

2025

**Rapport
annuel**

Sommaire

01. Perspectives & Engagements

- 1.1. Le mot du Président
- 1.2. Le Conseil d'administration
- 1.3. Le mot de la Direction

02. Au cœur des métiers, les forces vives de l'AAA

- 2.1. Secrétariat
- 2.2. Ressources humaines et Qualité
- 2.3. Communication
- 2.4. Méthodologie
- 2.5. Prévention
- 2.6. Courrier et Encodage
- 2.7. Prestations
- 2.8. Juridique
- 2.9. Comptabilité
- 2.10. Délégués
- 2.11. Parole d'agents

03. Le fil de l'année : Rétrospective 2025

04. Les statistiques

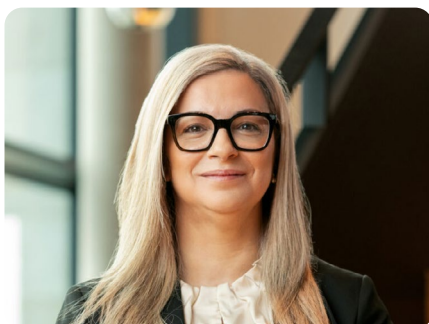
- 4.1 Chiffres clés 2025 du régime général
- 4.2 Accidents du régime général
- 4.3 Accidents des régimes spéciaux
- 4.4 Évolution générale des accidents reconnus
- 4.5 Répartition des maladies professionnelles reconnues selon leur code

05. Résultats financiers

- 5.1. Compte de résultat 2025
- 5.2. Évolution de la réserve
- 5.3. Recettes
- 5.4. Dépenses
- 5.5. Cotisations

06. Annexes

Perspectives & Engagements



Le mot du Président



M. Claude Seywert

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

Monsieur Seywert, parmi les nombreux événements de l'Association d'assurance accident en 2025, lequel vous a marqué le plus ?

CLAUDE SEYWERT

Le Forum européen des assurances accidents (« European Forum »), organisé du 18 au 20 juin à la Cité de la sécurité sociale et à la Chambre de commerce, a sans aucun doute été l'événement qui m'a le plus marqué en 2025. Vingt-trois ans après sa dernière édition au Luxembourg, il revenait à l'AAA d'accueillir à nouveau ce rendez-vous international majeur.

À cette occasion, 68 experts issus de 16 pays, représentant des organisations européennes et internationales, se sont réunis pour échanger sur les évolutions récentes en matière de prévention, de numérisation, d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'indemnisation. En parallèle, le Forum national Sécurité-Santé au Travail, organisé le 19 juin, a rassemblé plus de 300 participants.

La tenue simultanée de ces deux événements représentait un défi inédit pour l'AAA. Nos services « Prévention » et « Communication » l'ont relevé avec beaucoup de professionnalisme et d'engagement. La qualité de l'organisation et du programme a été largement saluée par les participants, ce qui constitue une belle reconnaissance du travail accompli par les équipes de l'AAA.

Personnellement, en ma qualité de président du Forum européen en 2025, j'ai particulièrement apprécié les échanges avec mes homologues internationaux. Au-delà des travaux et discussions, cette rencontre a également permis de renforcer les contacts avec nos partenaires européens et internationaux dans un cadre à la fois professionnel et convivial.

Quel bilan tirez-vous de l'année 2025 pour l'AAA ?

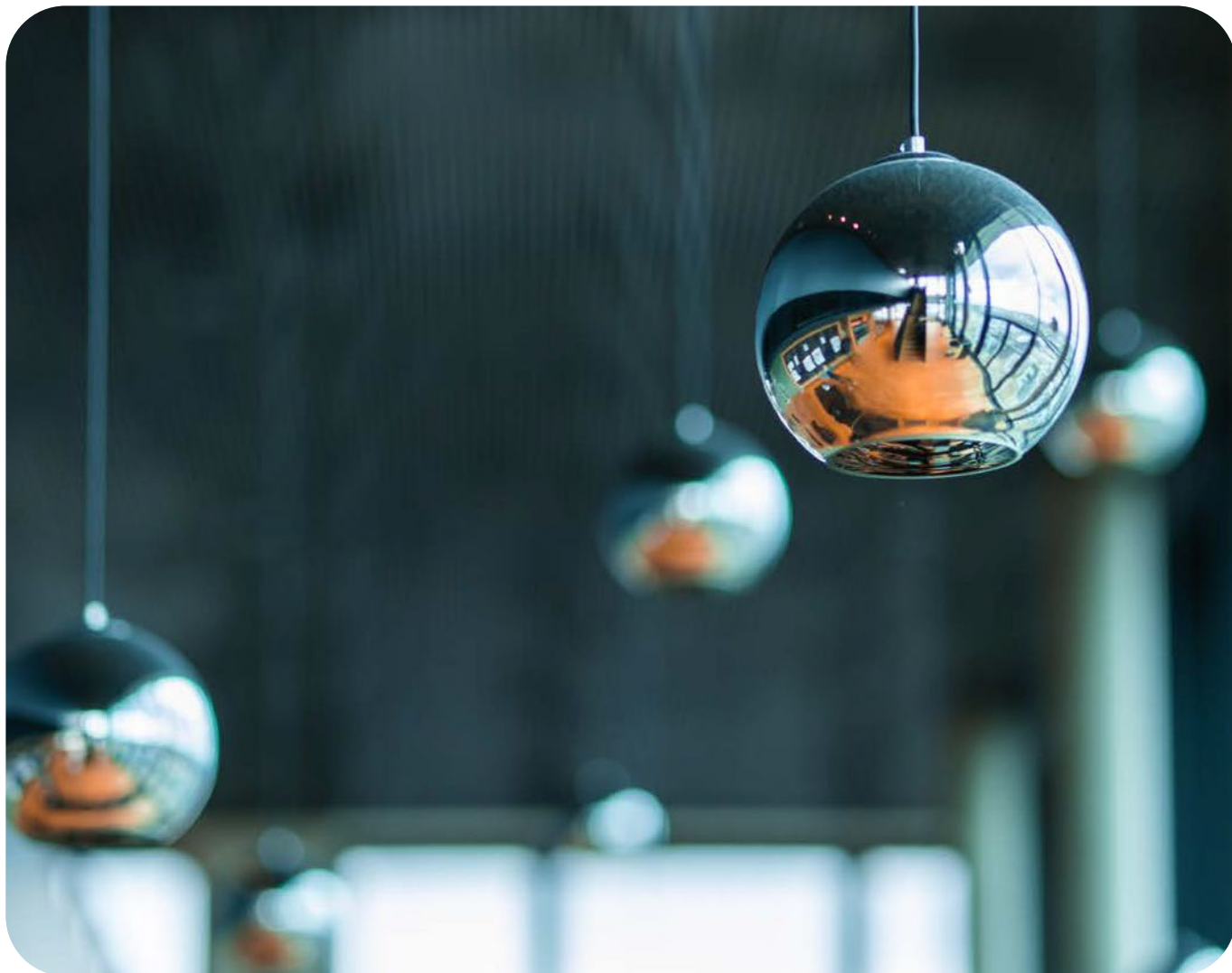
CLAUDE SEYWERT

Les résultats de 2025 sont globalement très encourageants. Alors qu'en 2024 le nombre d'accidents avait déjà atteint un niveau historiquement bas et qu'il devient naturellement plus difficile de poursuivre cette tendance, la diminution s'est néanmoins confirmée en 2025, alors que le nombre de travailleurs-unité assurés a encore augmenté.

Le taux de fréquence, qui rapporte le nombre d'accidents au nombre de travailleurs-unité, a sensiblement diminué : de 9,1 % pour les accidents du travail, de 10,3 % pour les accidents de trajet et de 9,4 % pour l'ensemble des deux catégories. Ces résultats sont encourageants et confortent l'AAA dans la poursuite des efforts engagés en matière de prévention et dans le développement d'une véritable culture de sécurité.

Il convient toutefois de rester lucide : sept accidents mortels ont été enregistrés en 2025, contre cinq en 2024. L'objectif ultime de la VISION ZERO – zéro mort et zéro blessé grave – reste donc plus que jamais d'actualité. La deuxième campagne, qui se poursuit jusqu'en 2030, renforce notamment l'approche sectorielle afin d'identifier, avec les chambres professionnelles, les principaux risques propres aux différents secteurs et de mettre en place des mesures de prévention aussi ciblées qu'efficaces.

La situation financière de l'AAA permet également de dresser un bilan positif. Pour 2026, le taux de cotisation unique a pu être abaissé de 0,05 point pour atteindre 0,65 % de la masse salariale. Cette réduction représente une économie d'environ 20 millions d'euros par an pour les entreprises, tout en maintenant une couverture très étendue des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles. C'est un résultat dont nous pouvons nous réjouir, sans pour autant relâcher nos efforts en matière de prévention.



Monsieur Seywert, à l'heure de quitter vos fonctions pour partir à la retraite, quel regard portez-vous sur votre parcours à la tête de l'AAA et du CCSS, et que retenez-vous de ces années au service de la sécurité sociale ?

CLAUDE SEYWERT

Lorsque je regarde le chemin parcouru, je mesure surtout l'ampleur des évolutions que j'ai eu la chance d'accompagner. J'ai consacré une grande partie de ma vie professionnelle à deux institutions essentielles de notre sécurité sociale, dans des fonctions qui m'ont permis de mesurer à la fois l'importance de leur mission et l'engagement des agents qui la font vivre au quotidien. Le Code de la sécurité sociale prévoit que le président de l'AAA préside également le CCSS. Cette double responsabilité m'a donné une vision particulièrement large du fonctionnement de notre système de sécurité sociale et m'a conforté dans une conviction : le service public doit avant tout être fiable, accessible et au service des assurés, des employeurs et des institutions partenaires.

Au fil des années, l'AAA a connu une transformation profonde. La réforme de l'assurance accident entrée en vigueur en 2011 a constitué une étape majeure en modernisant le régime et les modalités d'indemnisation. Mais l'évolution la plus importante à mes yeux concerne peut-être la place prise progressivement par la prévention. L'AAA n'est plus seulement perçue comme l'institution qui intervient lorsqu'un accident s'est produit ; elle agit de plus en plus en amont pour éviter qu'il ne survienne.

L'évolution sur le long terme est à cet égard encourageante : depuis 2011, le taux de fréquence cumulé des accidents du travail et des accidents de trajet est passé de 5,75 % à 3,00 % en 2025, soit une diminution de près de 48 %. Cette évolution est le résultat d'efforts collectifs menés dans la durée par l'ensemble des acteurs concernés. Le lancement de la stratégie nationale VISION ZERO en 2016 a donné une impulsion supplémentaire à cette démarche en réunissant pouvoirs publics, partenaires sociaux, entreprises et salariés autour d'une ambition commune.

La modernisation de l'administration a été un autre fil conducteur. L'engagement dans une démarche d'amélioration continue a conduit, en 2019, à la certification ISO 9001:2015 de l'ensemble des activités de l'AAA. Cette certification n'était pas une fin en soi : elle traduisait surtout notre volonté de remettre régulièrement nos processus en question, de mieux structurer notre fonctionnement et d'améliorer en permanence la qualité du service rendu.

La pandémie a ensuite constitué une épreuve particulièrement révélatrice. Elle a montré combien une administration doit être capable de s'adapter rapidement, tout en garantissant la continuité de ses missions. Dans le même esprit, la transformation numérique a profondément changé notre manière de travailler et nos relations avec les clients-usagers. Le développement des services en ligne, notamment de la déclaration électronique des accidents illustre cette évolution. Pour moi, la numérisation n'a de sens que si elle simplifie concrètement les démarches et rend le service public plus rapide, plus transparent et plus accessible.





