Le service s'occupe également de différentes opérations mensuelles et annuelles, telles que l'acquittement des charges patronales sur les rentes et les demandes en remboursement des dépenses relatives aux régimes spéciaux.

La comptabilité gère 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. La comptabilisation des opérations de recettes et de dépenses se fait sans retard suivant un plan comptable uniforme arrêté par l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).



2.1. Service « Qualité »	28
2.2. Service « Prévention »	30
2.3. Service « Prestations »	38
2.4. Service « Juridique »	44
2.5. Service « Méthodologie »	50
2.6. Événements phares de l'année 2019	52

2.1. SERVICE QUALITÉ

Le service « Qualité » a été créé en 2016 et a pour mission le développement, la mise en place et le suivi d'une démarche qualité et risques au sein de l'assurance accident. L'ensemble des actions d'amélioration et de structuration menées en 2016, 2017 et 2018 a permis à l'AAA d'obtenir la certification ISO 9001:2015 pour l'ensemble de ses activités en juin 2019 (plus d'informations p. 60-61). Devenir la première institution de sécurité sociale certifiée a été un challenge relevé grâce à la motivation et l'implication sans faille de la Direction et du personnel de l'AAA. Puisqu'une certification n'est jamais une fin en soi et que l'objectif est de s'améliorer continuellement, le service « Qualité » a organisé la formation d'une équipe d'auditeurs internes pour pouvoir bénéficier de l'expertise des personnes en interne et de les faire adhérer à la démarche en étant acteurs du progrès. Le service « Qualité » a également poursuivi ses actions relatives au développement de la compétence et de la polyvalence du personnel.

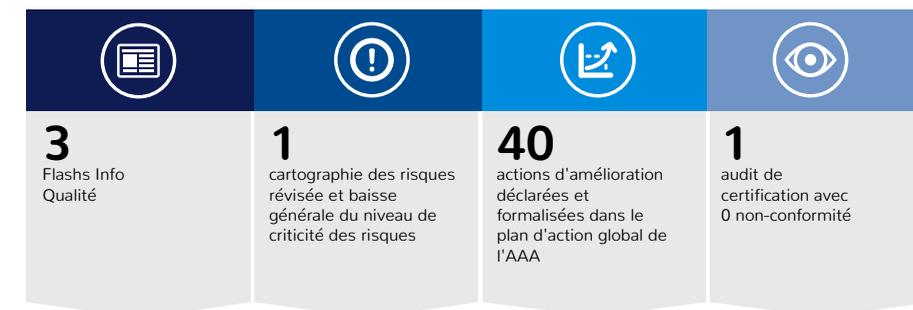
2.1.1. DÉVELOPPEMENT DE LA COMPÉTENCE ET DE LA POLYVALENCE DU PERSONNEL

- ▶ Amélioration de la diffusion de l'information quant aux possibilités de formation des agents et simplification des démarches et du suivi des inscriptions
- ▶ Organisation de formations en mode « Intra AAA » pour augmenter la participation
- ▶ Développement d'un programme de formations internes afin de valoriser les compétences internes et d'améliorer les connaissances des agents sur les procédures/activités de l'AAA



2.1.2. DÉMARCHE QUALITÉ

- ▶ Réévaluation des risques globaux de l'AAA et mise en place des actions de traitement des risques
- ▶ 1 formation à un outil de gestion des risques pour être autonome dans l'évaluation des risques de la sécurité des systèmes d'information préconisée par l'IGSS
- ▶ 1 revue de Direction avec l'ensemble des pilotes de processus
- ▶ Mise à jour et suivi de l'évolution du programme de travail de l'AAA tous les semestres
- ▶ Communication interne transparente et régulière grâce à l'intégration des « Flashes Info Qualité » dans la Newsletter interne
- ▶ Accessibilité de toutes les notes de l'AAA via la cartographie des processus
- ▶ Réalisation de projets d'amélioration
- ▶ Amélioration du volet « social » en menant des projets d'équipe (ex : participation au Relais pour la Vie, organisation de pauses croissants, pot de certification)
- ▶ 1 démarche qualité reconnue par un organisme externe



2.2. SERVICE PRÉVENTION

Une des principales missions du service « Prévention » est le conseil et l'assistance des employeurs et salariés en matière de sécurité-santé au travail. Par ailleurs, la sensibilisation grâce à différentes formations est primordiale afin de former les salariés, mais aussi les employeurs. Pour cette raison, l'AAA développe l'offre de ses formations en collaboration avec des organismes de formation externes. Le service propose également des aides financières pour les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, importants pour développer une culture de prévention dans les entreprises. Un autre volet que le service gère avec beaucoup de soin concerne les visites d'accompagnement en vue d'une labellisation du label « Sécher & Gesond mat System ».

L'AAA est un des initiateurs de la stratégie nationale VISION ZERO qui vise à promouvoir la sécurité et la santé au travail, afin de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles au Grand-Duché de Luxembourg. Les entreprises luxembourgeoises sont également encouragées à s'engager dans la VISION ZERO.

L'AAA intervient également au niveau de conférences nationales et internationales. En collaboration avec d'autres partenaires nationaux ou internationaux, l'AAA est co-organisateur de plusieurs événements, comme p.ex. le Forum de la Sécurité et de la Santé au Travail (plus d'informations p. 52-65).

2.2.1. ÉTUDES, CONSEIL ET SENSIBILISATION

Analyse des déclarations d'accidents du travail	19.710
Analyse des dossiers de maladies professionnelles	415
Lettres d'information et demandes de renseignements au sujet de mesures de prévention auprès des employeurs	396



2.2.2. FORMATIONS DE SÉCURITÉ PRÉVUES DANS LES RECOMMANDATIONS DE PRÉVENTION

Les recommandations de prévention, qui sont des règles de l'art en matière de sécurité et de santé au travail, sont élaborées par le service « Prévention » avec le concours d'experts choisis par le Conseil d'administration de l'AAA en raison de leur expérience professionnelle.

FORMATIONS DE SÉCURITÉ PRÉVUES DANS LES RECOMMANDATIONS DE PRÉVENTION DE L'AAA	NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS	SUBVENTIONS (€)
Engins de chantier (pelles, chargeurs, engins mixtes) et engins de chantier spéciaux	122	
Engins de levage (grues, ponts roulants)	522	
Chariots automoteurs de manutention	1.394	
Plates-formes élévatrices mobiles de personnes (PEMP)	454	378.396
Tracteurs agricoles	60	
Formateurs caristes	3	
Formateurs plates-formes élévatrices	2	
Formateurs ponts roulants	3	
Echafaudages de pied	23	4.350
Echafaudages roulants	35	
Formation préparatoire à l'habilitation électrique	556	69.075
Travaux en sécurité avec tronçonneuse, débroussailleuse et tailles-haies	437	42.150
Total	3.611	493.971

ORGANISMES DE FORMATION

Audits et réunions avec organismes de formation	72
Total des organismes de formation inscrits sur la liste de l'AAA au 31.12.2019	96
Total de cours de formation proposés et validés par l'AAA au 31.12.2019	440

AUTRES FORMATIONS

AUTRES FORMATIONS SUBVENTIONNÉES PAR L'AAA	NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS	SUBVENTIONS (€)
Prévention des risques psychosociaux (RPS)	1.497	312.101
7 règles d'or de la VISION ZERO	74	
Ecole du dos	815	
Formation pour conducteurs	924	
Formation arrimage	101	
Formation de sécurité - secteur bâtiment	228	
Formation de sécurité - secteur intérimaire	35	
Kuck & Klick (sensibilisation des écoliers)	186 classes	
Total	3.674 personnes et 186 classes	

2.2.3. AIDES FINANCIÈRES

Afin d'inciter les entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail, l'AAA offre des aides financières pour les systèmes suivants: la norme ISO 45001, la norme VCA et la certification sécurité MASE/UIC.

La prise en charge des frais (HTVA) pour la mise en place de la norme ISO 45001, de la norme VCA ou de la certification sécurité MASE/UIC se présente sous forme d'une subvention unique et non récurrente mais ne dépassant pas 10.000€. La prise en charge des frais (HTVA) de la migration du référentiel OHSAS 18001 vers la norme ISO 45001 s'élève à 1.000€. Peuvent être considérés, les frais engendrés par les services des conseillers extérieurs pour la mise en place du système (prise en charge des audits à blanc et des réunions de travail) ainsi que les frais engendrés par le premier audit de certification, respectivement l'audit de migration OHSAS 18001 vers ISO 45001.

AIDE	NOMBRE D'ENTREPRISES	SUBVENTIONS (€)
Systèmes de management de la sécurité	13	88.090

2.2.4. LABEL « SÉCHER & GESOND MAT SYSTEM »



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 en 2011 un label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail, dénommé « Sécher & Gesond mat System (SGS) ». **Avec ce label, destiné aux petites et moyennes entreprises, l'AAA aimerait 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 sécurité et de santé au travail et leur permet surtout de bénéficier d'un conseil personnalisé et d'un accompagnement par les agents du service « Prévention » de l'AAA.

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. Les autres frais, notamment ceux en relation avec la mise en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité et de santé au travail sont à charge des entreprises.

La Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers et l'Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises (INDR) s'engagent par le biais d'une convention à coopérer avec l'AAA en vue de promouvoir l'action de conseil et de labellisation auprès de leurs ressortissants et membres.

Les entreprises qui ont recours à l'initiative « SCIPRISC » (Système de Coaching Innovant pour la Prévention des Risques professionnels dans le Secteur de la Construction) de l'IFSB peuvent également être préparées à être labellisées du label SGS.

Au 31 décembre 2019, **41** entreprises se sont vues décerner le label « Sécher & Gesond mat System » et **33** entreprises sont en cours de labellisation.

LABEL « SÉCHER & GESOND MAT SYSTEM »

Visites d'accompagnement en vue d'une labellisation en 2019	55
Coûts d'audits en 2019	36.460
Entreprises labellisées en 2019	3
Total des entreprises labellisées au 31.12.2019	41

ENTREPRISES LABELLISÉES EN 2019



Société Nationale
des Habitations à Bon Marché S.A.



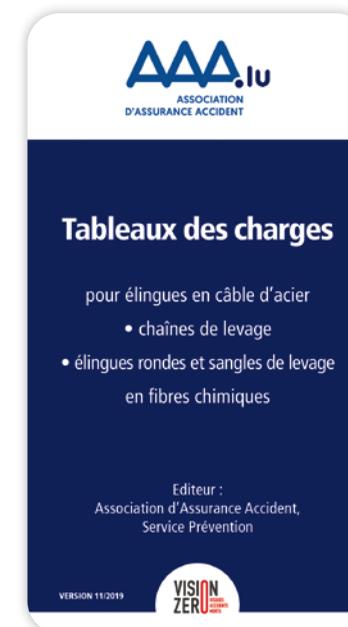
Union Investment
Luxembourg
S.A.



Attrax S.A.

2.2.5. LES SUPPORTS DE PRÉVENTION

Ensemble avec le service « Communication », le service « Prévention » vise à actualiser et à adapter régulièrement ses supports de prévention. Ainsi, les refontes des brochures « Echafaudages de pied », « Harnais de sécurité et systèmes d'arrêt de chutes » et le « Tableaux des charges » ont été réalisées en 2019. Les supports de prévention sont toujours disponibles en français et en allemand et peuvent être téléchargés ou commandés sur « aaa.lu ».



Par ailleurs, un nouveau dépliant expliquant en détail le rôle du service « Prévention » a été élaboré. Le but de ce dernier est d'informer les entreprises sur les activités du service en vue de les aider à mieux développer leur culture de prévention et de remplir leurs obligations légales et réglementaires en matière de sécurité et santé au travail.



2.2.6. LA CAMPAGNE VISION ZERO

En étroite collaboration avec le service « Communication », le site internet « visionzero.lu » a été entièrement renouvelé en 2019. Avec un nouveau design et une navigation simplifiée offrant une meilleure vue d'ensemble, le site a été mis en ligne en octobre 2019. Le site est bien structuré et il est disponible en français, en allemand et également en anglais. Le nouveau site offre une plateforme qui rassemble tous les outils nécessaires pour développer une culture de prévention en entreprise.

Plus d'informations sur la refonte du site « visionzero.lu » p. 63-64



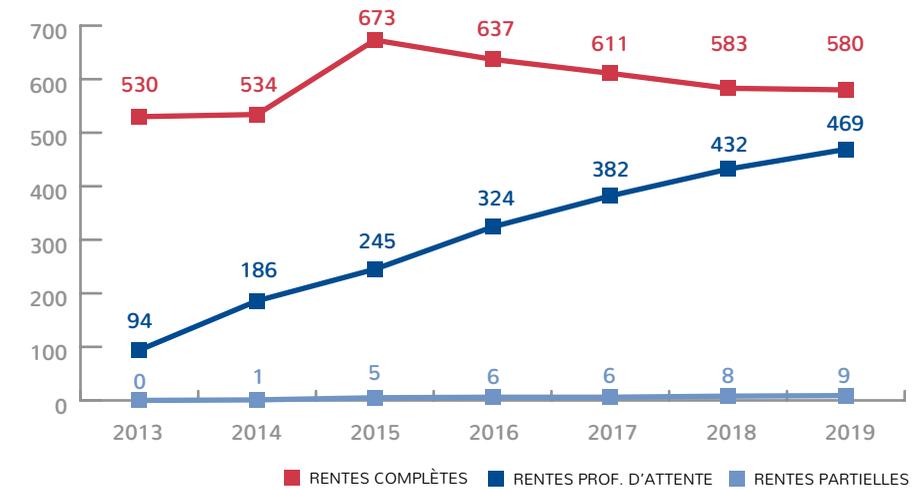
2.3. SERVICE PRESTATIONS

Le service « Prestations » est organisé en équipes encadrées par des chefs d'équipe et un responsable du service. Les gestionnaires des équipes traitent et analysent en moyenne 134 nouvelles déclarations d'accident chaque jour. Ils vérifient les faits et les pièces accompagnant les dossiers et demandent, le cas échéant, de plus amples renseignements auprès des employeurs ou des assurés en vue de l'indemnisation de ces derniers. Ils s'occupent également des courriers entrants relatifs aux dossiers existants, ce qui représente quelque 200 courriers à traiter par jour. En outre, ils répondent aux appels téléphoniques représentant 20% de leur tâche journalière.