Je retiens également le déménagement dans la nouvelle Cité de la sécurité sociale en 2023, qui a permis de rapprocher les institutions, de renforcer les synergies et d'améliorer à la fois les conditions de travail et l'accueil des clients-usagers. Le développement du Forum Sécurité-Santé au Travail et le rayonnement croissant de l'AAA sur les plans national et international témoignent également du chemin parcouru.

Sur une période plus longue, l'évolution de la situation financière de l'AAA est également significative. Lors de l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance accident en 2011, le taux de cotisation unique s'élevait à 1,15 %. Il a depuis pu être progressivement réduit pour atteindre 0,65 % en 2026, soit une diminution de plus de 43 %, tout en maintenant une couverture sociale de haut niveau.

Avec le recul, au-delà des réformes, des projets et des résultats obtenus, je retiens surtout la dimension collective de ce parcours. Aucun de ces résultats n'aurait été possible sans la compétence et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs, le dialogue au sein des conseils d'administration et la coopération entre les différents partenaires. J'ai toujours considéré que la qualité du service public repose autant sur la solidité de ses institutions que sur les personnes qui les font vivre au quotidien.

Je porte donc un regard très positif sur le chemin parcouru. L'AAA et le CCSS ont considérablement évolué au cours de ces années et disposent aujourd'hui de bases solides pour poursuivre leur développement et répondre aux nouveaux défis qui se présenteront. C'est avec cette confiance dans leur capacité à continuer à évoluer que je quitte mes fonctions.

Le Conseil d'administration



De gauche à droite : M. Claude BOURG, M. Carlos PEREIRA, Mme Maryse TARAFINO, Mme Chantal GANTREL, M. René FRIEDERICI, Mme Fabienne LANG, M. Claude SEYWERT, Mme Fabienne COLLING, M. Antoine LAZZARA, M. Gilles WALERS, Mme Béliza MENDES, M. Raymond HORPER

Comment se compose le Conseil d'administration ?

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

Président

- Fonctionnaire nommé par le Gouvernement

8 délégués des employeurs

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

8 délégués des salariés

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

Quelles sont les missions du Conseil d'administration ?

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

Le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois en 2025.

Membres du Conseil d'administration de l'AAA au 31.12.2025

M. Claude SEYWERT, Président du Conseil d'administration

Délégués des employeurs

Membres effectifs

M. Gilles WALERS,
M. Claude BOURG,
M. Raymond HORPER,
M. René FRIEDERICI,
M. Ralph KRIPS,
Mme Fabienne LANG,
M. Antoine LAZZARA,
Mme Fabienne COLLING.

Membres suppléants

M. Théodore BIEWER,
M. Charles WELBES,
M. Marc WAGENER,
Mme Silvia SITZEN-SCHOLTES,
M. Roger DUHR,
Mme Sarah HARTMANN,
M. Patrick BETTENDORF,
M. Marc KIEFFER.

Délégués des salariés

Membres effectifs

Mme Maryse TARAFINO,
Mme Chantal GANTREL,
M. Christophe KNEBELER,
M. Carlos PEREIRA,
M. Serge SCHIMOFF,
M. Pitt BACH,
M. Jean-Marie SPARTZ,
Mme Romance SCHEUER.

Membres suppléants

M. Dani GOMES,
M. José GONCALVES,
M. Rafael RODRIGUES,
M. Daniel MARQUES,
M. Jean-Luc DE MATTEIS,
M. Alain ROLLING,
Mme Bélica MENDES,
M. Patrick FREICHEL.

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

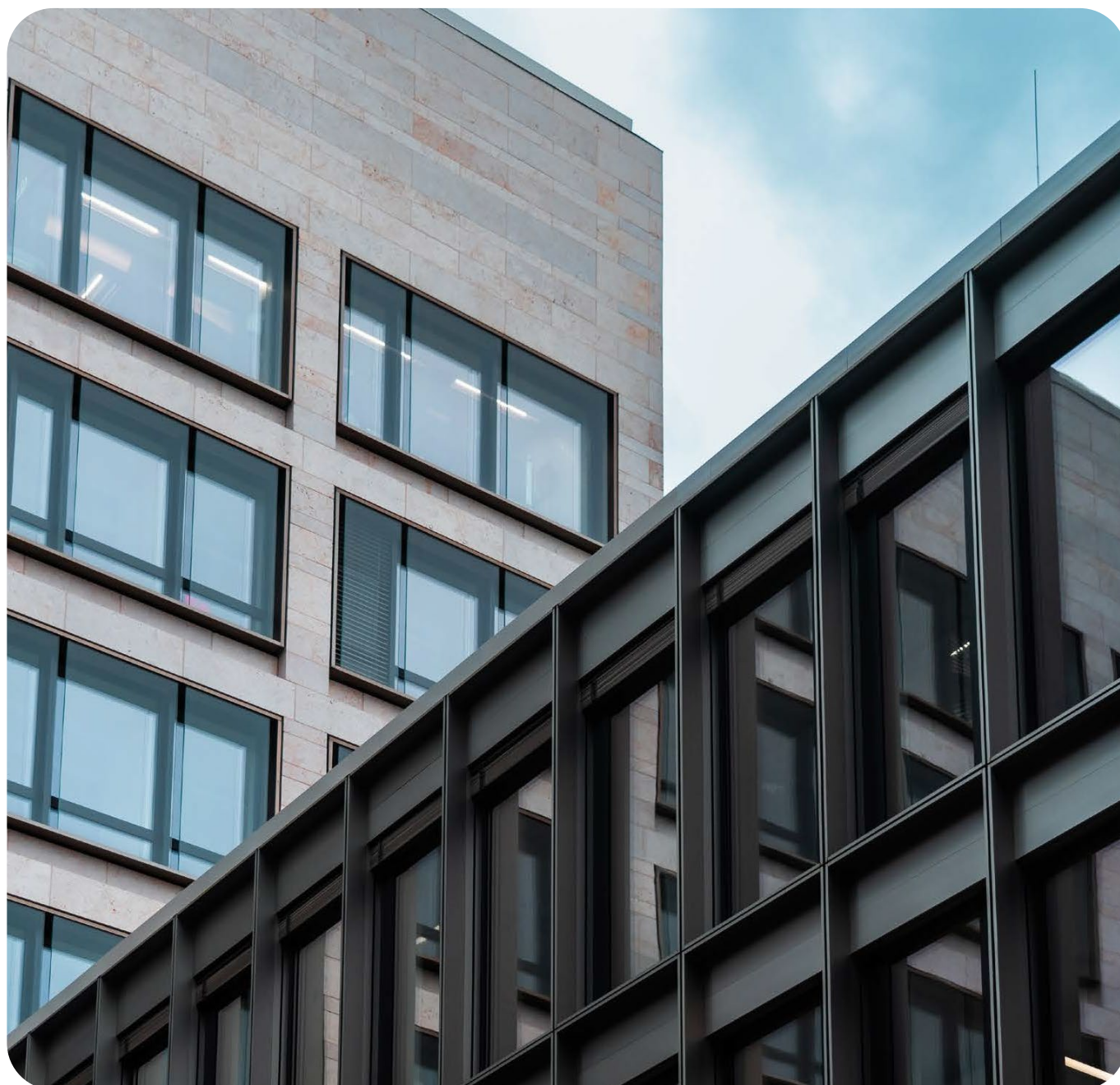
Groupe de travail des recommandations de prévention

Membres effectifs

M. Raymond HORPER,
M. Carlos PEREIRA.

Membres suppléants

M. Ralph KRIPS,
M. Pitt BACH.



Le mot de la Direction

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



M. Georges Wagner
Chargé de direction



M. Guillaume Schimberg
Chargé de direction adjoint

Quels sont, selon vous, les principaux faits marquants qui ont caractérisé l'année 2025 pour l'AAA ?

GEORGES WAGNER

Nous avons poursuivi notre transformation digitale avec le développement des démarches en ligne pour les assurés via « MyGuichet.lu ». Cette digitalisation vise avant tout à simplifier nos démarches, à faciliter l'accès aux services de l'AAA et à réduire les délais de traitement des dossiers. Par ailleurs, l'AAA propose depuis 2025 la consultation en ligne des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que la mise à jour des coordonnées bancaires.

Toutes les démarches pour les demandes de prestation et d'indemnisation devraient être disponibles pour fin 2026 et des vidéos explicatives accompagneront les utilisateurs dans leurs nouvelles démarches.

Nous avons également renouvelé avec succès notre certification ISO 9001:2015, confirmant l'importance accordée à notre démarche qualité et à l'amélioration continue. Cette certification témoigne de l'engagement de l'ensemble du personnel de l'AAA.

L'organisation du 18ème Forum Sécurité-Santé au Travail en juin 2025 se présentait comme un défi particulier puisque l'AAA avait la présidence du European Forum, dont l'organisation avait été combinée avec celle du forum national. En plus des entreprises luxembourgeoises, nous avons également accueilli des invités et visiteurs issus de différents pays de l'Union européenne. Grâce à notre service « Prévention », avec le support de notre service « Communication », l'événement a rencontré un franc succès et enregistré un nombre de participation record.

Enfin, l'année 2025 a également été marquée par le renforcement des actions de prévention et de sensibilisation au niveau du risque routier où le nombre d'accident mortels est toujours prédominant. Dans ce contexte, le service « Prévention » a élaboré une campagne spécifique autour des 7 engagements pour la sécurité routière au travail, dont le lancement est prévu lors du Forum Sécurité-Santé au Travail de 2026.

Quels seront, selon vous, les principaux défis et priorités de l'AAA pour les prochaines années ?

GEORGES WAGNER

La prévention reste au cœur des missions de l'AAA. Avec les transformations du monde du travail — nouvelles formes de travail, nouvelles technologies, vieillissement de la population ou encore changement climatique — les enjeux au niveau de la sécurité et de la santé évoluent également. L'AAA doit donc s'adapter à ces nouvelles réalités. C'est la raison pour laquelle le service « Prévention » a commencé, dès 2025, à accorder une importance accrue au bien-être au travail ainsi qu'aux risques psychosociaux. Le service « Prévention » poursuit également la stratégie nationale VISION ZERO. Après le succès de la première phase, la nouvelle feuille de route jusqu'en 2030 prévoit de nouveaux objectifs : diminuer de 20 % le taux de fréquence des accidents du travail par rapport à 2019, avec un effort ciblé sur les secteurs à risques. Les chiffres de 2025 sont d'ailleurs très positifs avec un taux de fréquence qui se situe désormais à 3 %, ce qui représente une réduction de 9,4 % par rapport à l'année 2024.

Un autre enjeu important pour les prochaines années sera de faciliter davantage l'accès à l'information pour les assurés et les employeurs. Dans cette optique, l'AAA a décidé de moderniser son site Internet avec comme objectif de rendre l'information plus claire, plus accessible et compréhensible. Cette refonte nous permettra de simplifier les contenus et les démarches et d'y ajouter une version en langue anglaise. La modernisation de nos outils de communication constituera ainsi un levier important pour mieux répondre aux besoins de nos publics et accompagner l'évolution de leurs usages numériques.

Quelle est la vision de l'AAA ?

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

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

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

Vision



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

Valeurs



Respect des principes généraux

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

Transparence, Accessibilité, Intelligibilité

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

Éthique

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

Implication du personnel

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

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

Quelles sont les missions de l'AAA ?

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

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

Les 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 ayant droits ;
- La réparation du dommage subi ;
- Le financement exclusif par les employeurs et l'État (à l'exception de l'assurance agricole volontaire).

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

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

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

Quelles sont les responsabilités de la Direction ?

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

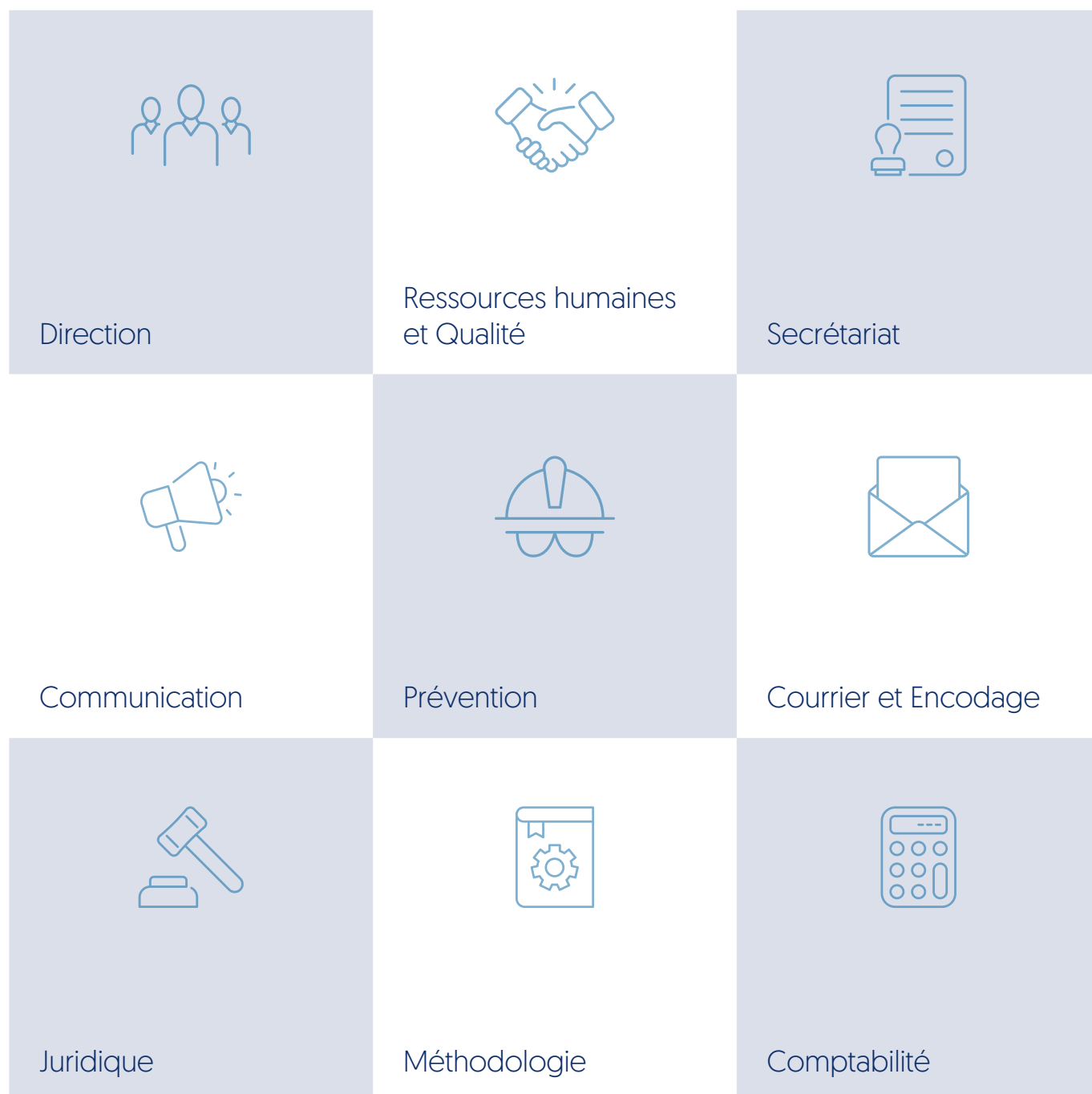
S'engager vis-à-vis du système Qualité et garantir sa mise en œuvre

Veiller au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Se charger du recrutement auprès de l'AAA

Présentation de l'organigramme de l'AAA

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



Au cœur des métiers, les forces vives de l'AAA

Derrière chaque chiffre, chaque dossier, chaque mission, il y a celles et ceux qui vont vivre l'AAA au quotidien.



Secrétariat

La tour de contrôle de l'AAA

Rouage essentiel de l'institution, le service « Secrétariat » orchestre les coulisses de l'AAA, du Conseil d'administration aux dossiers juridiques. Rencontre avec sa responsable, Joëlle Reff, qui nous ouvre les portes du service.



Mme Joëlle Reff
Responsable du service

Joëlle, le Secrétariat est souvent le premier point de contact de l'AAA, mais c'est aussi un service qui a une vision à 360° sur toute l'institution.

JOËLLE REFF

Oui, c'est exactement ça. Derrière ce mot très classique se cache en réalité le cœur battant de l'AAA. Nous sommes une équipe pivot : nous gérons le support de la Direction, des services internes, mais surtout toute la mécanique de précision du Conseil d'administration.

Au cœur de l'instance décisionnelle

Le Conseil d'administration, c'est le sommet de l'institution. Concrètement, comment se déroulent son organisation et son pilotage depuis vos bureaux ?

En tant que secrétaire du Conseil d'administration, mon rôle est de veiller à la rigueur de chaque procédure : je tiens à jour le fichier des membres et gère les inscriptions officielles au RCS ainsi qu'au RBE. En amont des séances, j'en organise la préparation, de l'élaboration du calendrier à l'envoi des convocations, sans oublier la mise à disposition de la documentation nécessaire.

Le jour J, mon action se déplace au cœur décisionnel : je contrôle la composition exacte du Conseil, vérifie le quorum si nécessaire et établis la liste de présence. Enfin, je consigne les débats à travers la prise de notes avant de rédiger le procès-verbal officiel.

On sent que la moindre erreur administrative peut avoir de grosses conséquences...

C'est tout le défi. Une décision du Conseil d'administration ou une assistance à la Direction doit être documentée avec une fiabilité absolue. Le droit à l'erreur n'existe pas vraiment quand il s'agit de respecter les délais légaux ou de certifier des informations stratégiques.

Rigueur juridique et gestion du terrain

Mais votre quotidien ne s'arrête pas aux réunions de la Direction. Vous avez aussi un pied dans le domaine juridique et la prévention ?

Oui, les agents du service travaillent main dans la main avec le service « Juridique ». On prépare et on expédie les dossiers de recours, les appels, les décisions. En parallèle, nous sommes aussi en première ligne pour le public : c'est nous qui gérons l'accueil téléphonique et l'envoi des brochures de prévention pour les assurés.

Vous intervenez également sur des dossiers plus complexes, comme les refus de prise en charge d'accidents ?

Oui, c'est une facette plus technique de mon rôle. En plus du secrétariat du Conseil, j'interviens directement dans le traitement des oppositions en matière de refus de prise en charge d'accidents du travail, de trajet ou de maladies professionnelles. C'est là que l'on voit toute la responsabilité de notre mission : derrière les lignes de procédure, il y a de vraies situations humaines à traiter avec la plus grande rigueur.

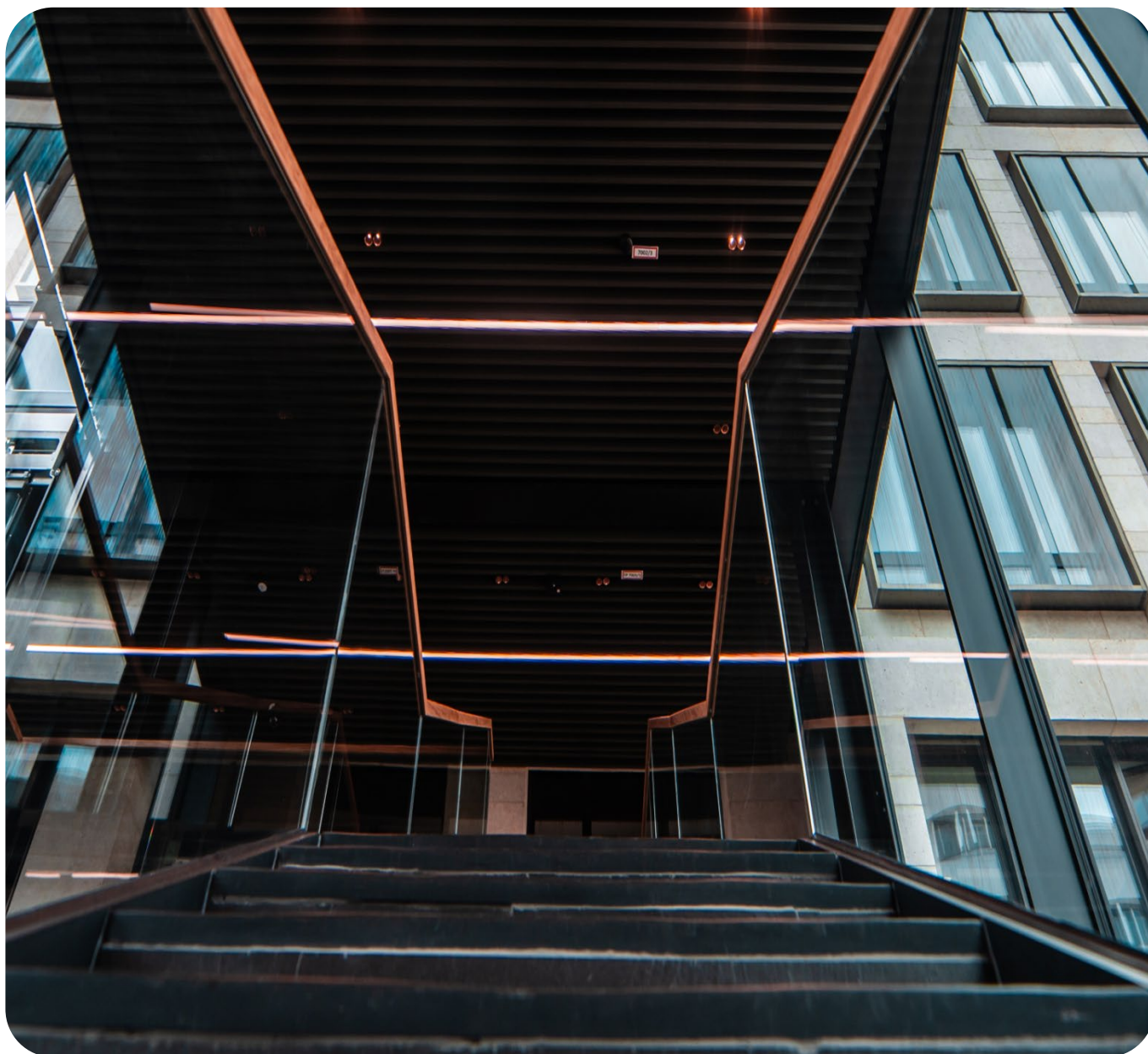
Si vous deviez résumer l'esprit du Secrétariat en 2025 ?

Une vigilance de tous les instants, une réactivité à toute épreuve, et la fierté d'être le trait d'union entre toutes les forces vives de l'AAA !

Question Flash

Le plus grand défi du service au quotidien ?

Jongler avec les urgences sans jamais perdre notre rigueur. Entre un appel d'assuré, un dossier juridique urgent à envoyer en recommandé et la préparation de la prochaine séance du Conseil d'administration, il faut savoir changer de casquette rapidement !



Ressources humaines et Qualité

Les deux facettes d'une même énergie

En intégrant la gestion des Ressources Humaines et le pilotage de la Qualité au sein d'un même service, l'AAA fait un choix stratégique : placer l'humain au cœur de sa performance. Rencontre avec Blandine Valet, Responsable du service, et Mieke Kriepps, Responsable adjointe, qui forment un binôme complémentaire au service des agents.