CHIFFRES CLÉS DU SERVICE

2.3.1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RENTES (EN COURS)

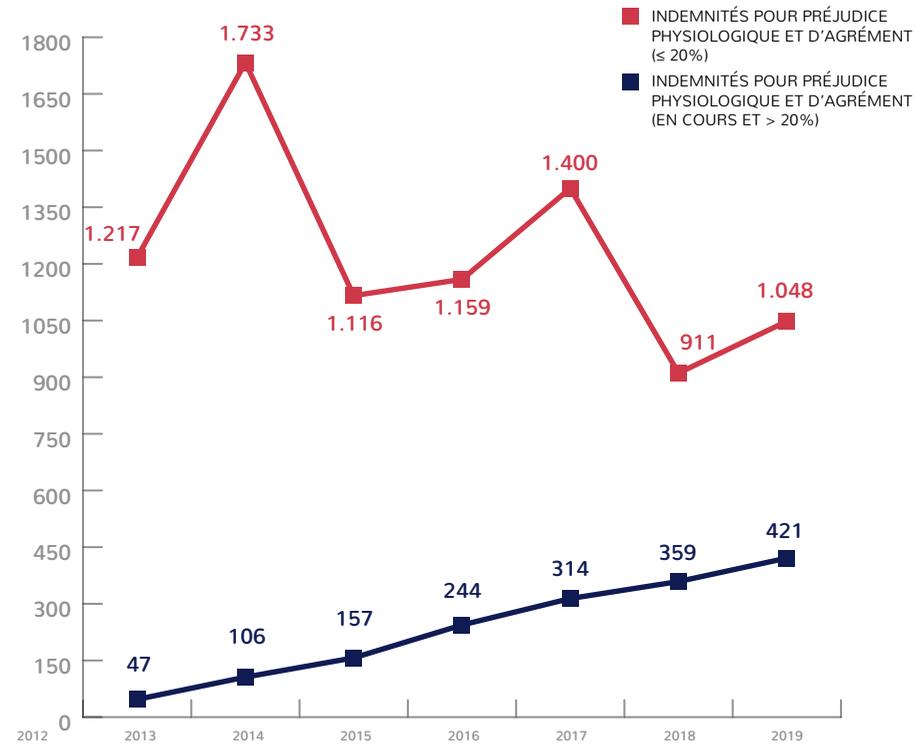


Les rentes complètes constituent un revenu de remplacement et sont versées à la fin de l'indemnité pécuniaire de maladie par la CNS.

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%.

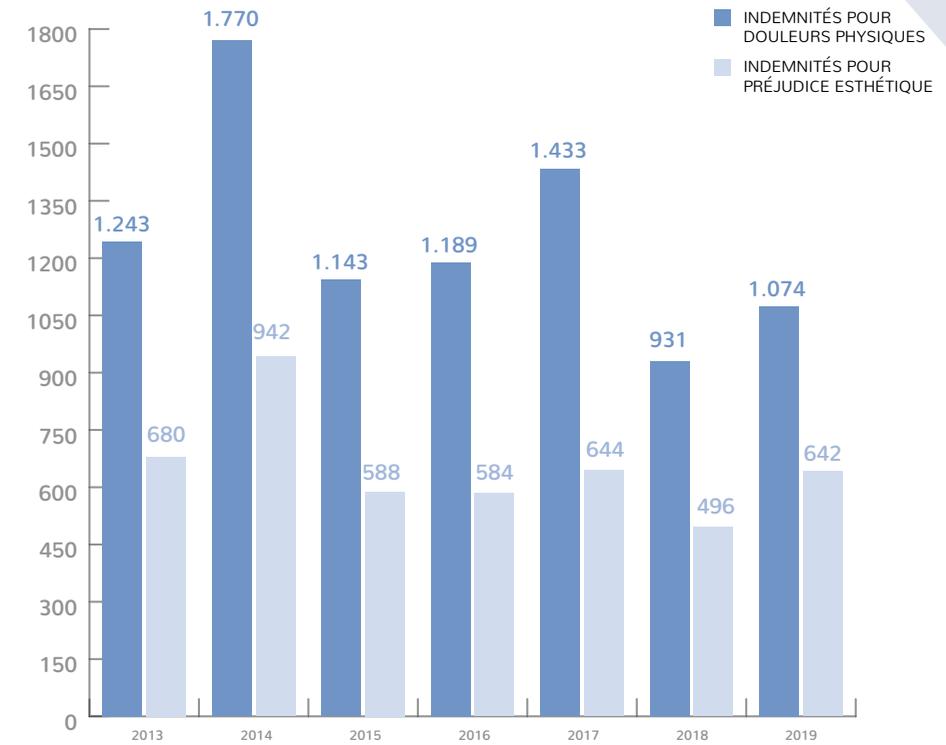
La rente professionnelle d'attente est versée aux assurés qui bénéficient d'un reclassement professionnel externe imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle et qui présentent une incapacité partielle permanente d'au moins 10%.

2.3.2. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INDEMNITÉS POUR PRÉJUDICES EXTRAPATRIMONIAUX



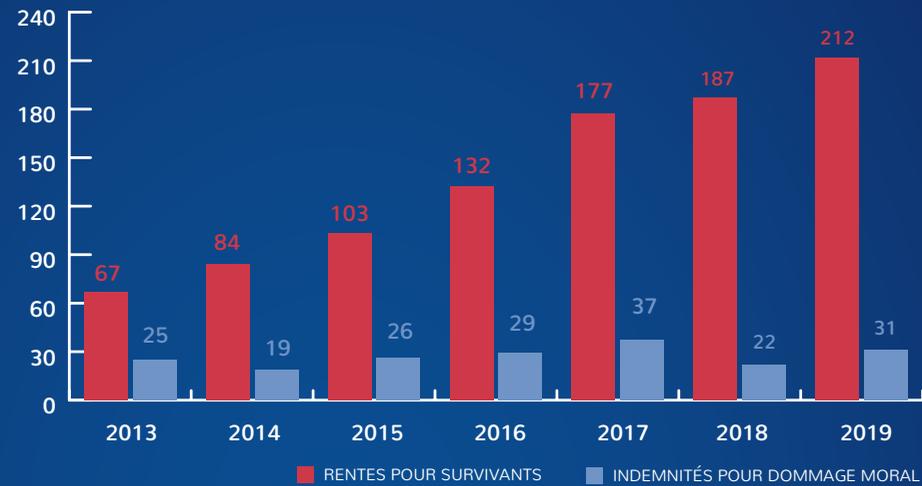
Pour les taux d'incapacité partielle permanente inférieurs ou égaux à 20%, l'indemnité est versée sous forme d'un capital obtenu en multipliant l'indemnité annuelle par un facteur de capitalisation fixé par règlement grand-ducal du 9 mars 2017.

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



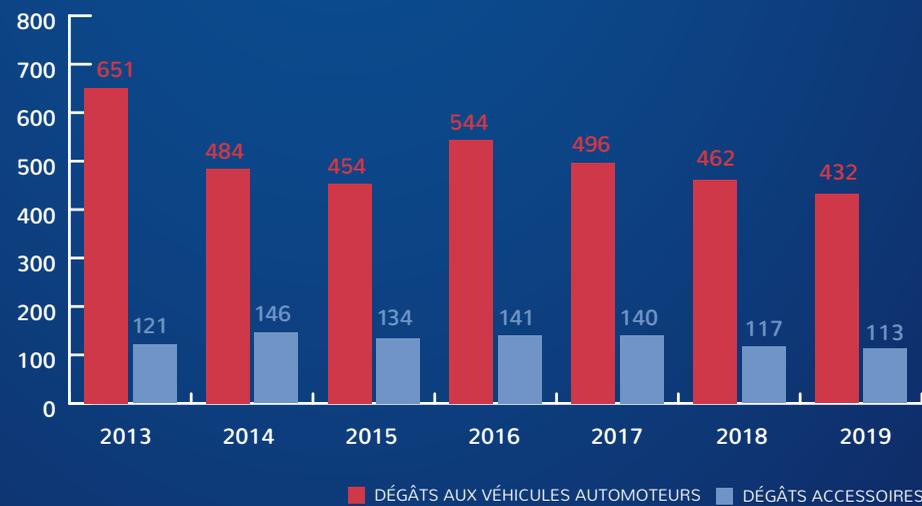
Ces indemnités sont fixées sur base d'un barème médical applicable à l'assurance accident.

2.3.3. ÉVOLUTION DU NOMBRE DES PRESTATIONS POUR SURVIVANTS



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

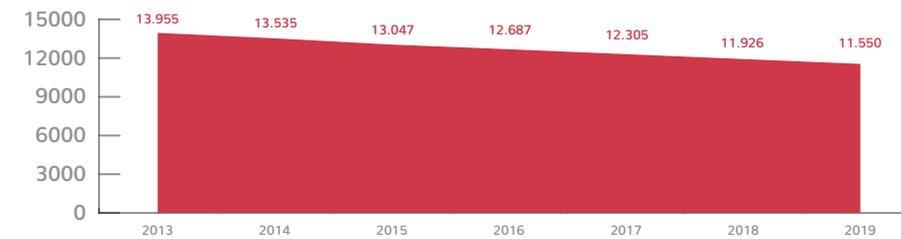
2.3.4. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉGÂTS MATÉRIELS



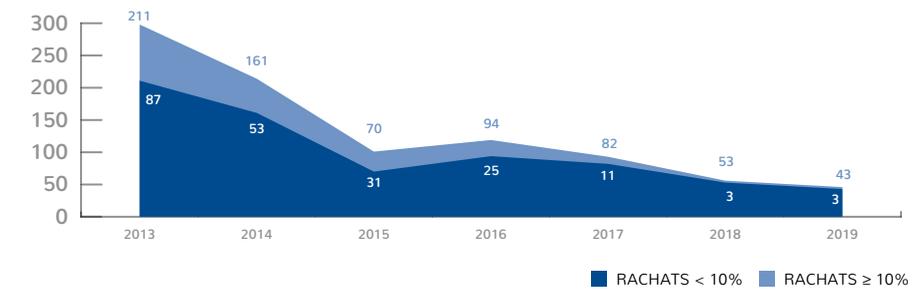
Les dégâts accessoires représentent des objets personnels endommagés lors de l'accident et remboursés par l'AAA.

2.3.5. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RENTES ET DE RACHATS (ANCIENNE LÉGISLATION)

RENTES EN COURS



RACHATS



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

2.4. SERVICE JURIDIQUE



Au cours de l'année 2019, en sus des tâches et activités habituelles, le service Juridique a apporté son conseil d'expertise, respectivement son support, à la Direction ainsi qu'aux autres services de l'AAA notamment dans les domaines suivants :

2.4.1. GESTION DES AVIS JURIDIQUES

CONTRIBUTIONS EN VUE DE L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 9001:2015

Le service Juridique a procédé à une revue et à une optimisation de ses procédures et des notes internes afin d'assurer la transparence de ses activités et de se mettre en conformité avec les exigences relevant de la certification ISO 9001:2015.

RESTRUCTURATION DE LA VEILLE JURIDIQUE

Dans un souci de permettre aux juristes de suivre les évolutions légales et réglementaires susceptibles d'avoir un impact sur l'activité de l'assurance accident, le processus de la veille juridique a été réorganisé.

PROTECTION DES DONNÉES

La conformité des procédures de l'AAA avec les règles en matière de protection des données a été contrôlée et réévaluée par les juristes de l'AAA. Le registre des traitements de l'AAA a été soumis à une revue en profondeur.

2.4.2. ACTIONS RÉCURSOIRES

En 2019, le sous-service « Actions récursoires », a récupéré plus de 9 millions d'euros en faveur de l'AAA, en sollicitant notamment ses débours auprès des compagnies d'assurance dans les dossiers accident avec tiers responsables.

2.4.3. GESTION DU CONTENTIEUX

Assisté de plusieurs agents de l'AAA, le service Juridique assure la représentation de l'AAA auprès des juridictions de la sécurité sociale. Ainsi, au cours de l'année 2019, l'AAA a été représentée à 95 audiences du Conseil arbitral de la sécurité sociale et à 23 audiences du Conseil supérieur de la sécurité sociale.



95

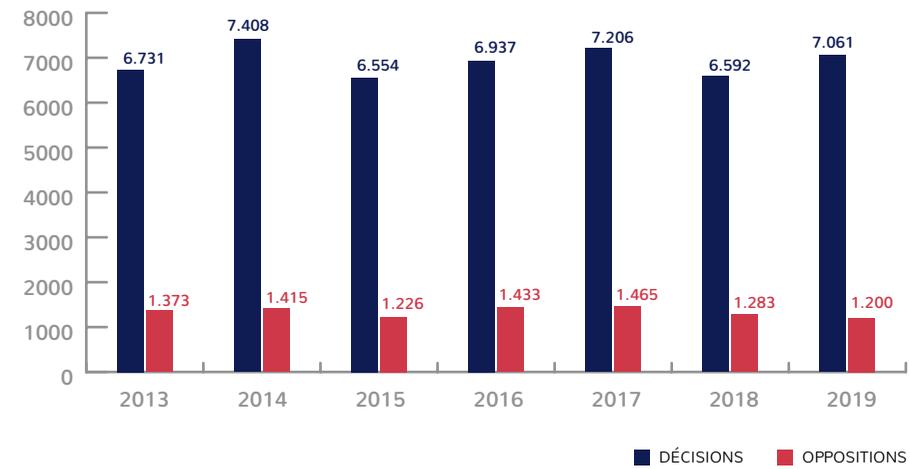
audiences du
Conseil arbitral de
la sécurité sociale



23

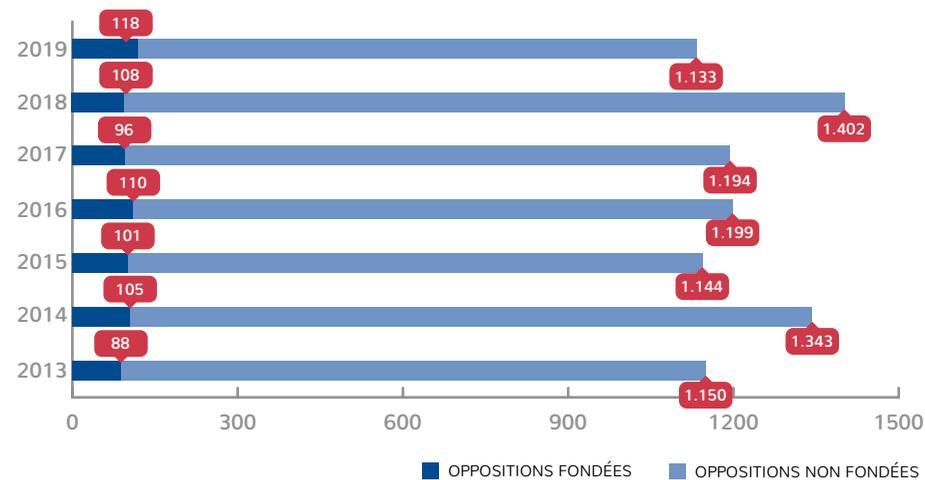
audiences du Conseil
supérieur de la sécurité
sociale

2.4.3.1. DÉCISIONS PRÉSIDENTIELLES

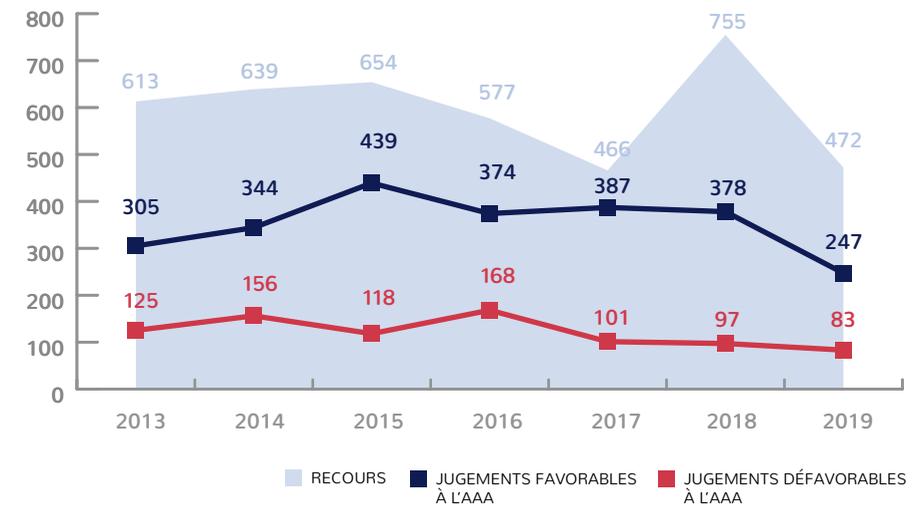


Le nombre total des décisions émises par l'AAA reste stable. 17% des décisions font l'objet d'une opposition à vider par le Conseil d'administration.