Mme Blandine Valet
Responsable du service



Mme Mieke Kriepps
Responsable adjointe du service

Blandine, associer les Ressources Humaines et la Qualité sous une même bannière, c'est un profil plutôt original pour une institution. Quel est le fil conducteur ?

BLANDINE VALET

Pour moi, c'est une évidence. On a tendance à voir la « Qualité » comme de la pure procédure administrative et les « RH » comme de la gestion de personnel. C'est une erreur. Piloter une démarche qualité ou gérer des ressources humaines, c'est fondamentalement la même mission : accompagner les équipes, améliorer le quotidien et faire en sorte que l'organisation fonctionne mieux. Les deux facettes se nourrissent.

Mieke, au quotidien, comment s'organise ce travail d'équipe ?

MIEKE KRIEPS

Nous fonctionnons en véritable binôme. De mon côté, je supervise plus particulièrement la gestion administrative des RH au quotidien. Avec Blandine, nous co-construisons en permanence. Cette complémentarité nous permet d'être très réactives et d'apporter des réponses cohérentes aux autres services de l'AAA.

L'année 2025 a d'ailleurs été particulièrement riche pour vous, notamment sur le front des recrutements et de la formation...

MIEKE KRIEPS

Tout à fait. En 2025, nous avons mené de front 6 processus de recrutement complets. Nous avons également déployé un nouvel espace RH sur notre intranet pour faciliter l'accès aux informations et soutenu l'organisation par de nombreuses formations internes. L'objectif reste le même : développer les compétences tout en veillant au bien-être au travail.

L'autre grand succès de 2025, c'est le renouvellement de votre certification qualité ISO 9001. Pour le grand public, cela peut sembler abstrait. Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour l'AAA ?

BLANDINE VALET

Cela prouve la robustesse de notre organisation. Pour obtenir ce renouvellement, tous nos processus – qu'il s'agisse du management, des opérations sur le terrain ou du support – ont été passés au crible. L'enjeu de notre démarche consiste à sécuriser nos activités et maîtriser les risques, sans complexifier inutilement la vie des agents. Nous cherchons toujours l'équilibre entre l'exigence normative et la réalité du terrain.

Pour vérifier que tout fonctionne, vous vous appuyez sur des audits. Comment cela se passe-t-il en interne ?

BLANDINE VALET

Nous avons la chance d'avoir une équipe d'auditeurs internes renforcée en 2025 avec 3 nouveaux agents formés. Leur rôle est capital : ils ont un regard transversal sur l'institution et sont là pour examiner objectivement ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré. C'est un travail d'accompagnement. Et cette rigueur paie ! Lors de l'audit externe mené par l'organisme de certification, venu observer nos pratiques sur le terrain pendant une journée et demie, le verdict a été sans appel : zéro non-conformité relevée. C'est une grande fierté !

Si vous deviez définir l'état d'esprit de votre service pour les mois à venir ?

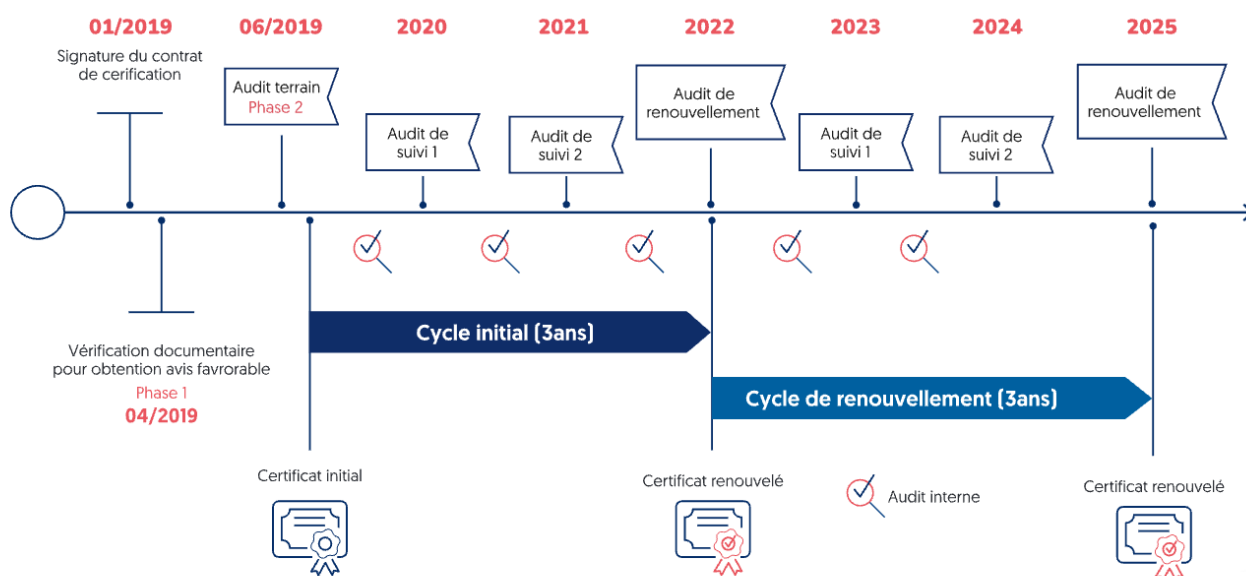
MIEKE KRIEPS

Continuer à moderniser nos outils de gestion pour simplifier la vie des agents.

BLANDINE VALET

Et maintenir ce cap où la performance de l'institution avance toujours du même pas que le bien-être de ceux qui la font vivre.

Suite de l'audit de certification 2019



Le bilan 2025 en chiffres

	6	processus de recrutement menés à bien
	3	nouveaux auditeurs internes formés
	2	nouveaux processus clés déployés (Sécurité Santé au travail et Gestion des infrastructures)

Le dossier ISO 9001: zéro non conformité

L'audit externe de renouvellement de la certification a rendu ses conclusions pour 2025:

	0	non-conformité
	8	points forts salués
	5	axes de réflexion pour l'avenir
	3	remarques mineures



Découvrir l'interview

Blandine Valet & Mieke Krieps

du service « Ressources humaines et Qualité » (RHQ) vous font découvrir le cœur de leur métier !

Communication

Les visages derrière les messages

Sites internet, campagnes cross-média, réseaux sociaux et événements européens :
Manon Stab et Lynn Kintziger orchestrent l'image de l'AAA.



Mme Manon Stab
Responsable du service



Mme Lynn Kintziger
Responsable adjointe du service

Manon, Lynn, on a souvent une image très externe de la communication. Quelles sont concrètement les grandes missions de votre service au sein de l'AAA ?

MANON STAB

Notre mission est globale : nous assurons à la fois la communication interne et externe de l'AAA. Au quotidien, notre but est de rendre les informations accessibles, compréhensibles et adaptées à nos différents publics cibles, qu'il s'agisse des assurés, des employeurs, des partenaires institutionnels ou encore des agents de l'AAA.

LYNN KINTZIGER

Au-delà de la simple transmission d'informations, notre objectif profond est de créer un lien de confiance durable avec ces différents publics, à travers une communication claire, transparente et proche des réalités du terrain. Nous jouons également un rôle de coordination pour garantir une harmonie parfaite sur l'ensemble des supports et canaux de l'AAA.

Justement, comment se passe la collaboration avec les autres services de l'institution ?

LYNN KINTZIGER

Nous travaillons en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'AAA, de manière très transversale. Chaque projet, événement, campagne ou nouvelle procédure nécessite un échange régulier avec les équipes concernées. C'est indispensable pour comprendre leurs besoins en profondeur, vulgariser les informations techniques et adapter les messages.

MANON STAB

Cette transversalité est une vraie richesse. Elle nous permet non seulement d'assurer une communication cohérente et efficace, mais également de mieux accompagner les assurés dans leurs démarches tout en mettant en valeur les belles initiatives menées au sein de l'AAA. Nous accompagnons chaque service dans la valorisation de ses projets et dans la diffusion d'actions de sensibilisation liées à la sécurité, à la santé et au bien-être au travail.



Stratégie d'information et outils de communication

Quels sont aujourd'hui vos principaux canaux pour toucher ces différents publics ?

MANON STAB

Ils sont variés et complémentaires pour une approche cross-média efficace. Nous gérons les contenus publiés sur le site de l'AAA (www.aaa.lu) et ceux de la VISION ZERO (www.visionzero.lu et forum.visionzero.lu). Nous pilotons aussi l'envoi des newsletters, la réalisation de supports print et les grandes campagnes de sensibilisation menées avec des agences partenaires via la presse, la radio, internet ou l'affichage publicitaire.

LYNN KINTZIGER

Les réseaux sociaux ([Facebook](#), [LinkedIn](#), [YouTube](#)) occupent aussi une place majeure pour relayer rapidement les actualités et valoriser nos événements. Dans ce contexte, le format vidéo prend une importance croissante. Pour répondre à ces nouveaux usages, nous développons de plus en plus la production de vidéos directement en interne (« in-house »). Cela nous permet de gagner en réactivité, d'adapter les messages plus facilement et de proposer des contenus dynamiques, accessibles et authentiques. Nous assurons également les relations avec la presse, les communiqués et les circulaires.

Vous parlez à l'instant de communication interne. Quelle importance y accordez-vous ?

LYNN KINTZIGER

Une importance essentielle ! Elle est le cœur du bon fonctionnement de l'AAA. Elle permet d'informer les agents sur les projets en cours, de renforcer la collaboration entre les services et de favoriser un vrai sentiment d'appartenance.

MANON STAB

Concrètement, cette communication interne se déploie via l'intranet, les mailings internes, les écrans digitaux ainsi que différents événements et moments d'échange organisés tout au long de l'année. Elle contribue activement à renforcer la cohésion entre les équipes et à accompagner les évolutions de l'institution de manière transparente et collaborative.



Rétrospective des projets phares et motivations

**L'année 2025 a été particulièrement intense pour vous.
Quels projets vous ont le plus marquées ?**

MANON STAB

Sans hésiter, l'organisation du Forum Sécurité-Santé au Travail, réalisé dans le cadre de la présidence luxembourgeoise du « European Forum of the Insurance against Accidents at Work and Occupational Diseases ». C'était un projet d'envergure européenne ! Notre service a tout pris en charge : l'élaboration du plan média, la communication web et sur les réseaux sociaux, la création des annonces, la rédaction du dossier et du communiqué de presse, et bien sûr la coordination de l'événement sur place avec la production des photos et vidéos.

LYNN KINTZIGER

Il y a eu d'autres très beaux jalons en 2025, comme le lancement de la campagne de sensibilisation autour des « 7 engagements pour la sécurité routière au travail », la mise en place d'un template de bienvenue pour les nouveaux arrivants, ou encore la valorisation des nouvelles fonctionnalités de MyGuichet.lu. Autant de projets qui illustrent notre volonté de proposer une communication moderne et proche des gens.

Pour finir, qu'appréciez-vous le plus dans votre quotidien au sein de ce service ?

MANON STAB

Ce qui me motive, c'est la diversité des projets et l'impact concret de nos actions sur les assurés, les entreprises et les agents. Au sein du service, nous travaillons en binôme et en étroite collaboration. Nous échangeons constamment sur nos idées, testons de nouveaux formats et réfléchissons ensemble. C'est ce qui nous permet d'être créatives, réactives et complémentaires !

LYNN KINTZIGER

De mon côté, c'est la possibilité de rendre des informations parfois complexes plus accessibles et compréhensibles. J'aime énormément cette dimension de coordination avec les autres services et partenaires. Il est extrêmement motivant de contribuer à des projets qui touchent à la prévention et au bien-être au travail, tout en renforçant la proximité entre l'AAA et le public.



Méthodologie

L'art de dompter l'imprévu, étape par étape

Dans les coulisses de l'AAA, le service « Méthodologie » veille à la fluidité des services. Modernisation informatique, projets de digitalisation, support technique et statistiques : Diane Krantz et Filipe Ferreira pilotent un pôle transversal indispensable.



Mme Diane Krantz
Responsable du service



M. Filipe Ferreira
Responsable du service adjoint

« **Irgendwas ist immer** » (Il y a toujours quelque chose). Cette expression allemande, Diane Krantz, Responsable du service, en a fait son mantra : « Dans la vie privée comme professionnelle, tout ne se passe pas toujours comme prévu. En acceptant les imprévus, on sait s'adapter et rester patient pour mieux trouver des solutions. »

Une philosophie partagée par son adjoint, Filipe Ferreira, adepte du « **Een nom aneren** » (Un après l'autre) : « Il faut avancer étape par étape pour mieux comprendre et réussir ce que l'on fait. Prendre son temps permet d'éviter les erreurs et de progresser de manière claire et structurée. »



Une vision à 360° : Les 3 missions du service

Grâce à sa vision globale des processus métiers, l'équipe accompagne tous les départements de l'AAA à travers trois grands axes :

1. L'assistance et le support interne

Le service est le point de contact privilégié des agents face aux soucis de matériel, de logiciels ou de procédures. Il joue un rôle encore plus spécifique pour le calcul des rentes et indemnités du service « Prestations ». Si un problème ne peut être résolu en interne dans un délai raisonnable, l'équipe le remonte au Département informatique du CCSS et suit le dossier jusqu'à sa résolution. Pour orchestrer ces flux, organiser les groupes de travail ou mener les enquêtes de satisfaction, tout est centralisé et structuré via des tickets sur la plateforme de ticketing.

2. La gestion de projets et la logistique

Le quotidien du service englobe des responsabilités aussi variées que cruciales :

- **Sécurité de l'information** : gestion de la politique de sécurité en étroite collaboration avec le responsable de la sécurité des systèmes de l'information (RSSI), le Délégué à la protection des données (DPD), le service « Ressources humaines et Qualité » et la Direction.
- **Portefeuille projets** : gestion agile de la maîtrise d'ouvrage (étude des besoins, cahiers des

charges fonctionnels,ancements, gestion des risques et réception des livrables), notamment pour les logiciels développés par le CISS.

- **Éditique & Logistique** : mise à disposition des documents standardisés (système Éditique) et gestion logistique de l'ensemble du parc informatique.

3. Analyse, statistiques et amélioration continue

Le service exploite et enrichit un Datawarehouse (DWH) pour générer les reportings nationaux et européens obligatoires (comme les statistiques de la partie 4 de ce rapport). De sa propre initiative ou sur requête, il mène des contrôles réguliers ou ponctuels pour détecter d'éventuelles anomalies dans l'exécution des procédures (transposition des bases légales, réglementaires ou contenu des fichiers).

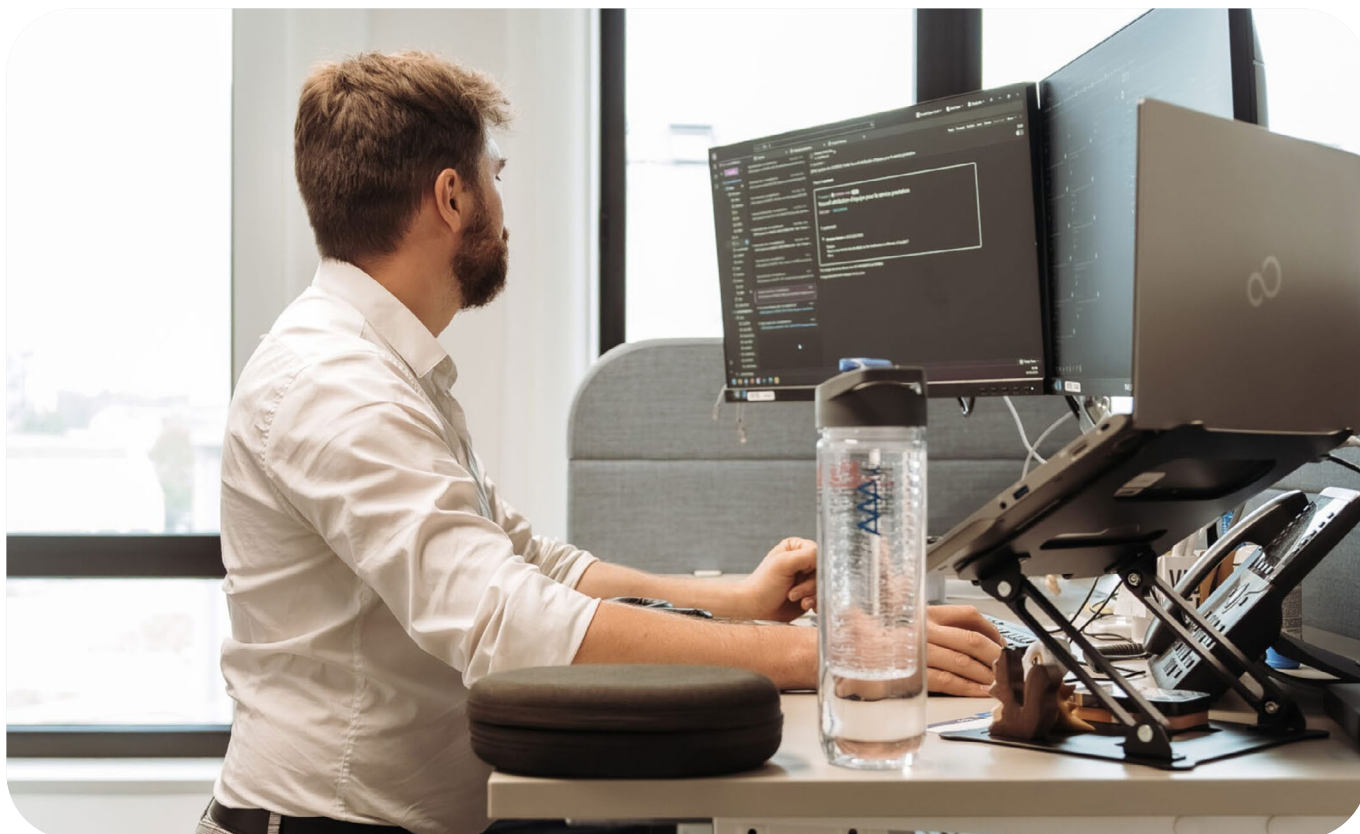
2025: L'année de la bascule numérique

L'exercice 2025 s'est concentré sur le déploiement de services numériques fluides pour le public, avec trois avancées majeures :

- **Le dépôt XML pour les employeurs** : Initiées en 2024, les déclarations d'accident du travail permettent désormais l'intégration de fichiers XML sur MyGuichet.lu. Générés directement depuis les systèmes internes des entreprises, ils automatisent l'envoi, réduisent les saisies manuelles, éliminent le risque d'erreur et accélèrent le traitement.
- **Un volet « Citoyen » enrichi** : Les assurés peuvent désormais consulter en ligne l'ensemble de leurs accidents du travail et maladies professionnelles déclarés, communiquer un changement de compte bancaire et accéder rapidement à leurs prochaines démarches (demandes et certificats de prestations).
- **Modernisation interne & Windows 11** : Les outils internes ont suivi le mouvement. 2025 a vu le déploiement d'une nouvelle bureautique pour les services gérant les courriers avec le public, ainsi que la migration complète et réussie de tout le parc informatique vers Windows 11, opérée en collaboration avec le CCSS.

Le mot de la responsable

« Mon équipe se distingue par sa fiabilité et son engagement constant, sans lesquels la réalisation de ces projets et de la modernisation des applications n'aurait pas été possible. Je tiens à remercier chaleureusement toute mon équipe pour son excellent travail tout au long de l'année 2025. » - **Diane Krantz**



Encadrés

LE CHIFFRE CLÉ : De 9 % à près de 20 %, c'est l'évolution fulgurante du taux d'adoption de MyGuichet.lu par les employeurs pour la transmission des déclarations entre fin 2024 et fin 2025 (le solde restant sur les canaux traditionnels comme le courrier). Le nombre d'utilisateurs a quasiment doublé en un an grâce aux actions de communication !



Découvrir l'interview

Didier Vagner

du service « Méthodologie », décrypte les rouages qui font la fuidités de l'institution !

Prévention

Anticiper les risques, protéger les vies

Sur les chantiers, dans les exploitations agricoles ou au cœur des entreprises grandes et petites, le service « Prévention » conseille et accompagne les entreprises luxembourgeoises.



Mme Annick Sunnen
Responsable du service



M. Georges Hubert
Responsable du service adjoint

Au plus près du terrain: conseiller pour mieux protéger

Le service « Prévention » œuvre à la promotion de la sécurité et de la santé au travail. Loin d'être une simple instance administrative, l'équipe propose un conseil spécialisé et un soutien personnalisé aux employeurs, salariés, indépendants et aidants. En analysant les risques professionnels, elle aide à conseiller les entreprises à mettre en œuvre des solutions concrètes et adaptées aux réalités du terrain.

Normaliser et former: les leviers de la compétence

Pour guider les acteurs économiques, le service élabore des recommandations de prévention qui sont des règles de l'art en matière de sécurité et de santé au travail. En 2025, la recommandation « R16 Agriculture, sylviculture, horticulture et viticulture » a ainsi été intégralement actualisée pour offrir des lignes directrices modernisées aux métiers de ce secteur.

Ces recommandations s'accompagnent de plans de formation luxembourgeois dans les domaines les plus exposés : conduite d'engins, travaux électriques, agriculture, sylviculture, horticulture, viticulture, travaux en hauteur, ainsi que le contrôle et montage d'échafaudages.



Recommandations de prévention

- R00 Introduction
- R01 Recommandations générales
- R02 Conduite d'engins en sécurité 
- R03 Travaux de construction et de second oeuvre
- R04 Échelles et marchepieds
- R05 Engins de chantier
- R06 Chariots de manutention
- R07 Ponts élévateurs
- R08 Véhicules
- R09 Grues
- R10 Équipements de travail mus par force motrice
- R11 Machines et installations pour le travail du bois et de matériaux similaires
- R12 Soudage, oxycoupage et procédés semblables
- R13 Mise en oeuvre de produits de revêtement
- R14 Travaux sur et à proximité d'installations et matériel électriques 
- R15 Agents biologiques et travaux dans le secteur de la santé
- R16 Agriculture, sylviculture, horticulture et viticulture  
- R17 Échafaudages de pied 
- R18 Échafaudages roulants 
- R19 Travaux en hauteur en sécurité 

 Recommandation avec des programmes de formation

 avec évaluation des risques

Le système bonus-malus : Un levier de prévention

Pour encourager les entreprises à investir dans la sécurité de leurs équipes, le service pilote également un levier stratégique majeur : la gestion du système bonus-malus.

Pour encourager les entreprises à investir dans la sécurité de leurs équipes, le service pilote également un levier stratégique majeur : la gestion du système bonus-malus. En effet, le taux de cotisation des employeurs n'affichant pas d'accidents du travail est réduit.



La qualité au cœur des formations

Fin 2025, l'AAA répertorie 94 organismes inscrits, totalisant 665 programmes conformes aux plans de formation repris dans les recommandations de prévention. Rien qu'en 2025, 43 nouveaux programmes de formation ont été validés et 82 audits ont été menés pour garantir la qualité des formations dispensés.



Label SGS: accompagnement personnalisé pour la gestion de la sécurité et de la santé au travail

Afin d'aider les entreprises de petite taille à structurer leur démarche de sécurité-santé tout en minimisant la lourdeur administrative, l'AAA déploie le label de qualité « Sécher a Gesond mat System (SGS) ».