2.4.3.2. DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

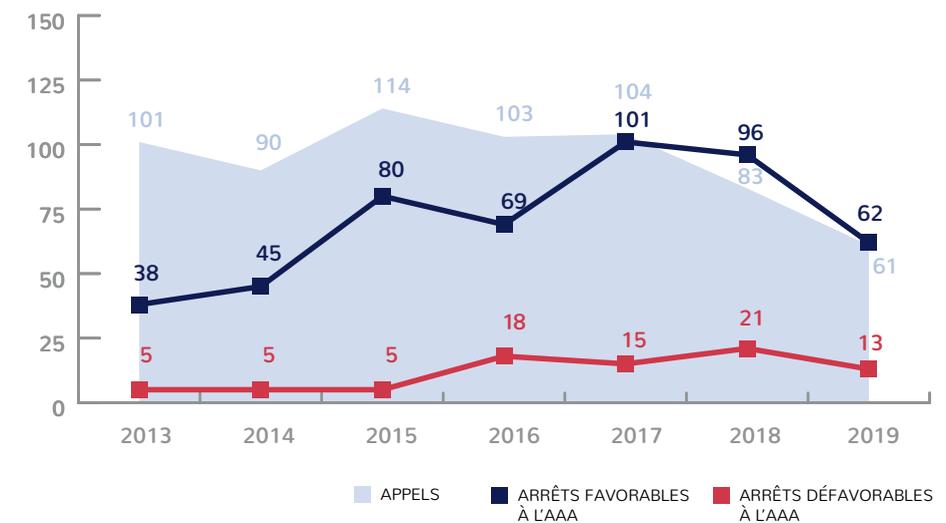


2.4.3.3. RECOURS ET JUGEMENTS DU CONSEIL ARBITRAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



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

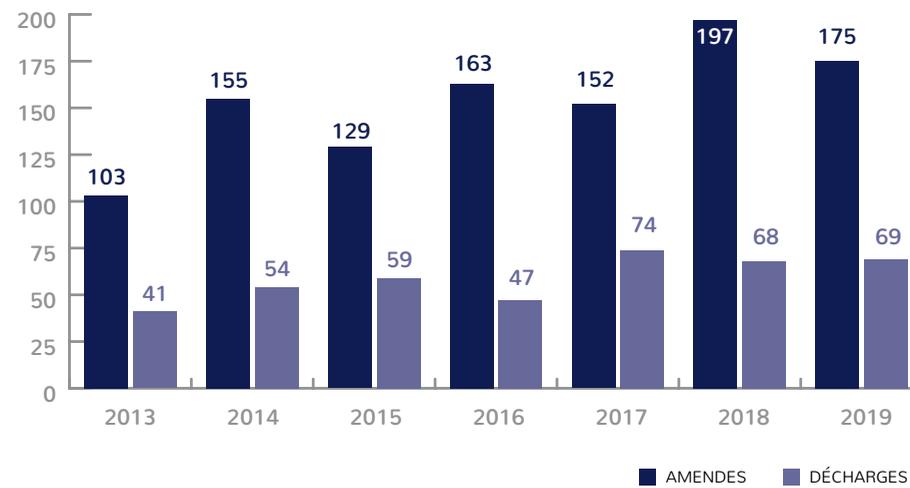
2.4.3.4. APPELS ET ARRÊTS DU CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



2.4.3.5. POURVOIS EN CASSATION ET ARRÊTS

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pourvois en cassation	0	1	0	0	3	0	0
Arrêts favorables à l'AAA	0	0	1	0	1	0	0
Arrêts défavorables à l'AAA	0	0	0	0	0	2	0

2.4.3.6. 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 leur imposées par des dispositions légales.

2.4.4. GESTION DES ABUS ET FRAUDES

En vue de parfaire la mise en œuvre de la stratégie de lutte contre les abus et fraudes de l'AAA, le sous-service « Abus et fraudes » a poursuivi l'amélioration de son fonctionnement interne, notamment par la création d'une réunion « inter services », chargée de statuer sur les dossiers soumis au sous-service pour instruction approfondie et pour enquête administrative.

Par ailleurs, l'année 2019 était encore l'occasion d'enrichir les connaissances du sous-service grâce à la participation à des conférences nationales et internationales, ainsi qu'apporter, ensemble avec les autres institutions de sécurité sociales des informations sur son fonctionnement dans le cadre d'une étude diligentée par une mission gouvernementale française, concernant la lutte contre les fraudes aux prestations sociales.

DOSSIERS SOUMIS POUR ENQUÊTES ADMINISTRATIVES INTERNES EN 2019

ayant donné lieu à :

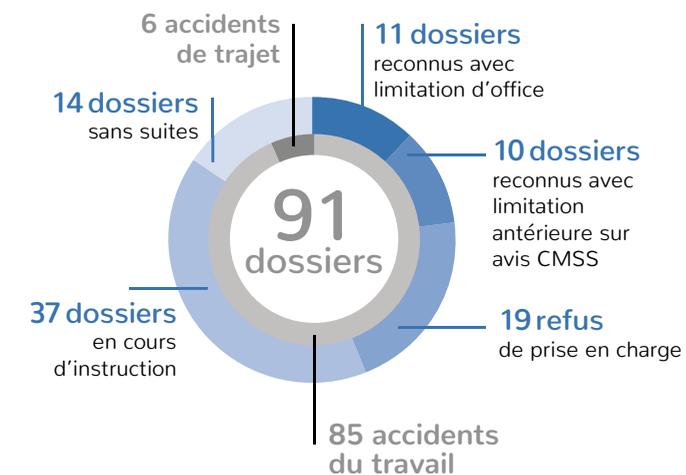


DOSSIERS RENVOYÉS DEVANT UNE JURIDICTION CORRECTIONNELLE EN 2019 :



DOSSIERS SOUMIS POUR INSTRUCTION APPROFONDIE EN 2019, (MATÉRIALITÉ DOUTEUSE, NON DÉCLARÉS, CONTESTÉS PAR L'EMPLOYEUR) :

ayant donné lieu à :



2.5. SERVICE MÉTHODOLOGIE



2.5.1. OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

- ▶ Intégration d'un automatisme pour la détection de doubles affiliations (rente complète et rente d'attente)
- ▶ Restructuration de l'affichage des données de l'outil « ADEM-Chômage » et mise en place d'un avertissement automatisé pour le gestionnaire en cas de changement de données auprès de l'ADEM
- ▶ Implémentation du logo de la certification « ISO 9001:2015 » sur tous les templates de l'AAA
- ▶ Développement de templates pour la création du procès-verbal des oppositions pour le service Prestations
- ▶ Installation d'un outil pour la gestion des notes
- ▶ Mise à disposition d'un deuxième écran d'ordinateur pour les agents
- ▶ Amélioration de la procédure pour l'envoi annuel des certificats d'impôt
- ▶ Élaboration des statistiques européennes concernant les maladies professionnelles (EODS -European Occupational Diseases Statistics)

2.5.2. OPTIMISATION DES OUTILS POUR FACILITER LES TÂCHES QUOTIDIENNES DES AGENTS

ACTIVITÉS EN 2019 CONCERNANT LES PROJETS EN COURS :

Bureautique :

Installation du logiciel OMS (Output management system) pour le chef du projet (agent du service « Méthodologie ») et initiation par un agent du Centre informatique de la sécurité sociale (CISS) ; analyse profonde des templates du sous-service « Récursaire » ; installation d'une version test pour le module « Bureautique » ; définition du workflow des templates pour le service « Prestations » et le sous-service « Récursaire » ; définition des droits d'accès aux applications afin de respecter la protection des données.

Nouveau GRI (Gestion des rentes et indemnités) :

Planification et recueil des objectifs du projet GRI avec la réalisation du plan de projet et le cahier des objectifs ; finalisation du cahier des charges fonctionnel pour la mise en place du volet « Gestion des recrédités » ; analyse du volet « Saisies/cessions et compensations » ensemble avec le service « Juridique » et analyse du volet « Gestion des indus » ensemble avec les services « Comptabilité » et « Prestations ».

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) :

Présentation et démonstration du service en ligne (Reference Implementation for a National Applications - RINA full stack), mis à disposition par la Commission Européenne pour la gestion et l'échange électronique des dossiers de sécurité sociale entre les institutions compétentes des pays européens aux agents du service « Prestations » et phase d'essai pour l'échange des données entre le service « Méthodologie » et les institutions étrangères. La mise en place d'un mécanisme pour la gestion des notifications a été analysée par le service « Méthodologie » et le CISS.

Migration logiciel BS2000 – Application DI :

- ▶ Migration des anciens fichiers vers de nouvelles bases de données
- ▶ Création d'un nouveau module « Accident » dans l'application CCDoss et définition des droits d'accès aux applications pour la protection des données
- ▶ Mise en production de nouveaux outils pour l'encodage des déclarations accidents et la gestion des recettes et des dépenses du sous-service « Récursaire » et du service « Comptabilité »
- ▶ Mise en test d'un nouvel écran pour l'affichage des anciennes rentes courantes (Mandats mensuels)

2.6. ÉVÉNEMENTS PHARES DE L'ANNÉE 2019

27.03.2019
Organisation de la 13e édition du « Forum SST » (format conférence)



25.04.2019
Co-organisation de la conférence sur la responsabilité du chef d'entreprise



12.06 - 13.06.2019
Co-organisation du « Forum international » à Trèves



22.05. - 24.05.2019
Participation aux « Journées nationales de santé au travail » à Metz

30.09.2019
Mise en ligne de la version allemande du site « aaa.lu »



03.07.2019
Certification ISO 9001 de l'AAA

03.10. - 04.10.2019
Participation à la conférence internationale « EU Safety » à Luxembourg



23.10.2019
Refonte du site « visionzero.lu »



30.10.2019
Participation au « European Forum » à Vilnius (Lituanie)



13^e ÉDITION DU FORUM SÉCURITÉ-SANTÉ AU TRAVAIL

C'est dans une salle comble que s'est déroulée en présence de M. Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale et de M. Tom Oberweis, Vice-Président de l'UEL et de l'INDR et Président de la Chambre des Métiers, la 13^e édition du Forum de la sécurité et de la santé au travail le 27 mars au centre de conférences de la Chambre de Commerce. Les témoins de la campagne média VISION ZERO ont activement participé à ce Forum.

Le Forum était organisé par l'AAA, l'UEL et l'INDR en collaboration avec les partenaires ArcelorMittal, ITM, IFSB, Foyer et Direction de la Santé. Le Forum s'inscrit dans la stratégie nationale VISION ZERO, lancée le 24 mars 2016 à l'occasion de la 10^e édition du Forum. De nombreuses entreprises ont compris leur responsabilité et ont rejoint la VISION ZERO.

Les développements au niveau national de la VISION ZERO ont été présentés lors du Forum, qui ont renseigné en outre sur les bonnes pratiques d'entreprises engagées, les démarches et normes existantes en termes de sécurité, de santé et de bien-être sur le lieu du travail et de responsabilité sociale des entreprises. Ainsi, l'entreprise Tralux Construction a présenté son projet C.A.P.S. – Compagnon Acteur de la Prévention et de la Sécurité, lequel avait remporté le Prix national sécurité-santé en 2018 dans la catégorie sécurité des entreprises de plus de 50 salariés. Pour sa part, le Centre Hospitalier du Nord a présenté son plan d'action #Bewusst_Sécher_Gesond et a partagé une bonne pratique en matière de prévention des risques psychosociaux.



Organisateurs, partenaires et orateurs du Forum SST



Le Ministre de la Sécurité sociale,
M. Romain Schneider



CONFÉRENCE « LA RESPONSABILITÉ DU CHEF D'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SANTÉ AU TRAVAIL »



Organisateurs, orateurs et entreprises labellisées

L'événement était organisé par la Chambre des Métiers en collaboration avec l'AAA, l'INDR et la Chambre de Commerce.

La conférence qui a eu lieu le 25 avril 2019 à la Chambre des Métiers visait à présenter de façon pragmatique, à partir de cas vécus, les droits et obligations issues de la législation applicable, surtout autour de la « responsabilité du chef d'entreprise en rapport avec la sécurité et santé au travail », et à donner des conseils y relatif.



Annick Sunnen, Responsable du service « Prévention »

Par ailleurs, la conférence visait à présenter la stratégie nationale VISION ZERO et sa « Boîte à outils », notamment le label « Entreprise Socialement Responsable (ESR) » de l'INDR et le label « Sécher a Gesond mat System » de l'AAA. Ces outils aident à promouvoir une culture de prévention en entreprise, dans le but de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles au Luxembourg.

Les entreprises récemment labellisées ayant mis en œuvre une stratégie conséquente de management de la sécurité et de la santé ont été présentées.

35^{èmes} JOURNÉES NATIONALES DE SANTÉ AU TRAVAIL ORGANISÉES PAR LE SIST BTP LORRAINE



Les 35^{èmes} Journées nationales de santé au travail dans le BTP se sont déroulées à Metz, au centre des congrès Robert-Schuman, du 22 au 24 mai 2019 comptant plus de 500 congressistes. Elles avaient pour thèmes principaux les risques liés aux particules fines ainsi que la prévention primaire en entreprise.

Les Journées nationales de santé au travail se tiennent tous les deux ans en France, dans la région d'un des 28 services interentreprises professionnels de santé au travail BTP, autour de thématiques choisies par le comité scientifique de l'événement.



Profitant de la situation frontalière de la Lorraine, la conférence a également porté leur regard sur les pratiques des voisins européens les plus proches : l'Allemagne, la Belgique et le Luxembourg. Dans ce contexte, la responsable du service « Prévention » a présenté la stratégie nationale VISION ZERO.

FORUM INTERNATIONAL À TRÈVES



Animateurs de la table ronde (de gauche à droite): Dr. Udo Keil, TU Darmstadt; Johan Remmery, Puzzel Sàrl; Carlo Schiertz, Labyrinth Sàrl-S; Dr. Christian Rückerl, BG ETEM

La 5^e édition du Forum international « Une gestion moderne de la santé et de la sécurité au travail en Europe » a eu lieu le 12 et 13 juin 2019 à Trèves. Ce Forum était organisé par la BG ETEM (Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro, Medienerzeugnisse) en collaboration avec l'ISSA (Association internationale de la sécurité sociale) et l'Association d'assurance accident. L'événement se déroule alternativement en Allemagne et au Luxembourg.

L'événement est axé sur un échange bilatéral entre le Luxembourg et l'Allemagne sur des questions d'actualité dans le domaine des systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, de l'organisation de la sécurité et de la santé et d'autres sujets de prévention, toujours en gardant à l'esprit la VISION ZERO.

Les thématiques abordées étaient la DIN ISO 45001, la gestion efficace du contractant, la VISION ZERO au niveau de la sécurité routière, les campagnes de prévention en Allemagne et au Luxembourg ainsi que des sujets d'actualité sur la sécurité et la santé au travail. Une demi-journée était dédiée aux presque accidents à travers une table ronde animée par plusieurs experts.

La conférence comptait plusieurs interventions de l'AAA, de partenaires nationaux ainsi que des témoignages d'entreprises engagées dans la VISION ZERO. Deux des formateurs des 7 règles d'or ont co-animé la table ronde sur les presque accidents.



Annick Sunnen,
Responsable du service
« Prévention »



Claude Seywert, Président du Conseil d'administration de l'AAA



CERTIFICATION ISO 9001

La certification ISO 9001:2015 consiste à faire reconnaître par un organisme externe la bonne application des exigences de la norme de management qualité ISO 9001. Cette norme est un support de management largement utilisé dans le secteur privé mais très peu dans le domaine public.

L'AAA fait figure de précurseur en la matière puisqu'il s'agit de la première institution de sécurité sociale à avoir décroché une telle certification au Luxembourg : son système de management de la qualité est reconnu, adapté et centré sur les attentes de ses clients/usagers.

La version 2015 de la norme ISO 9001 est un véritable outil de gouvernance reposant sur une analyse approfondie du contexte et des risques associés.

Pour son Chargé de Direction, Monsieur Georges WAGNER, cette démarche volontaire et ambitieuse trouve son origine dans l'essence même du service public : satisfaire un besoin d'intérêt général, en toute transparence, confiance et fiabilité.

Pour Blandine VALET, Responsable Qualité de l'AAA, le déploiement des exigences normatives sur ce type d'organisation ne fait aucune différence : « Tant que le leadership de la Direction et l'implication du personnel restent constants, il n'y a aucune raison pour que l'implémentation de la démarche soit plus compliquée qu'ailleurs. L'AAA est une organisation dynamique qui a intégré sa gestion des risques et son processus d'amélioration continue dans ses objectifs stratégiques, ce qui est un gage de pérennité ».

Cette démarche, lancée mi-2016, a permis notamment l'élaboration de la Politique Qualité et de la cartographie des processus de l'AAA, documents que vous retrouverez dans ce rapport sous les points « 1.1. Vision », « 1.2. Missions » et « 5.2. Cartographie des processus » ainsi que sur le site « aaa.lu ».

En date du 3 juillet 2019, l'AAA était heureuse et fière de recevoir son certificat ISO 9001:2015.

Comme toute démarche d'amélioration continue, les efforts se poursuivent : une équipe d'auditeurs internes a notamment été formée pour vérifier régulièrement le maintien et l'amélioration du système qualité.



Claude Seywert (Président du Conseil d'administration), Blandine Valet (Responsable Qualité) et Georges Wagner (Chargé de direction) avec les agents de l'AAA

VERSION ALLEMANDE DU SITE « AAA.LU »

Afin de simplifier l'accès à l'information sur le site de l'AAA, le site a été entièrement traduit en allemand. Ceci est en cohérence avec les valeurs de l'AAA : « Transparence, Accessibilité, Intelligibilité : Nous communiquons une information de qualité et complète, ce qui suppose qu'elle soit juste, contextuelle, facilement accessible et compréhensible. » Le service « Communication » était en charge de la coordination et de la gestion de cette traduction et de la mise en ligne de la nouvelle version linguistique.

CONFÉRENCE INTERNATIONALE EU SAFETY À LUXEMBOURG

La conférence internationale « EU-Safety 2019 » a été organisée les 3 et 4 octobre 2019 par Eurosafe, l'Association européenne de prévention des accidents et de promotion de la sécurité, en collaboration avec le Luxembourg Institute of Health (LIH), et avec le support du Fonds National de la Recherche Luxembourg (FNR), du Ministère de la Santé, de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), et de la Commission Européenne.

Presque 200 scientifiques, responsables politiques et autres parties prenantes de toute l'Europe et au-delà, ont participé à la 8^{ième} édition de la conférence « EU-Safety ». La conférence comprenait 93 excellentes présentations d'un superbe éventail d'intervenants, issus du monde des gouvernements, des universités, des soins de santé, de la gestion des risques et de la prévention des accidents. Les échanges de bonnes pratiques étaient nombreux.

La responsable du service « Prévention » a présenté la stratégie nationale VISION ZERO.

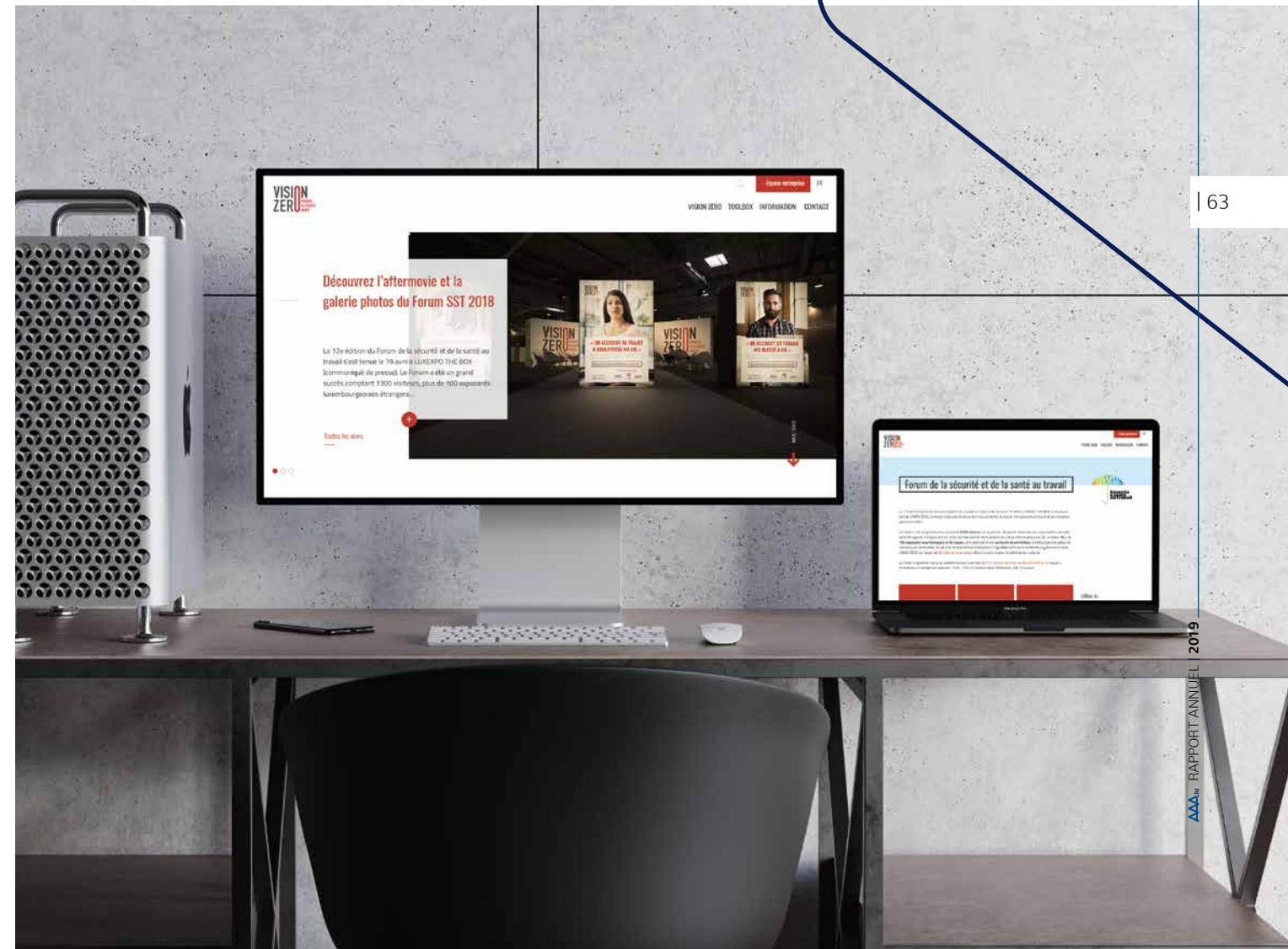


Annick Sunnen, Responsable du service Prévention

REFONTE DU SITE « VISIONZERO.LU »

Les initiateurs de la VISION ZERO, l'AAA, l'UEL et l'INDR, ont annoncé en octobre 2019 que le site de la VISION ZERO a fait peau neuve. Les nouveautés du site Internet et de l'Espace entreprise sont reprises ci-dessous :

- ▶ Nouveau design avec une navigation simplifiée offrant une meilleure vue d'ensemble grâce à un mega-menu bien structuré
- ▶ Nouvelle page d'accueil directement liée à la médiathèque, à l'agenda et aux actualités
- ▶ Site répondant aux critères d'accessibilité
- ▶ Site également disponible en langue anglaise
- ▶ Refonte des pages liées aux Forum SST, Prix national SST et label SGS



Nouvel Espace entreprise pour les entreprises engagées

- ▶ Optimisation de la page d'accueil permettant à l'utilisateur de découvrir d'un coup d'œil les actualités et les témoignages d'entreprises, ainsi que les autres entreprises engagées
- ▶ Possibilité pour les entreprises engagées de partager leurs articles et témoignages
- ▶ Création du blog permettant de suivre les actualités des autres entreprises engagées et des nouveautés de la VISION ZERO
- ▶ Mise en évidence des différents outils de l'Espace entreprise : création d'affiches personnalisées, établissement du certificat d'adhésion, commande de gadgets personnalisés
- ▶ Amélioration de la page du plan d'action
- ▶ Compte entreprise regroupant les données de l'entreprise
- ▶ Espace entreprise également disponible



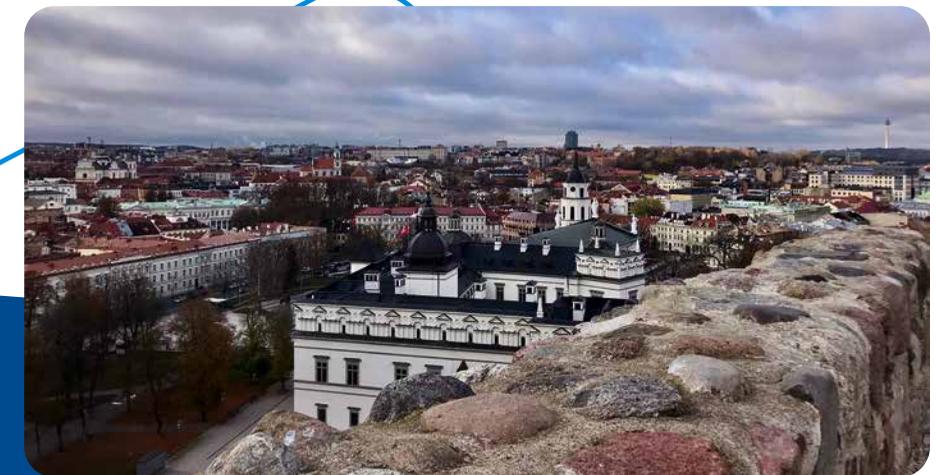
EUROPEAN FORUM À VILNIUS (LITUANIE)