Véritable image de qualité en matière de sécurité-santé au travail, ce label offre aux entreprises un accompagnement personnalisé par les agents de l'AAA, les frais d'assistance, de conseil et d'audit sont intégralement pris en charge par l'AAA. L'année 2025 a été marquée par 37 visites d'accompagnement et la labellisation de 6 nouvelles sociétés, portant le nombre d'entreprises certifiées à 62.

6 nouvelles entreprises ont reçu le label SGS



01.02.2025
Passbolt



15.09.2025
Luxsecurity S.A.



01.10.2025
Soler S.A.



01.02.2025
ATP A.s.b.l. - Atelier Hondsburren



01.11.2025
Hospilux S.A.



01.11.2025
Peinture Robin S.A.

2^e phase de la VISION ZERO 2023-2030

L'adhésion à la VISION ZERO est un engagement volontaire visant à réduire le nombre et la gravité des accidents (travail et trajet) et des maladies professionnelles. Après le succès de la première phase, la nouvelle feuille de route 2023-2030 fixe de nouveaux objectifs : diminuer de 20 % le taux de fréquence des accidents du travail par rapport à 2019, avec un effort ciblé sur les secteurs à risques. Au 31 décembre 2025, 342 entreprises adhérentes étaient engagées dans cette démarche volontaire.

Le Forum SST : Le grand rendez-vous annuel

Co-organisé par les initiateurs de la VISION ZERO (l'AAA, l'UEL et l'INDR), le Forum Sécurité-Santé au Travail est le point de rencontre incontournable en matière de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail. Son format alterne chaque année : les années impaires se déroulent sous forme de conférences, tandis que les années paires prennent la forme d'un grand salon professionnel.

La 18^e édition du Forum s'est tenue le 19 juin 2025 à la Chambre de Commerce sous format conférence, réunissant 400 participants autour d'échanges approfondis. **Reportage de cette édition.**



Pour identifier les causes des risques et proposer des pistes d'amélioration concrètes, le service a traité une masse d'informations impressionnante en 2025 :

18.172	déclarations d'accidents du travail traitées
486	dossiers de maladies professionnelles examinés
161	lettres d'information et comptes rendus envoyés
142	visites de chantiers, d'exploitations agricoles et conseils aux communes menées sur le terrain



Découvrir l'interview

Jerry Fusenig & Enrico Bellina

agents du service « Prévention », vous emmènent sur le terrain lors d'une visite d'exploitation !

Courrier et Encodage

Une journée avec le service

Réception, numérisation et encodage : véritable porte d'entrée de l'AAA, le service « Courrier et Encodage » joue un rôle essentiel dans le traitement quotidien des documents. En 2025, des milliers de documents ont été réceptionnés, numérisés et encodés chaque jour, permettant d'assurer leur transmission rapide et leur intégration dans les processus de l'association.



M. Stephan Lux
Responsable du service

Le grand tri du matin

Chaque matin, les agents du service prennent en charge l'ensemble du courrier adressé à l'AAA, qu'il s'agisse de courrier postal ou des flux électroniques. Lettres d'assurés, formulaires officiels, correspondances internes... Chaque document est réceptionné, examiné et orienté vers le traitement approprié.

En 2025, le rythme est resté soutenu, avec une moyenne de 400 courriers entrants traités chaque jour.

La transformation numérique

Après le tri, les documents papier sont numérisés afin d'être intégrés aux systèmes informatiques de l'AAA. Chaque document est scanné et indexé, permettant d'en assurer la traçabilité et de faciliter son traitement par les services concernés. Après numérisation, les documents physiques sont conservés pendant une année civile complète dans les archives du service, dans un espace sécurisé et réservé aux agents, avant leur destruction conformément aux règles en vigueur.

L'art de l'encodage

L'encodage constitue l'une des principales activités du service. Lorsqu'une déclaration d'accident du travail, de trajet ou scolaire, ou encore une déclaration de maladie professionnelle, est réceptionnée, les agents procèdent à la création du dossier et à l'encodage des données nécessaires.

Lorsque des informations sont manquantes, le service effectue les démarches nécessaires afin de les obtenir. La rigueur de cet encodage contribue non seulement à la qualité et à la fiabilité des dossiers, mais également à l'alimentation des statistiques de l'AAA, utilisées par différents partenaires internes et externes.



La transmission au service « Prestations »

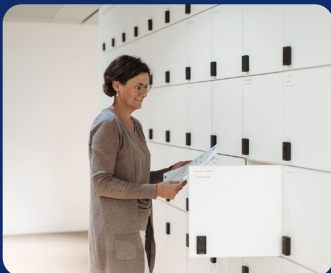
Une fois le dossier créé et les données encodées, le service « Courrier et Encodage » transmet le dossier au service « Prestations ». Le gestionnaire compétent est automatiquement informé par le système et peut ainsi poursuivre le traitement du dossier. Cette première étape joue un rôle essentiel dans la fluidité du traitement des dossiers et dans le respect des délais.

Le flux sortant

Le service assure également la préparation et l'expédition des courriers émis par l'AAA. En 2025, une moyenne de 250 courriers sortants par jour a été traitée et expédiée.

Le chiffre du jour 650

C'est le volume moyen de courriers traités quotidiennement qui transitent chaque jour par le service : 400 courriers entrants et 250 courriers sortants. Un rôle indispensable qui garantit à la fois la qualité, la traçabilité et la disponibilité immédiate des informations pour tous les autres services de l'AAA.



Découvrir l'interview

Tania Flammang-Haas

agent du service « Courrier et Encodage »,
vous présente un aspect de son travail au quotidien.

Prestations

L'humain au cœur du traitement de masse

C'est le service le plus vaste et le plus sollicité de l'institution. Animé par Claudine Linden et Ann Olmes, le service « Prestations » instruit, conseille et indemnise.



Mme Claudine Linden

Responsable du service



Mme Ann Olmes

Responsable du service

Claudine, le service « Prestations » est la véritable plaque tournante de l'AAA. Quelles sont les grandes missions qui rythment votre quotidien ?

CLAUDINE LINDEN

Notre mission principale est d'assurer la gestion et le traitement des dossiers des assurés, en vue de la décision sur la prise en charge en tant qu'accident du travail, accident de trajet ou de maladie professionnelle. Mais l'activité ne s'arrête pas là : nos agents traitent également toutes les demandes en obtention de prestations spécifiques – qu'il s'agisse de dégâts matériels, d'indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux, de rentes accident ou de réouvertures de dossiers – ainsi que l'ensemble des recours gracieux.

Ann, face à cette multitude de requêtes, comment le service est-il structuré pour tenir la cadence tout en restant proche des assurés ?

ANN OLMES

Nous recevons une centaine de nouveaux dossiers par jour. Pour y faire face efficacement, le service est divisé en cinq équipes, chacune composée d'un chef d'équipe et de plus ou moins quatre gestionnaires. Les dossiers sont répartis entre eux en fonction du numéro de matricule des assurés. C'est une organisation rigoureuse qui garantit que chaque dossier trouve tout de suite son interlocuteur. Et pour ceux qui souhaitent un contact direct, notre guichet physique permet d'accueillir les assurés tous les matins.

Le rôle d'un gestionnaire demande une grande technicité. À quoi ressemble sa journée type ?

CLAUDINE LINDEN

Le gestionnaire commence par analyser les nouvelles déclarations qui lui sont transmises. Il vérifie si tous les éléments nécessaires à une prise de position sont réunis. Si le formulaire est incomplet, il prend l'initiative de solliciter des renseignements complémentaires auprès de l'assuré, de l'employeur, voire du médecin traitant.

ANN OLMES

Il assure aussi le suivi des dossiers au quotidien, répond aux courriers et aux appels, et conseille les assurés. Pour toute question médicale, il saisit l'Administration du Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS) pour avis. C'est sur la base de ces rapports d'expertise des médecins-conseils qu'il émet les décisions et calcule les indemnisations. Enfin, les chefs d'équipe interviennent pour contrôler et valider le paiement effectif des indemnités, comme les différentes rentes ou les prestations de survivants.

2025 a été marquée par une forte accélération de la digitalisation, notamment via MyGuichet.lu. Quel impact cela a-t-il sur vos métiers ?

ANN OLMES

Un impact très positif ! Les employeurs peuvent déclarer les accidents directement en ligne. De plus, un espace dédié dans la rubrique « Mes données – Santé & Sécurité sociale » permet aux assurés de consulter eux-mêmes le suivi de leur dossier. Pour accompagner ce changement, nous avons aussi mis en ligne sur le site de l'AAA des vidéos explicatives en 2025 pour faciliter la compréhension de certaines démarches.



CLAUDINE LINDEN

Cette digitalisation a entraîné une diminution bienvenue des appels téléphoniques. L'espace en libre consultation rassure, car il permet une gestion plus centralisée, rapide et sécurisée. Mais attention, cela ne remplace pas le contact direct ! D'ailleurs, notre nouveau central téléphonique a grandement amélioré notre accessibilité : les assurés sont désormais redirigés directement vers leur gestionnaire attribué, ce qui améliore nettement la qualité des échanges.

L'AAA intervient aussi régulièrement au-delà des frontières luxembourgeoises. Comment fonctionne la coopération internationale ?

CLAUDINE LINDEN

Nous avons mis en place des procédures standardisées et des échanges principalement informatisés avec les autres institutions de la sécurité sociale, au niveau national comme européen, ce qui garantit une gestion fluide. En 2025, nous avons d'ailleurs organisé des réunions d'échanges avec nos homologues étrangers pour harmoniser et coordonner nos différents systèmes de sécurité sociale.

Si vous deviez résumer le principal enjeu du service aujourd'hui ?

ANN OLMES

Réussir à concilier un volume élevé de dossiers et la complexité des situations avec une exigence de qualité constante dans l'accompagnement.

CLAUDINE LINDEN

En clair : garantir un traitement à la fois efficace, rigoureux et équitable, tout en maintenant un haut niveau de service aux assurés.

L'organisation du service

- **100** nouveaux dossiers réceptionnés en moyenne par jour.
- Répartition des dossiers par **numéro de matricule** de l'assuré.
- **5 équipes** composées d'un chef d'équipe et de **~4 gestionnaires**.

Info canal: Rester joignable

Si le courrier postal reste le moyen de communication principal, l'AAA multiplie les points de contact :

Le Guichet



Accueil physique ouvert tous les matins de 8h00 à 12h00.

Le Central Téléphonique



Routage direct de l'assuré vers son gestionnaire dédié.

Le Courriel



prestations.aaa@secu.lu.

Le Digital



Déclaration et suivi en ligne via aMyGuichet.lu.

Focus: Les prestations gérées par le service

Au-delà de l'instruction quotidienne, les équipes assurent le calcul, la liquidation et la révision d'un panel complet de droits prévus par le Code de la sécurité sociale :

Les prestations en nature



Prise en charge des soins de santé, des frais médicaux, thérapeutiques et de rééducation liés à l'accident ou à la maladie professionnelle.

Les prestations en espèces



Indemnités de compensation destinées à pallier la perte de revenu pendant la période d'incapacité de travail.

Les rentes accident (assurés)



Calcul et versement des rentes partielles ou complètes, ainsi que des rentes professionnelles d'attente en cas d'incapacité permanente.

Les prestations de survivants (ayants droit)



Prise en charge et calcul des rentes de conjoint/partenaire survivant, des rentes d'orphelin, ainsi que des allocations pour dommages moraux.

Les préjudices spécifiques



Évaluation et indemnisation des préjudices extrapatrimoniaux (physique, esthétique, d'agrément).

Les dégâts matériels



Instruction et remboursement des dommages aux effets personnels accessoires (vêtements, lunettes, etc.) survenus lors de l'accident.