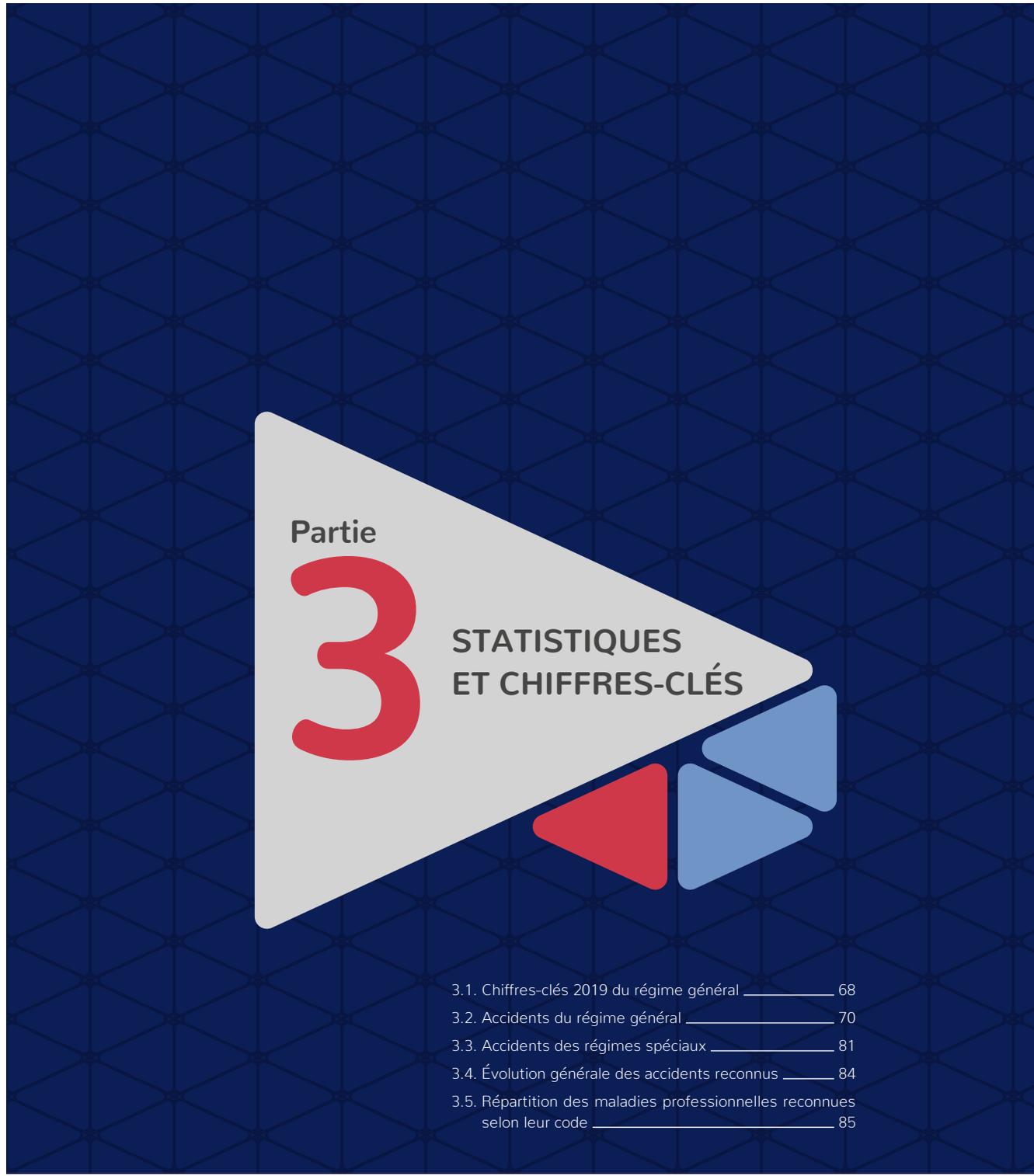


Le forum européen de l'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles compte les institutions de 21 pays européens. Chaque année la conférence européenne « European Forum » se tient dans une autre ville européenne.

En 2019, Sodra avait la présidence du « European Forum » avec un focus sur le thème « Moving across borders : Converging regulation and diverse cultures ». Le forum s'est tenu du 29 au 31 octobre 2019 à Vilnius en Lituanie.

L'AAA a participé au workshop « Législation » et « Communication » et a partagé ses bonnes pratiques.





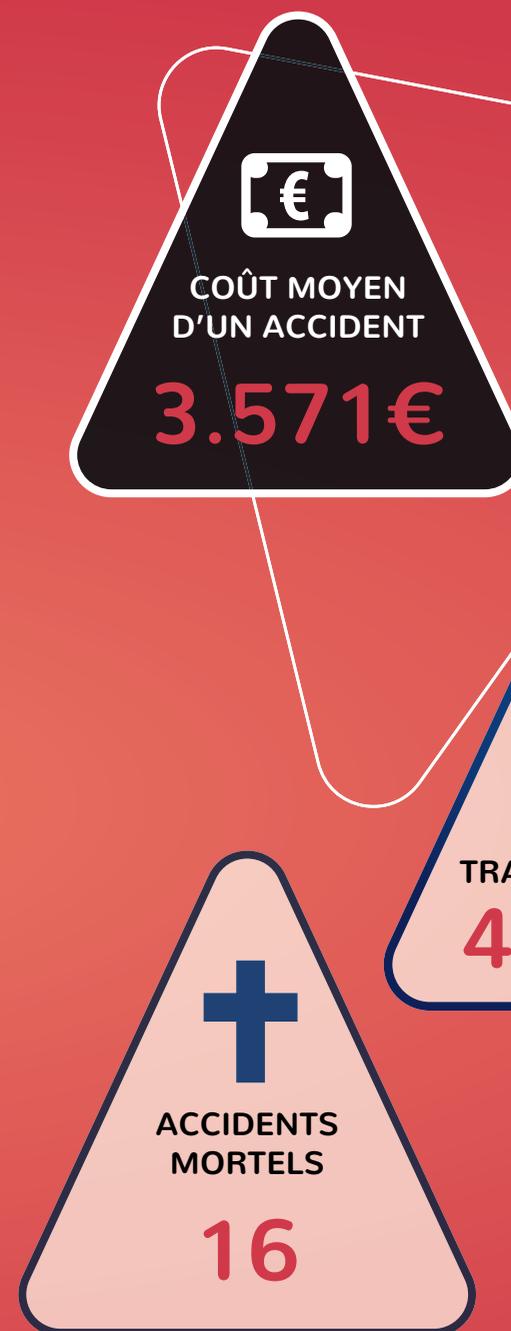
Partie
3 STATISTIQUES
ET CHIFFRES-CLÉS

3.1. Chiffres-clés 2019 du régime général	68
3.2. Accidents du régime général	70
3.3. Accidents des régimes spéciaux	81
3.4. Évolution générale des accidents reconnus	84
3.5. Répartition des maladies professionnelles reconnues selon leur code	85

3.1. CHIFFRES CLÉS 2019 DU RÉGIME GÉNÉRAL

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

68

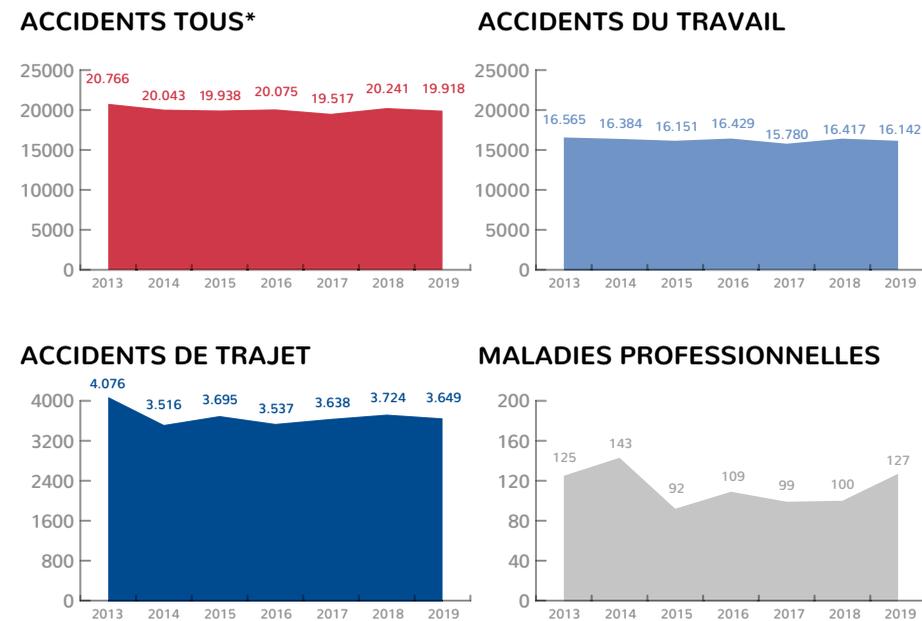


69

3.2. ACCIDENTS DU RÉGIME GÉNÉRAL

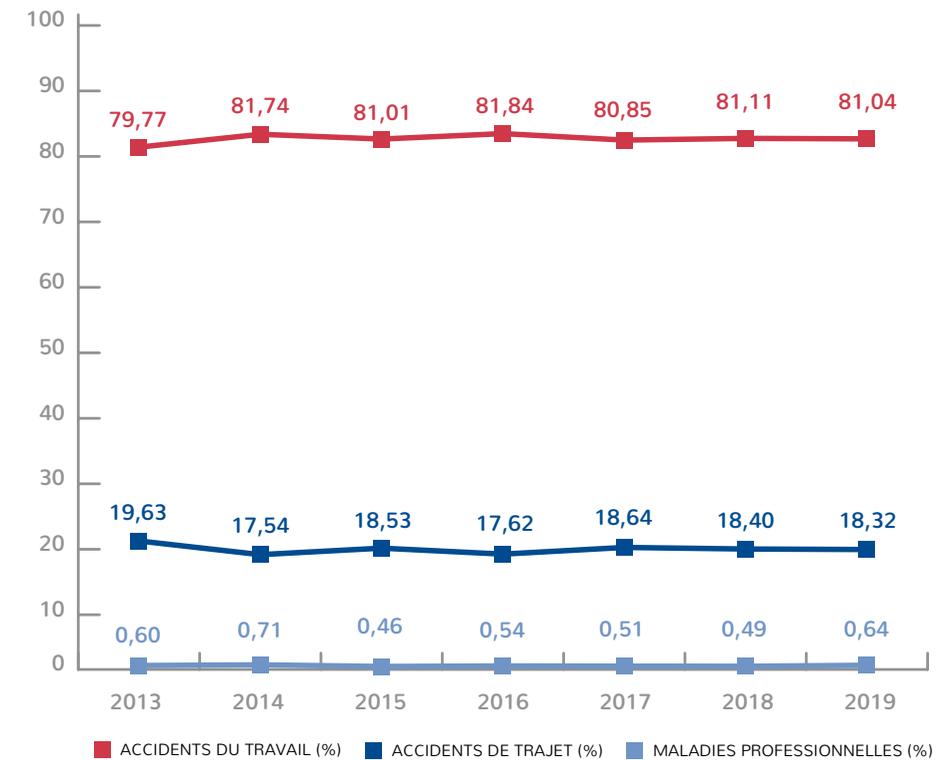
Le régime général couvre toutes les personnes qui exercent une activité professionnelle au Grand-Duché de Luxembourg.

3.2.1. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACCIDENTS PAR GENRE



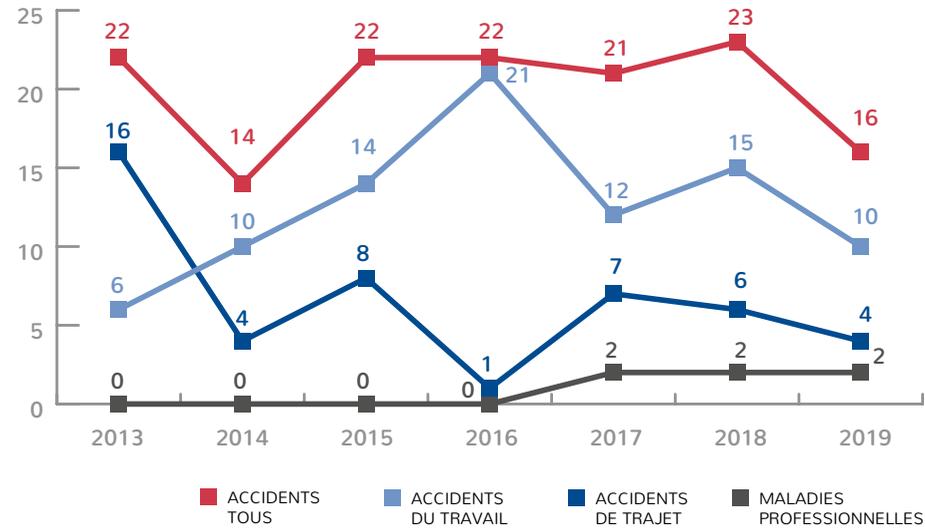
* « Accidents tous » englobe les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles.

3.2.2. RÉPARTITION DES ACCIDENTS PAR GENRE

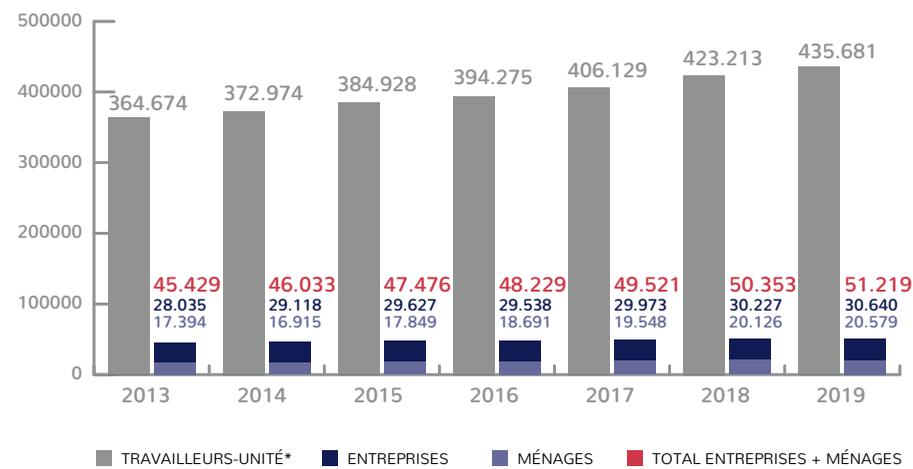


La répartition entre les différents risques couverts reste sensiblement inchangée sur les sept dernières années.