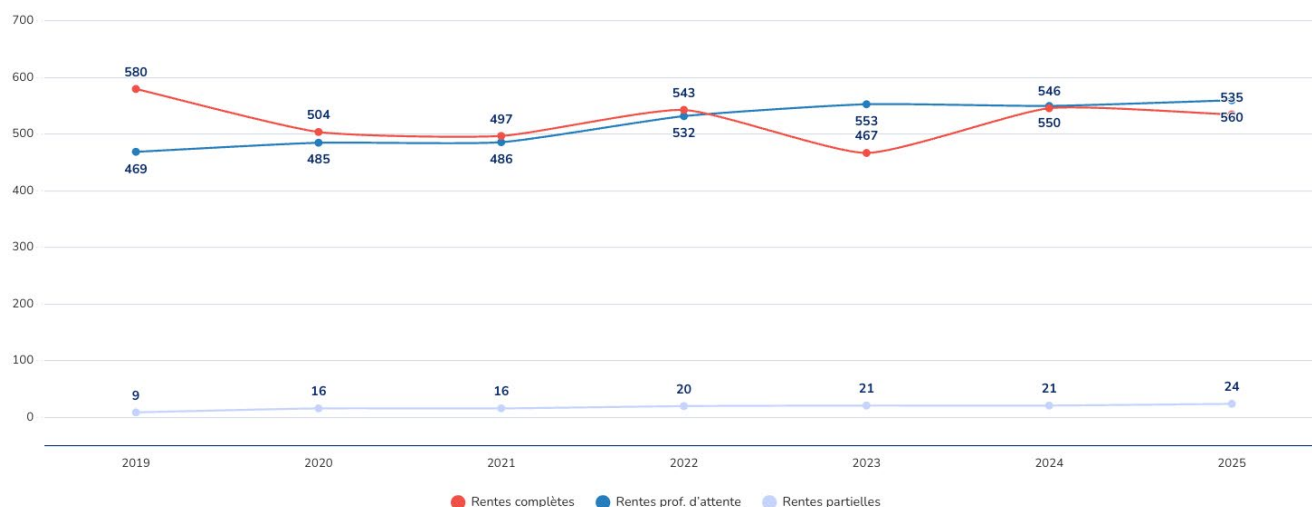
Découvrir l'interview

Jeff Fischer

agent du service « Prestations », vous présente un aspect de son travail au quotidien.

Chiffres clés du service « Prestations »

2.7.1 Évolution du nombre de rentes en cours

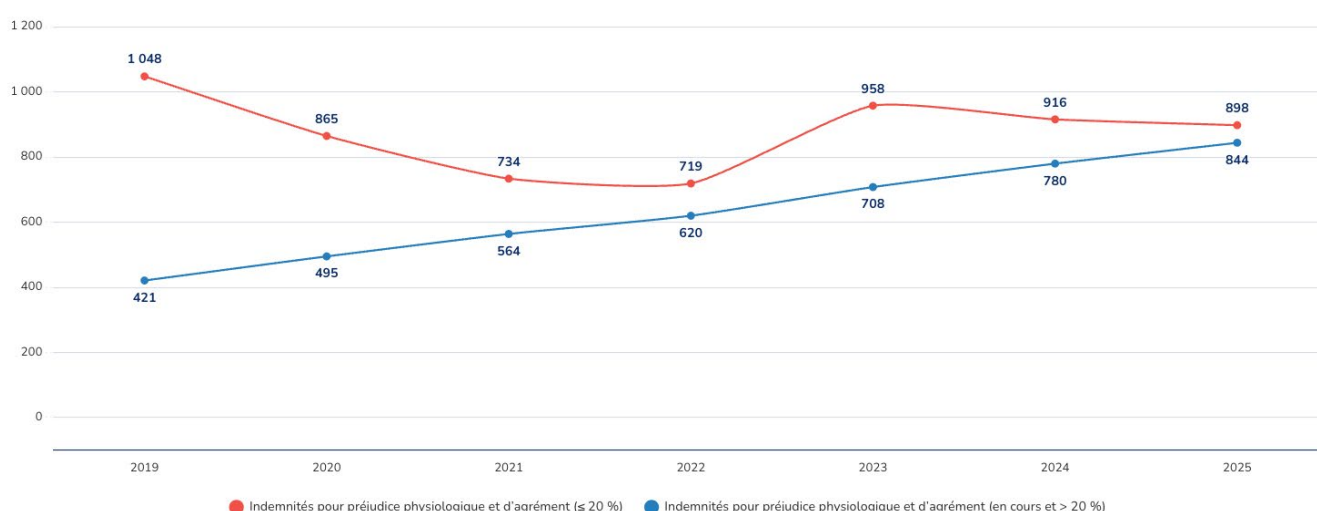


Les rentes complètes constituent un revenu de remplacement et sont versées à la fin de l'indemnité pécuniaire de maladie par la CNS, si l'assuré se trouve toujours en incapacité de travail en relation avec un accident du travail, de trajet ou une maladie professionnelle.

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

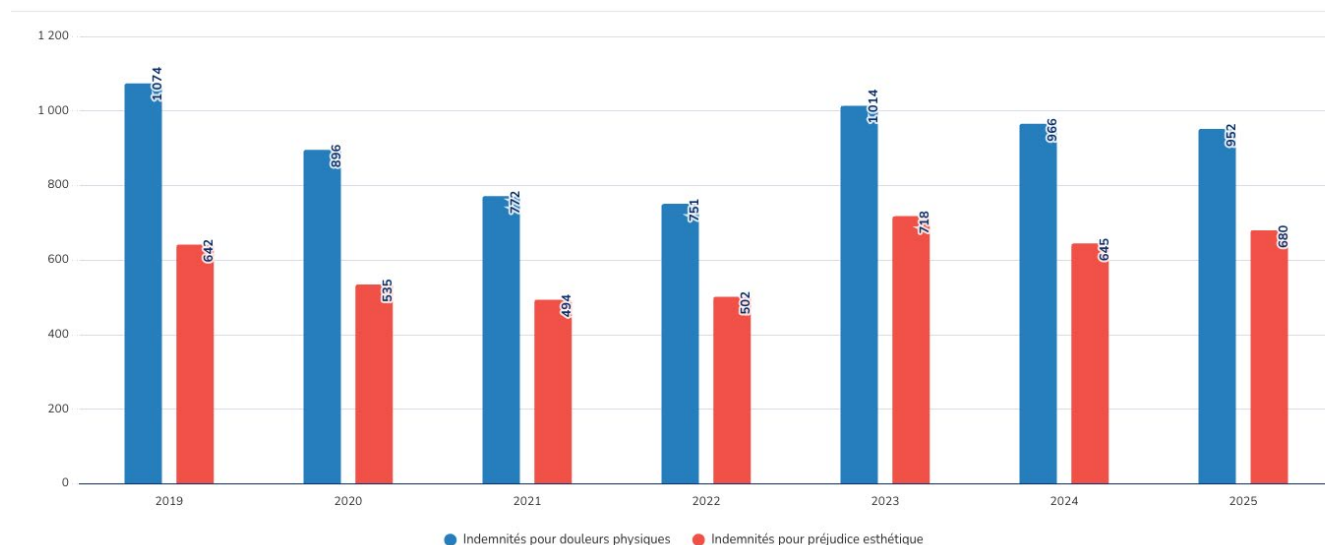
La rente professionnelle d'attente est versée aux assurés qui bénéficient d'un reclassement professionnel externe imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle et qui présentent une incapacité partielle permanente d'au moins 10 %.

2.7.2 Évolution du nombre d'indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux



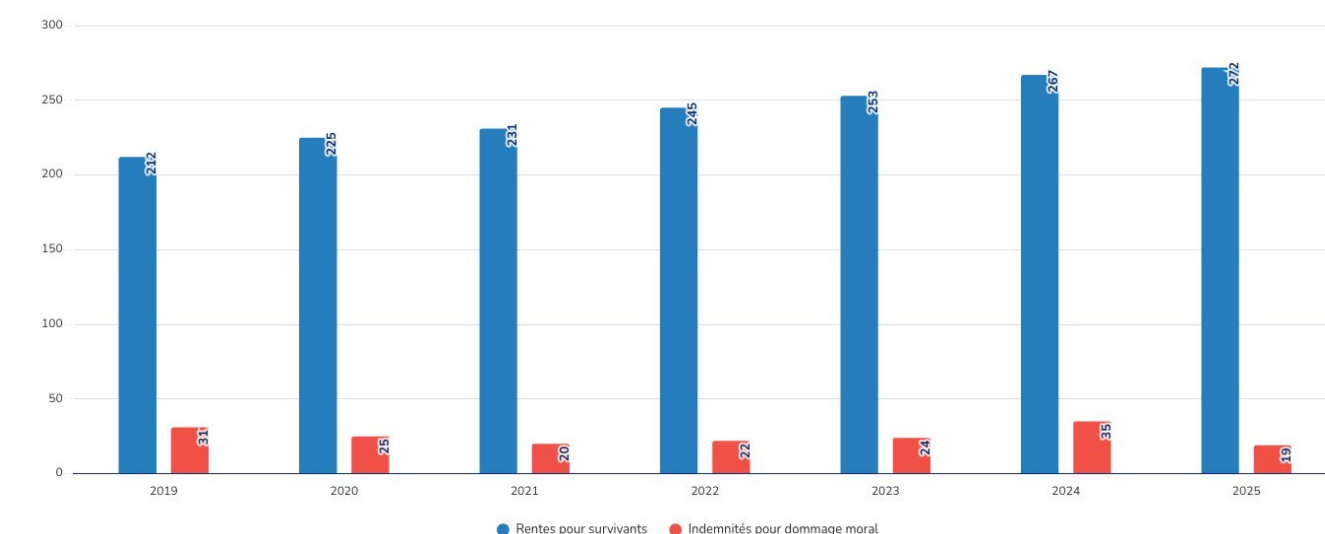
Pour les taux d'incapacité partielle permanente inférieurs ou égaux à 20 %, l'indemnité est versée sous forme d'un capital obtenu en multipliant l'indemnité annuelle par un facteur de capitalisation fixé par règlement grand-ducal du 9 mars 2017. Pour les taux d'incapacité partielle permanente supérieurs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

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



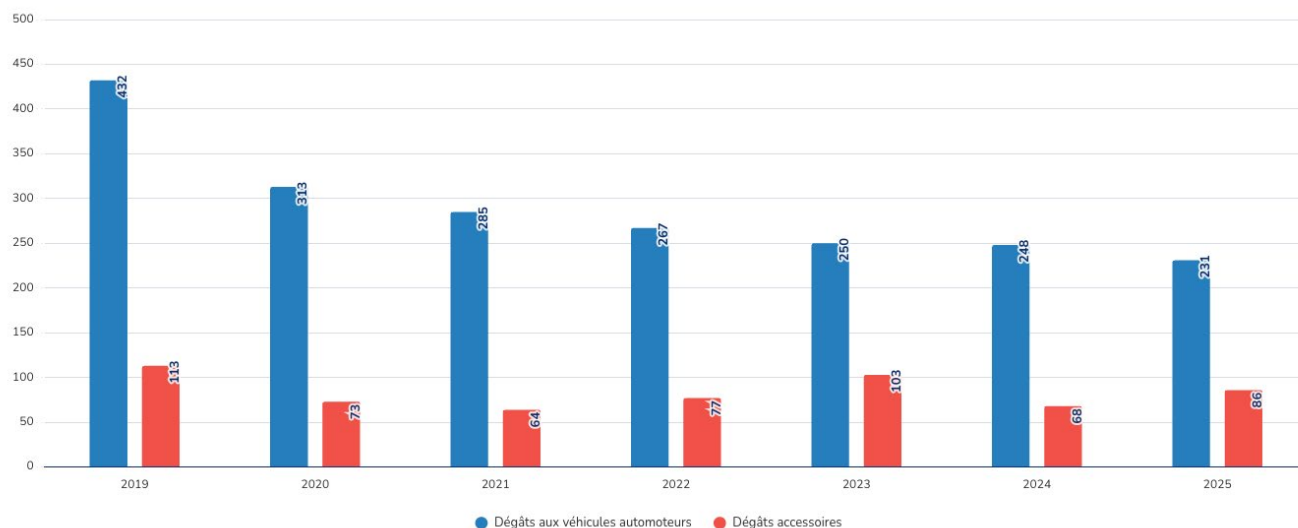
Ces indemnités sont fixées sur base d'un barème médical applicable à l'assurance accident. Ces indemnités sont uniquement dues, si l'assuré présente un taux d'incapacité partielle permanente.