3.2.3. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACCIDENTS MORTELS

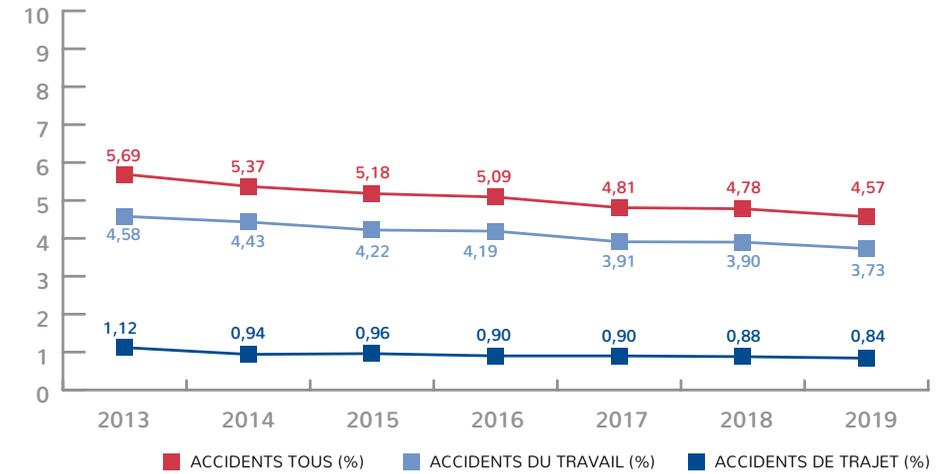


3.2.4. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE TRAVAILLEURS-UNITÉ ET D'EMPLOYEURS



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

3.2.5. ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE



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

$$\frac{\text{Nombre d'accidents reconnus} \times 100}{\text{Nombre de travailleurs-unité}} = \text{TAUX DE FRÉQUENCE (\%)}$$

3.2.6. ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE PAR CLASSE DE RISQUES

CLASSES DE RISQUES	2018 (%)	2019 (%)
01	5,27	4,88
02	7,23	6,58
03	5,45	5,23
04	3,52	3,34
05	7,40	7,33
06	1,71	1,67
07	4,67	4,72
08	6,33	6,02
09	10,99	10,61
10	8,78	8,32
11	5,26	5,02
12	9,42	9,70
13	7,46	7,35
14	8,07	7,66
15	0,85	0,81
16	6,58	5,95
17	2,95	2,75
Global	4,78	4,57

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** : Etat

3.2.7. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT LE LIEU DE TRAVAIL

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	147	0,74%
Site industriel (lieu de production, usine, atelier, aire de maintenance, de réparation, de stockage, etc.)	3.962	19,89%
Chantier, construction, carrière, mine à ciel ouvert (bâtiment en construction, démolition, rénovation, entretien; excavation, tranchée; chantier souterrain, sur l'eau, en milieu hyperbare, etc.)	4.347	21,82%
Lieu pour l'agriculture, l'élevage, la pisciculture, zone forestière (élevage, culture du sol, culture sur arbre, pêche, aquaculture, jardin, parc, parc zoologique, etc.)	585	2,94%
Lieu d'activité tertiaire, bureau, divertissement (salle de réunion, bibliothèque, musée, établissement d'enseignement, lieu de vente, restaurant, lieu récréatif, lieu d'hébergement, etc.)	2.769	13,90%
Etablissement de soins (clinique, hôpital, nurserie, etc.)	1.095	5,50%
Lieu public (lieu ouvert au déplacement public, moyen de transport public, voie de chemin de fer, tarmac, etc.)	5.611	28,17%
Domicile	684	3,43%
Lieu d'activité sportive (gymnase, piscine, terrain de sport, piste de ski, etc.)	306	1,54%
En l'air, en hauteur - à l'exclusion des chantiers (toiture, terrasse, mât, pylône, plate-forme suspendue, à bord d'un aéronef, etc.)	232	1,16%
Sous terre - à l'exclusion des chantiers (tunnel, mine, égout, etc.)	2	0,01%
Sur l'eau - à l'exclusion des chantiers (mer ou océan, lac, rivière, fleuve, port, etc.)	178	0,89%
En milieu hyperbare - à l'exclusion des chantiers (sous l'eau, caisson, etc.)	0	0,00%
Autre type de lieu non listé	0	0,00%
Total	19.918	100%

3.2.8. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT L'AGENT MATÉRIEL

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	922	4,63
Bâtiments, constructions, surfaces - à niveau (intérieur ou extérieur, fixes ou mobiles, temporaires ou non)	4.817	24,18%
Bâtiments, constructions, surfaces - en hauteur (intérieur ou extérieur)	1.497	7,52%
Bâtiments, constructions, surfaces - en profondeur (intérieur ou extérieur)	174	0,87%
Dispositifs de distribution de matière, d'alimentation, canalisations	77	0,39%
Moteurs, dispositifs de transmission et de stockage d'énergie	133	0,67%
Outils à main, non motorisés	1.311	6,58%
Outils tenus ou guidés à la main, mécaniques	560	2,81%
Outils à main - sans précision sur la motorisation	11	0,06%
Machines et équipements - portables ou mobiles	107	0,54%
Machines et équipements - fixes	182	0,91%
Dispositifs de convoyage, de transport et de stockage	1.319	6,62%
Véhicules terrestres	2.327	11,68%
Autres véhicules de transport	36	0,18%
Matériaux, objets, produits, éléments constitutifs de machine - bris, poussières	3.828	19,22%
Substances chimiques, explosives, radioactives, biologiques	394	1,98%
Dispositifs et équipements de sécurité	196	0,98%
Équipements de bureau et personnels, matériel de sport, armes, appareillage domestique	703	3,53%
Organismes vivants et êtres humains	1.115	5,60%
Déchets en vrac	119	0,60%
Phénomènes physiques et éléments naturels	90	0,45%
Autres agents matériels non listés	0	0,00%
TOTAL	19.918	100%

3.2.9. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT L'ACTIVITÉ DU BLESSÉ

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	164	0,82%
Opérations de machine : démarrer, arrêter, alimenter, désalimenter, contrôler, faire fonctionner, conduire, etc.	216	1,08%
Travail avec des outils à main : avec des outils manuels, motorisés, etc.	2.859	14,35%
Conduite / présence à bord d'un moyen de transport - équipement de manutention	3.160	15,87%
Manipulations d'objets : prendre en main, agripper, saisir, poser, ligaturer, lier, arracher, visser, tourner, fixer, lancer, ouvrir, fermer, verser, arroser, vider, posséder, tirer, etc.	4.257	21,37%
Transport manuel : transporter verticalement, horizontalement une personne, une charge, etc.	2.258	11,34%
Mouvements : marcher, courir, monter, descendre, entrer, sortir, sauter, s'élaner, ramper, grimper, se lever, s'asseoir, nager, plonger, etc.	6.313	31,69%
Présence - non précisé	691	3,47%
Autre activité physique spécifique non listée	0	0,00%
TOTAL	19.918	100%

3.2.10. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT LA MODALITÉ DE LA BLESSURE

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	198	0,99%
Contact avec courant électrique, température, substance dangereuse	532	2,67%
Noyade, ensevelissement, enveloppement	0	0,00%
Ecrasement en mouvement vertical ou horizontal sur/contre un objet immobile (la victime est en mouvement)	4.222	21,20%
Heurt par objet en mouvement, collision avec	5.883	29,54%
Contact avec agent matériel coupant, pointu, dur, rugueux	3.186	16,00%
Coincement, écrasement, etc.	1.048	5,26%
Contrainte physique du corps, contrainte psychique	4.377	21,98%
Morsure, coup de pied, etc. (animal ou humain)	469	2,35%
Autre contact non listé	3	0,02%
TOTAL	19.918	100%

3.2.11. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT LA NATURE DE LA LÉSION

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	159	0,80%
Plaies et blessures superficielles	9.131	45,84%
Fractures osseuses	1.649	8,28%
Luxations, entorses et foulures	6.901	34,65%
Amputations traumatiques (perte de parties du corps)	26	0,13%
Commotions et traumatismes internes	1.179	5,92%
Brûlures, brûlures par exposition à un liquide bouillant et gelures	357	1,79%
Empoisonnement et infections	55	0,28%
Noyade et asphyxie	1	0,01%
Effets du bruit, des vibrations et de la pression	22	0,11%
Effets des extrêmes de température, de la lumière et des radiations	9	0,05%
Choc	33	0,17%
Blessures multiples	215	1,08%
Autres lésions non listées	181	0,91%
TOTAL	19.918	100%

3.2.12. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT LE SIÈGE DE LA LÉSION

LIBELLÉ	NOMBRE	%
Pas d'information	174	0,87%
Tête	2.960	14,86%
dont crâne	1.074	5,39%
dont face	491	2,47%
dont yeux	1.195	6,00%
dont oreilles	56	0,28%
dont denture	127	0,64%
multiples endroits affectés	9	0,05%
autres parties de la tête	8	0,04%
Cou, y compris colonne vertébrale et vertèbres du cou	1.482	7,44%
Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres du dos	2.107	10,58%
Torse et organes	771	3,87%
Membres supérieurs	6.822	34,25%
dont mains	4.834	24,27%
Membres inférieurs	4.774	23,97%
dont pieds	2.428	12,19%
Ensemble du corps et endroits multiples	827	4,15%
Autres parties du corps non listées	1	0,01%
TOTAL	19.918	100%

3.2.13. RÉPARTITION DES ACCIDENTS RECONNUS SUIVANT L'ÂGE DE LA VICTIME

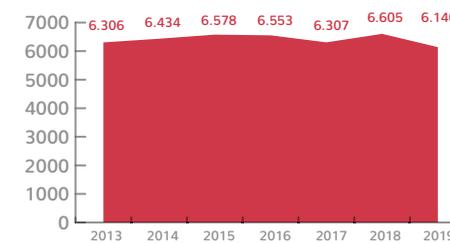
ÂGE DE LA VICTIME	ACCIDENTS (TOUS)		ACCIDENTS DU TRAVAIL PROPRESMENT DITS ET MALADIES PROF.		ACCIDENTS DE TRAJET	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
≤ 15	4	0,02%	4	0,02%	0	0,00%
16-20	558	2,80%	460	2,83%	98	2,69%
21-25	1.905	9,56%	1.529	9,40%	376	10,30%
26-30	2.512	12,61%	2.000	12,29%	512	14,03%
31-35	2.500	12,55%	2.033	12,50%	467	12,80%
36-40	2.670	13,40%	2.186	13,44%	484	13,26%
41-45	2.675	13,43%	2.191	13,47%	484	13,26%
46-50	2.737	13,74%	2.215	13,61%	522	14,31%
51-55	2.715	13,63%	2.257	13,87%	458	12,55%
56-60	1.332	6,69%	1.133	6,96%	199	5,45%
61-65	273	1,37%	225	1,38%	48	1,32%
66-70	26	0,13%	25	0,15%	1	0,03%
71-75	3	0,02%	3	0,02%	0	0,00%
≥ 76	8	0,04%	8	0,05%	0	0,00%
TOTAL	19.918	100%	16.269	100%	3.649	100%

3.3. 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.

3.3.1. ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACCIDENTS PAR GENRE

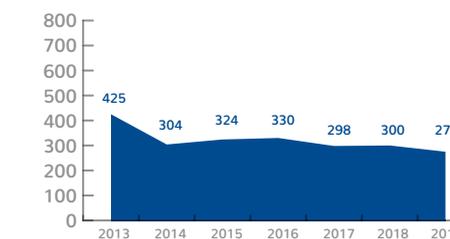
ACCIDENTS TOUS*



ACCIDENTS

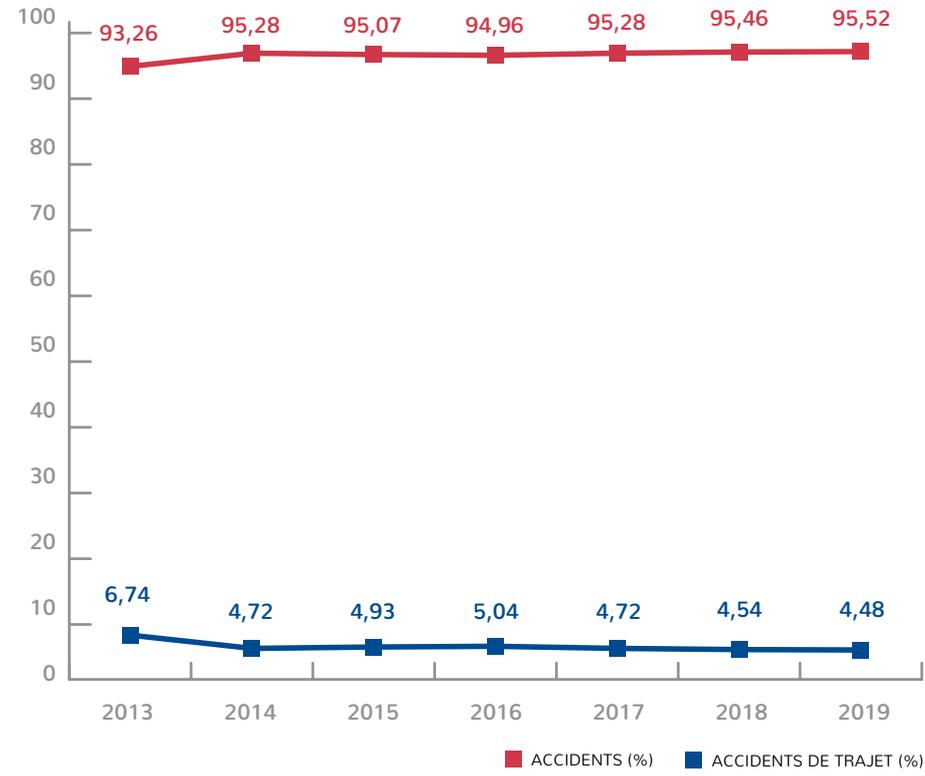


ACCIDENTS DE TRAJET



*« Accidents tous » englobe les accidents du travail et les accidents de trajet. Aucune maladie professionnelle n'a été indemnisée dans la période de 2013 à 2019.

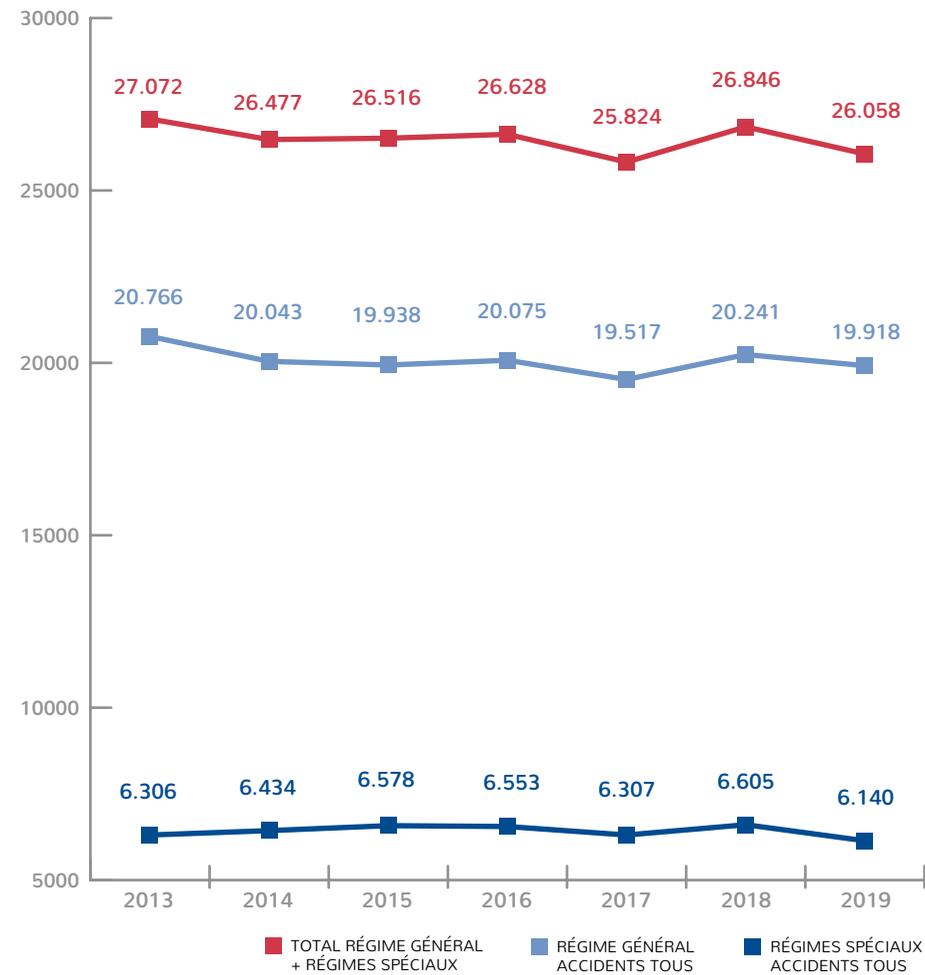
3.3.2. RÉPARTITION DES ACCIDENTS PAR GENRE



3.3.3. NOMBRE D'ACCIDENTS PAR CATÉGORIE DES RÉGIMES SPÉCIAUX

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Scolaires	5.821	6.131	6.213	6.223	6.024	6.360	5.922
Mise au travail et bénéficiaires du RMG	332	184	243	200	167	164	149
Activités de secours	90	67	68	61	57	39	32
Autres régimes	63	52	54	69	59	42	37
Total	6.306	6.434	6.578	6.553	6.307	6.605	6.140

3.4. ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES ACCIDENTS RECONNUS



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

3.5. RÉPARTITION DES MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUES SELON LEUR CODE

CODE MP	LIBELLÉ DES MP	NOMBRE
2106	Paralysie des nerfs dues à des pressions locales prolongées	26
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	22
2103	Affections provoquées par les vibrations des outils pneumatiques ou outils agissant de façon similaire	18
2102	Lésions méniscales dues à un surmenage des articulations du genou après une exposition prolongée de plusieurs années ou une exposition à répétition fréquente	13
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	9
--	Art 94 alinéa final - pathologies du dos (maladies professionnelles non prévues dans le tableau)	8
4103	Asbestose ou affection de la plèvre par la poussière d'amiante	5
1301	Maladies des muqueuses, cancers ou autres néoformations des voies urinaires provoquées par les amines aromatiques	3
2301	Hypoacousie provoquée par le bruit professionnel consistant dans une perte auditive d'au moins 40 % sur les deux oreilles	3
1318	Maladies du sang, du système hématopoïétique et du système lymphatique par le benzène	2
2105	Maladies chroniques des bourses séreuses par pression locale prolongée	2

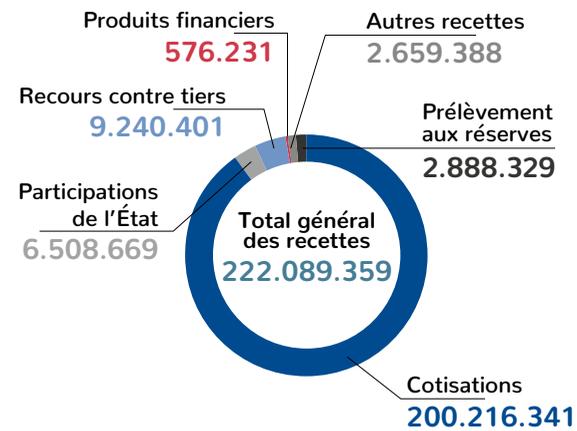
CODE MP	LIBELLÉ DES MP	NOMBRE
2109	Gonarthrose provoquée par une activité agenouillée ou par une charge comparable sur le genou après une durée d'exposition cumulée pendant la vie active d'au moins 13.000 heures et une durée minimale d'exposition d'une heure par poste de travail et ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	2
4101	Silicose	2
4104	Cancer du poumon et cancer du larynx en association avec une asbestose ou en association avec une lésion de la plèvre ou lorsque l'effet d'une dose cumulative de fibres en amiante sur le lieu de travail d'au moins 25 années-fibres {25 x 106 [(fibres / m ³) x années]} est établi	2
4105	Mésothéliome de la plèvre, du péritoine ou du péricarde causé par l'amiante	2
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	2
4302	Maladies obstructives des voies respiratoires causées par des substances chimiquement irritantes ou toxiques ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	2
5101	Affections cutanées sévères ou récidivantes ayant nécessité l'abandon de toutes activités qui ont été ou qui peuvent être en relation causale avec l'origine, l'aggravation ou la réapparition de la maladie	2
1101	Maladies provoquées par le plomb ou ses composés	1
4106	Maladies des voies respiratoires profondes ou des poumons provoquées par l'aluminium ou ses composés	1
4112	Cancer du poumon provoqué par l'interaction de la poussière d'amiante et des hydrocarbures aromatiques polycycliques lorsque l'effet d'une dose cumulative susceptible de causer la maladie avec une probabilité d'au moins 50% d'après le tableau en annexe est établi	1



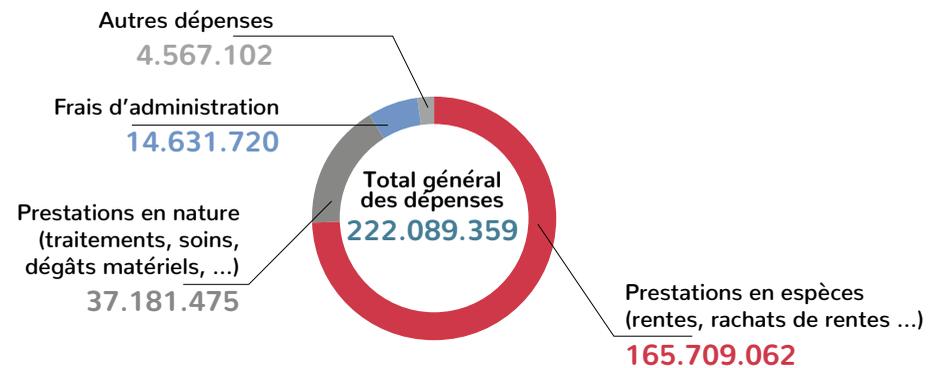
4.1. Compte de résultat 2019	88
4.2. Évolution de la réserve	89
4.3. Recettes	90
4.4. Dépenses	92
4.5. Cotisations	97

4.1. COMPTE DE RÉSULTAT 2019

RECETTES (€)

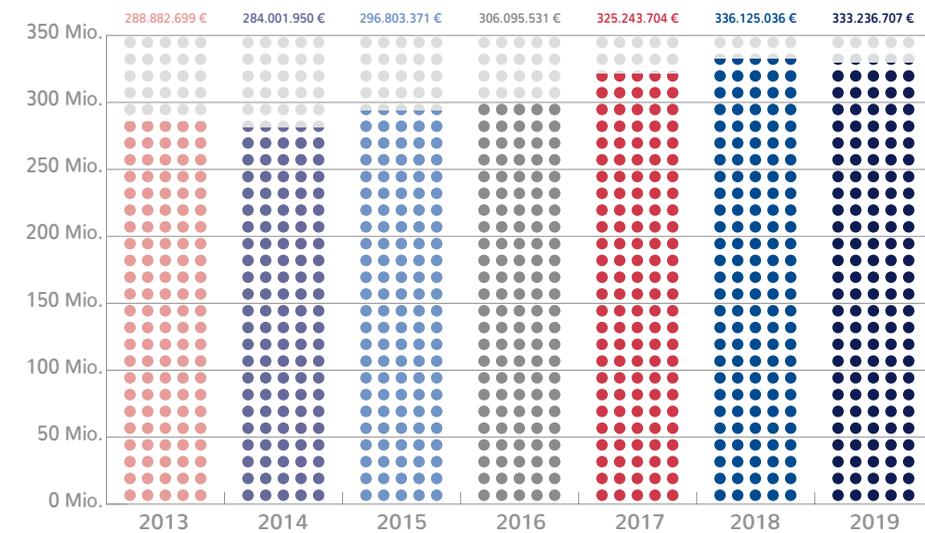


DÉPENSES (€)



4.2. ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE

RÉSERVE (€)



4.3. RECETTES

4.3.1. APERÇU GÉNÉRAL DES RECETTES (%)



4.3.2. ÉVOLUTION DES RECETTES (€)

ANNÉE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cotisations	200.746.042	210.500.918	217.479.748	205.178.636	219.624.132	210.059.745	200.216.341
Participations de l'Etat	7.018.452	6.686.619	6.220.590	5.949.858	6.235.546	6.213.137	6.508.669
Recours contre tiers	9.843.087	8.195.986	7.927.960	8.824.786	9.568.192	10.454.022	9.240.401
Produits financiers	606.324	838.778	799.187	314.547	411.975	464.753	576.231
Autres recettes	842.147	965.119	1.229.427	776.606	1.066.170	1.013.379	2.659.388
Total (€)	219.056.052	227.187.420	233.656.912	221.044.433	236.906.015	228.205.036	219.201.030

Pour l'exercice 2019, les recettes provenant des cotisations enregistrent une baisse de 4,69% par rapport à l'exercice 2018. Cette diminution des recettes provenant des cotisations est principalement due à la baisse du taux unique, qui passe de 0,90% en 2018 à 0,80% en 2019.

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 11,61% par rapport à l'exercice 2018. 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. La diminution constatée par rapport aux années précédentes est due aux taux offerts sur le marché des capitaux. Après la crise du secteur financier en 2008, le taux moyen de placement a connu une baisse considérable au fil des années pour arriver à 0,194% pour l'exercice 2019. A partir de l'exercice 2016, les revenus financiers ont repris une progression positive.

Le chiffre du poste « Autres recettes » se constitue principalement des retenues sur pension prélevées sur les traitements du personnel. Y viennent s'ajouter des recettes diverses et les intérêts de retard calculés sur des cotisations.

Entre 2018 et 2019, on peut constater une augmentation de 162,43% due surtout au prélèvement d'une provision sur prestations.

4.4. DÉPENSES

4.4.1. APERÇU GÉNÉRAL DES DÉPENSES (%)



4.4.2. EVOLUTION DES DÉPENSES (€)

ANNÉE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Prestations en espèces	171.449.904	172.132.227	162.439.451	158.077.109	162.492.298	159.907.737	165.709.062
Prestations en nature	42.775.009	44.347.689	42.590.622	37.082.297	38.310.499	36.759.611	37.181.475
Frais d'administration	11.227.138	11.578.870	12.141.623	12.727.456	13.398.108	14.360.770	14.631.720
Autres dépenses	3.996.347	4.009.383	3.683.795	3.865.411	3.556.938	6.295.586	4.567.102
Total (€)	229.448.398	232.068.169	220.855.491	211.752.273	217.757.843	217.323.704	222.089.359

Les prestations en espèces englobent les rentes de l'ancienne législation et les rentes de la nouvelle législation. La transition entre les anciennes prestations et les nouvelles prestations se poursuit en 2019, l'impact des anciennes prestations reste important par rapport aux nouvelles prestations. En moyenne, les prestations en espèces ont connu une diminution de 0,28% depuis 2013, sachant qu'une diminution significative de 5,63% a eu lieu entre 2014 et 2015.

Concernant les prestations en nature, celles-ci ont connu une augmentation de 1,15% par rapport à 2018, due à un redressement effectué pour les prestations prises en charge par l'assurance dépendance durant les exercices 2015 à 2019. En moyenne, les prestations en nature ont connu une augmentation de 2,24%.

Les frais d'administration ont connu une progression constante de 5,36% en moyenne. Ceux-ci sont surtout dus au recrutement de nouveaux agents afin de renforcer nos équipes, mais également dus à l'augmentation de l'offre de formations en ce qui concerne la sécurité et santé au travail et des campagnes de prévention.

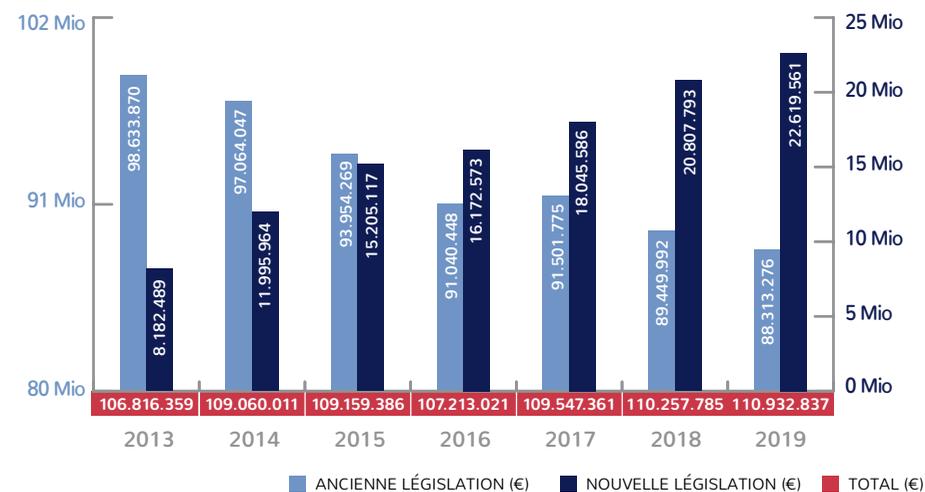
Les autres dépenses se composent essentiellement des transferts vers d'autres Institutions de la Sécurité sociale (15,04%) et des décharges sur cotisations (30,23%). En font également partie les dépenses relatives aux recours contre tiers (59%).

4.4.3. ÉVOLUTION DES INDEMNITÉS POUR INCAPACITÉS DE TRAVAIL

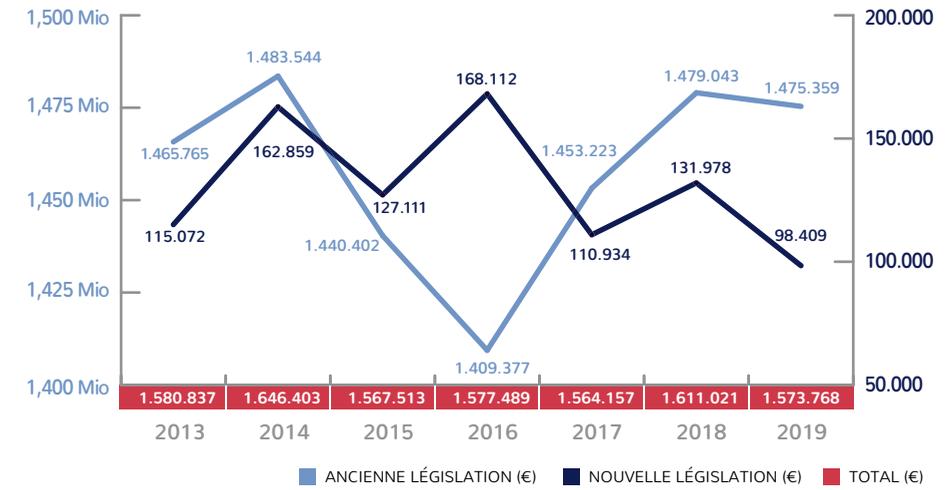


Les indemnités représentent le remboursement aux employeurs des salaires avancés dans le cadre de la Mutualité des employeurs pendant les 13 premières semaines consécutives à des accidents du travail, les indemnités pécuniaires payés aux assurés après la 13^e semaine d'incapacité de travail ainsi que celles payées dans le cadre de l'assurance dépendance.

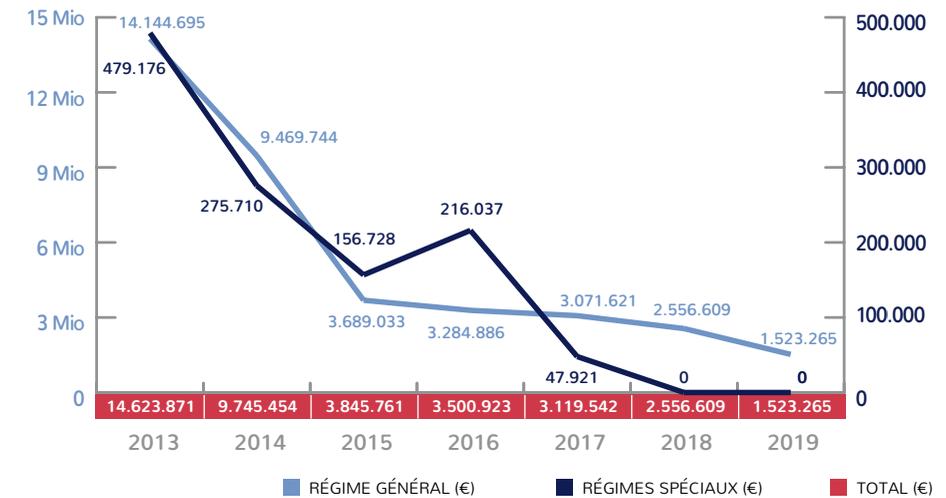
4.4.4. ÉVOLUTION DES RENTES – RÉGIME GÉNÉRAL



4.4.5. ÉVOLUTION DES RENTES – RÉGIMES SPÉCIAUX



4.4.6. ÉVOLUTION DES RACHATS DE RENTES



Ce tableau ne concerne que les accidents tombant sous l'ancienne législation.

4.4.7. ÉVOLUTION DES INDEMNITÉS POUR PRÉJUDICES EXTRAPATRIMONIAUX

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2013	12.277.327	257.360	12.534.687
2014	18.288.692	509.187	18.797.879
2015	13.162.196	326.054	13.488.250
2016	14.151.266	266.417	14.417.683
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

4.4.8. ÉVOLUTION DES PRESTATIONS EN NATURE

ANNÉE	RÉGIME GÉNÉRAL (€)	RÉGIMES SPÉCIAUX (€)	TOTAL (€)
2013	39.273.869	3.501.140	42.775.009
2014	40.683.327	3.664.362	44.347.689
2015	38.924.079	3.666.543	42.590.622
2016	33.628.748	3.453.549	37.082.297
2017	34.371.686	3.938.813	38.310.499
2018	33.083.220	3.676.391	36.759.611
2019	33.202.681	3.978.794	37.181.475

4.5. COTISATIONS

4.5.1. ÉVOLUTION DU TAUX DE COTISATION UNIQUE DE L'ASSURANCE OBLIGATOIRE DU RÉGIME GÉNÉRAL



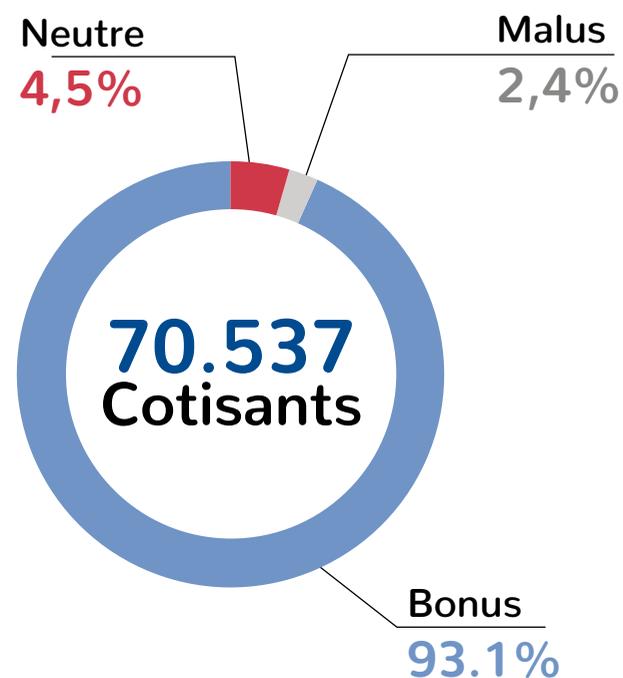
Les dépenses de l'assurance obligatoire du régime général sont financées par des cotisations à charge des employeurs ou des assurés non-salariés.

4.5.2. 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 2019

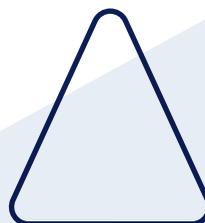


RÉPARTITION DANS LES CLASSES DE RISQUES

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 classe de risques. De même, il doit signaler sans retard tout changement de l'activité exercée susceptible d'impliquer un reclassement.

(Les classes de risques sont définies à la page 74).



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.

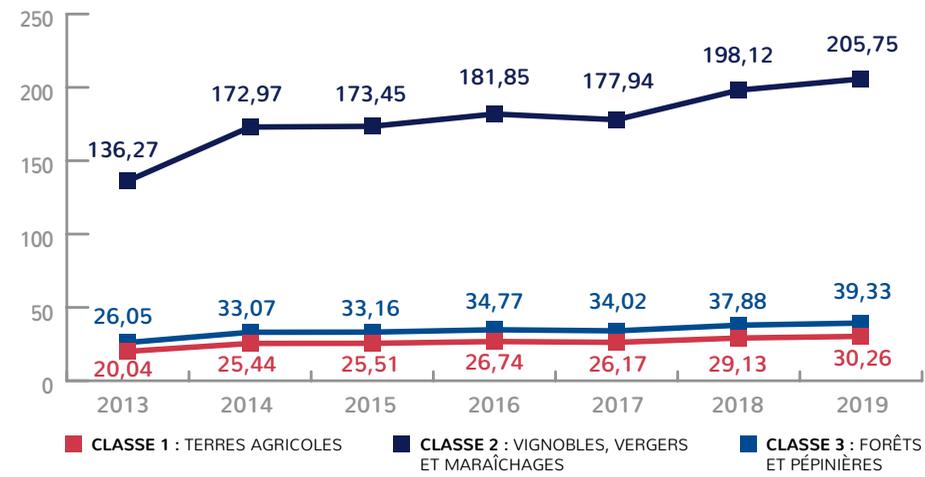
PÉRIODE D'OBSERVATION

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 1^{er} janvier 2011 et payées pendant une période d'observation allant du 1^{er} avril de l'avant dernière année au 31 mars de l'année précédant l'exercice d'application du système bonus-malus.

MISE EN VIGUEUR DU SYSTÈME BONUS-MALUS

Le système bonus-malus s'applique pour la première fois pour l'exercice 2019.

4.5.3. ÉVOLUTION DE LA COTISATION ANNUELLE PAR HA DE L'ASSURANCE VOLONTAIRE AGRICOLE



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.



Partie

5

ANNEXES

5.1. Évolution des ressources humaines	102
5.2. Cartographie des processus	104

5.1. ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

5.1.1. AGENTS EN SERVICE AU 31.12.2019

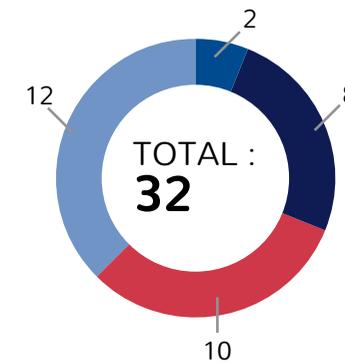
SERVICES	
Direction	3
Secrétariat	3
Qualité	1
Communication	1
Prévention	7
Courrier et encodage	14
Prestations	26
Juridique	13
Méthodologie	4
Comptabilité	3
Total	75

5.1.2. ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF

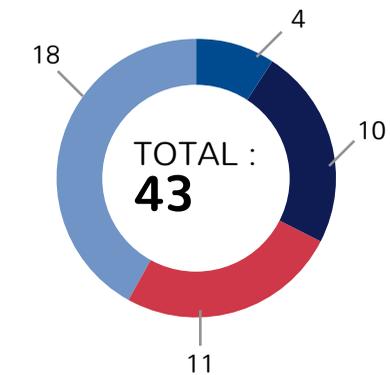
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Président	1	1	1	1	1	1	1
Chargé de direction	1	1	1	1	1	1	1
Chargé de direction adjoint	0	0	0	0	1	1	1
Juristes	2	3	4	5	3	3	4
Ingénieurs	3	4	4	3	6	6	6
Rédacteurs	37	36	37	39	39	39	41
Expéditionnaires	7	7	6	7	7	4	5
Employés	14	15	15	15	17	19	16
Total	65	67	68	71	75	74	75

5.1.3. PYRAMIDE DES ÂGES

MASCULIN



FÉMININ



ÂGE MOYEN : 44,7

■ < 30 ■ 30 - 39 ■ 40 - 49 ■ 50 +

5.2. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

(domaine d'application du système de management de la qualité: prévention et indemnisation
(Exclusion des chapitres 8.3 Conception et développement (pas d'activité de conception et développement, l'AAA est donneur

des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles)
d'ordre pour certaines activités) et 7.1.5.2 Traçabilité de la mesure (pas d'instrument de mesure à étalonner ou vérifier).

EXIGENCES PERTINENTES DES :

Clients / Usagers
Entreprises
Grand public
Autres parties prenantes

PROCESSUS DE MANAGEMENT



Pilotage du progrès



DE MANAGEMENT



Pilotage stratégique



Stratégie de communication et partage d'information

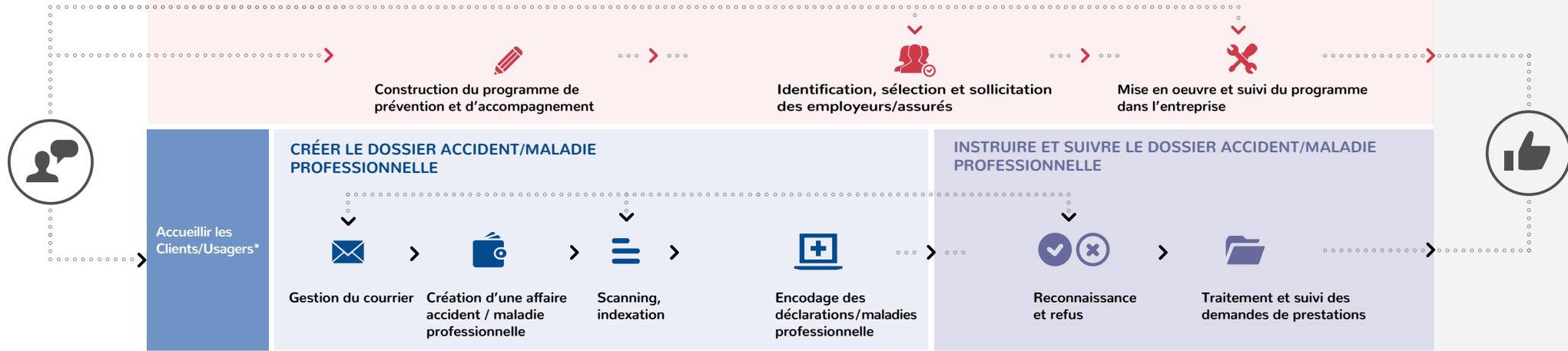
SATISFACTION DES :

Clients / Usagers
Entreprises
Grand public
Autres parties prenantes

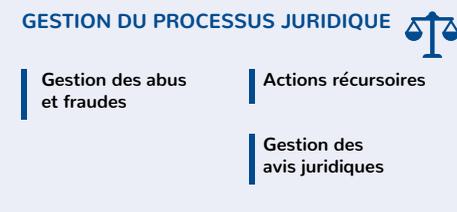
PROCESSUS DE RÉALISATION

GÉRER LES PROGRAMMES DE PRÉVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT

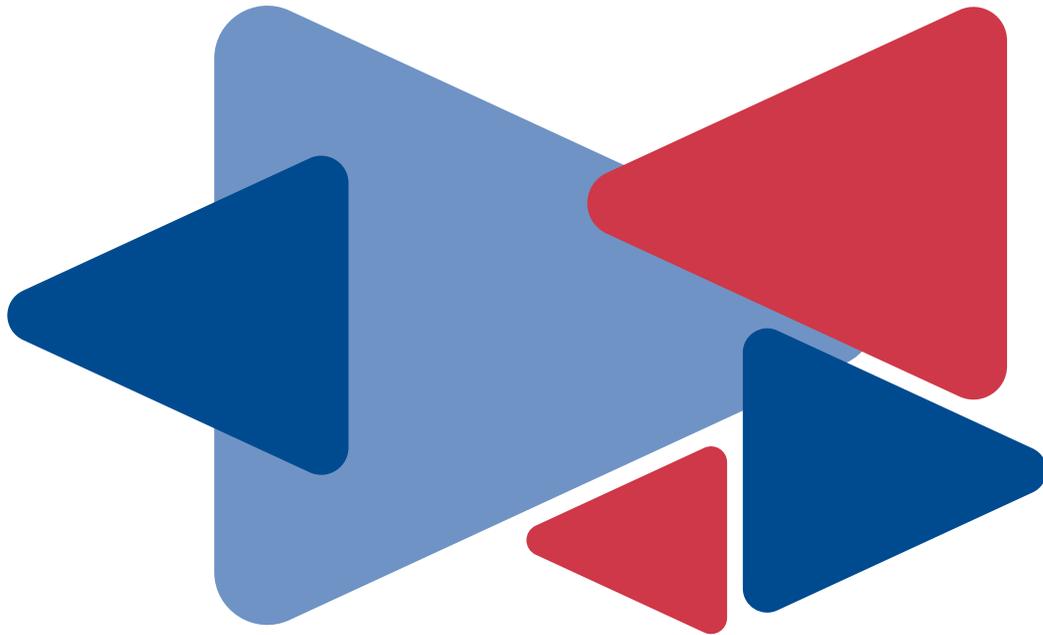
DES EMPLOYEURS ET ASSURÉS



PROCESSUS SUPPORT



* Interfaces avec le Centre Commun de la Sécurité Sociale



125, route d'Esch
L-1471 Luxembourg
Tél.: (+352) 26 19 15-1
E-mail: info.aaa@secu.lu