2.7.4 Évolution du nombre des prestations pour survivants



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

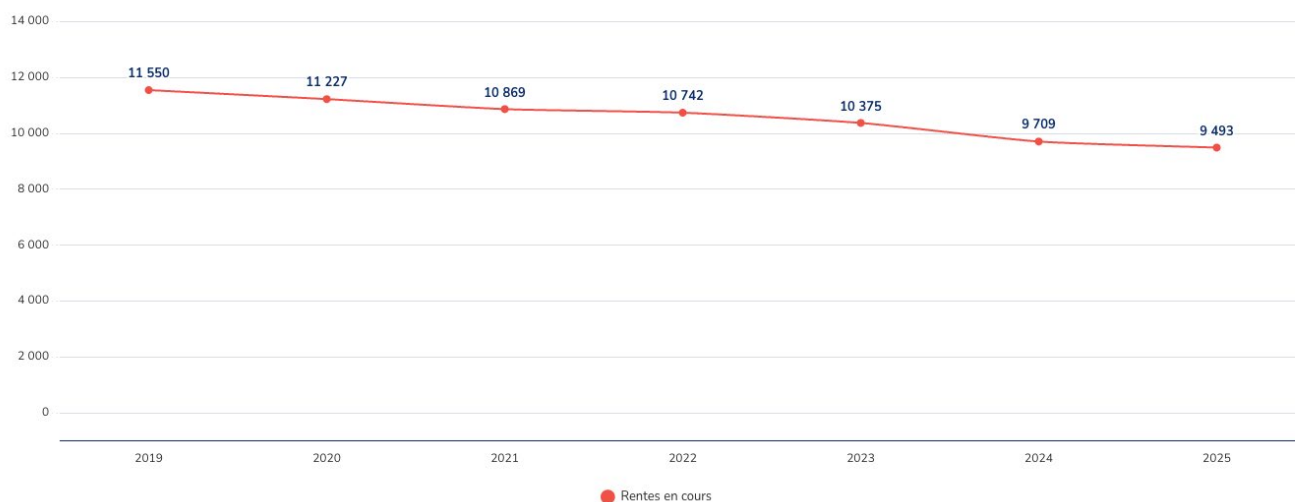
2.7.5 Évolution du nombre de dégâts matériels



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

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

Rentes en cours



Rachats



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

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

Juridique

Le garant légal et réglementaire de l'AAA

Conseil aux services, gestion du contentieux et suivi rigoureux des affaires juridiques : mené par Vânia Ferreira Fernandes, le service « Juridique » veille à la légalité de chaque action de l'institution.



Mme Vânia Ferreira Fernandes

Responsable du service

La structure du pôle Juridique

Pour mener à bien ses missions, la Responsable du service, Vânia Ferreira Fernandes, s'appuie sur une équipe de six juristes, elle-même soutenue par un secrétaire juridique affecté au secrétariat de l'AAA. Ce noyau central constitue un pôle plus large qui englobe deux bras armés opérationnels :

- Le service « Actions récursoires » (5 agents)
- Le service « Contrôle » (3 agents)

Les missions clés des juristes: Un rôle à 360°

Le quotidien des juristes de l'AAA s'articule autour de différents domaines du droit et de missions hautement stratégiques :

L'instruction et la représentation

Ils analysent les dossiers contentieux, préparent les argumentaires juridiques et assurent la représentation de l'AAA devant les juridictions compétentes (sociales et ordinaires).

L'expertise

Ils sont chargés de la rédaction des avis juridiques pour l'ensemble de l'institution.

La veille réglementaire

C'est un enjeu majeur. Le service suit de près les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles afin d'assurer en permanence la conformité et l'adaptation des procédures internes de l'AAA.

La révision des décisions

En étroite collaboration avec les responsables du service « Prestations », ils revoient les projets de décision du Conseil d'administration.

Le pilotage du pôle

Ils assurent l'accompagnement et le conseil direct des équipes des services « Actions récursoires » et « Contrôle ».

Un service support au cœur des flux de l'AAA

En tant que service support, le service « Juridique » collabore étroitement avec les autres entités pour éclairer les prises de décision et garantir la conformité des pratiques avec le cadre légal :

Avec le service « Prestations »

La coopération est quotidienne, particulièrement dans le cadre de la récupération des indus et de l'amélioration continue des procédures de l'AAA.

Avec le service « Courrier et Encodage »

Le service travaille en lien direct avec le service « Courrier et Encodage » pour assurer le suivi rigoureux des actes de procédure adressés à l'AAA. L'objectif est de garantir une gestion sans faille des procédures civiles et pénales susceptibles d'avoir un impact direct ou indirect pour l'institution.

Avec le service « Prévention »

En présence d'un accident grave, le service « Juridique » entreprend immédiatement les démarches nécessaires pour obtenir le dossier répressif. Cela permet aux agents du service « Prévention » de disposer de tous les éléments utiles pour leurs interventions en matière de sécurité, de santé et de bien-être au travail.

Avec le service « Actions récursoires »

Les juristes collaborent activement avec cette équipe dans le cadre des procédures visant à la récupération des débours de l'AAA auprès des tiers responsables.

Le contentieux judiciaire de 2025

Devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale (CASS):

101	audiences assurées par les juristes de l'AAA
706	affaires instruites et préparées. (Le CASS est compétent pour statuer sur les recours des assurés contre les décisions du Conseil d'administration de l'AAA).

Devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale (CSSS):

18	audiences de recours représentées par l'AAA
89	affaires fixées pour plaidoiries.

2.8.1 Actions récursoires - 5 questions à Pascal Theodor & Christian Mertz

En quoi consiste concrètement le rôle du service « Actions récursoires » ?

PASCAL THEODOR

Notre service intervient spécifiquement lorsqu'un accident du travail ou de trajet a été causé par un tiers responsable. Dans ce cadre, notre mission est d'engager toutes les démarches nécessaires afin de récupérer, auprès de ce tiers, l'intégralité des dépenses qui ont été prises en charge par l'AAA. Qu'il s'agisse des frais médicaux ou des diverses indemnités versées à la victime, notre action participe directement à une gestion rigoureuse des fonds publics et contribue à l'équilibre financier de l'ensemble du système.

Comment se déroule concrètement une procédure de recouvrement ?

CHRISTIAN MERTZ

Tout commence par l'identification de la responsabilité d'un tiers. Une fois cette étape franchie, nous analysons minutieusement le dossier et étudions ses éléments juridiques. Nous engageons ensuite les démarches requises pour obtenir le remboursement des prestations versées par l'AAA. Cela implique des échanges constants avec les parties concernées et un suivi très rigoureux jusqu'à la résolution complète et définitive du dossier.

Si le tiers responsable est couvert par une assurance, traitez-vous directement avec lui ?

PASCAL THEODOR

Non, lorsque le tiers responsable est assuré au moment de l'accident, nous intervenons directement auprès de sa compagnie d'assurances. Notre activité quotidienne consiste alors principalement en des échanges avec ces compagnies afin d'établir la responsabilité de leurs assurés et de déterminer le montant exact de l'indemnisation à rembourser à l'AAA. Ces démarches concernent majoritairement des compagnies d'assurances luxembourgeoises, mais nous collaborons aussi très régulièrement avec des assureurs des pays limitrophes.

L'AAA peut-elle aller jusqu'à s'inviter dans les procès judiciaires relatifs à ces accidents ?

CHRISTIAN MERTZ

Tout à fait, l'AAA dispose de plusieurs leviers et peut intervenir activement dans le cadre de procédures judiciaires. Nous intervenons notamment devant les juridictions civiles lorsque la victime engage elle-même une action contre le tiers responsable, afin de sécuriser la récupération de nos dépenses engagées. De plus, l'AAA peut également faire le choix de se constituer partie civile dans le cadre de procédures pénales directement dirigées contre le responsable de l'accident.

Quels sont les principaux enjeux pour votre équipe au quotidien ?

PASCAL THEODOR

Le premier enjeu majeur réside dans l'établissement incontestable de la responsabilité du tiers et dans la qualité technique de nos échanges avec les compagnies d'assurances. Le second, c'est la constance : nous devons veiller à un suivi minutieux de chaque dossier afin d'optimiser au maximum les chances de recouvrement pour l'institution.

2.8.2 Contrôle : « Garantir l'équité et préserver l'intégrité de notre système »

« Souvent perçu comme le « gendarme » de l'institution, le service « Contrôle » est avant tout un maillon essentiel de la justice sociale ».

Norbert Reuter

Quelle est la réalité de votre mission au quotidien ?

NORBERT REUTER

Notre rôle est avant tout de protéger le système. Notre mission principale consiste à mener des enquêtes administratives pour vérifier la matérialité des faits lorsqu'un doute apparaît sur une déclaration d'accident du travail ou de trajet. Qu'il s'agisse d'éléments contradictoires, de suspicions de fraude ou de la vérification de dégâts matériels accessoires, nous cherchons simplement la vérité des faits. La lutte contre les abus et les fraudes est essentielle pour préserver l'équité du système : chaque abus fragilise la solidarité collective et détourne des ressources destinées à ceux qui en ont réellement besoin. Notre but est de garantir l'équité entre tous les assurés.

Concrètement, comment se déroule l'une de vos enquêtes ?

NORBERT REUTER

Nous procédons à une analyse approfondie et objective de chaque affaire. Pour y parvenir, nous réunissons l'ensemble des éléments nécessaires à une prise de décision : nous échangeons avec l'assuré, l'employeur, les témoins. S'il le faut, nous convoquons les personnes pour un entretien ou nous nous déplaçons directement sur les lieux de l'accident pour confronter les déclarations à la réalité du terrain. Nous échangeons également avec d'autres instances nationales et étrangères, comme le Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS) ou la CNS. Une fois l'instruction achevée, nous transmettons un rapport détaillé au service « Prestations », qui statue sur la prise en charge.

En 2025, votre service a connu une importante hausse d'activité, notamment du côté des contestations des employeurs. Comment l'expliquez-vous ?

NORBERT REUTER

C'est le résultat d'une évolution très concrète sur le terrain. En 2025, 231 dossiers ont été traités, dont 222 issus de contestations écrites d'employeurs, contre 150 en 2023. Cette hausse s'explique par l'introduction d'une nouvelle case spécifique sur nos formulaires de déclaration – papier et électroniques – permettant à l'employeur de signaler ses doutes sur la réalité de l'accident en fournissant une déclaration de doute détaillée.

Vos investigations mènent-elles toujours à un refus de prise en charge ?

NORBERT REUTER

Non. En 2025, sur l'ensemble des dossiers clos, 35 accidents ont été reconnus. À l'inverse, 46 ont fait l'objet d'un refus de prise en charge. Enfin, il y a un chiffre très parlant : 107 dossiers ont été classés sans suite parce que les assurés n'ont pas répondu à nos demandes de renseignements complémentaires.

Dans les cas les plus graves, les dossiers peuvent-ils aller jusqu'au tribunal ?

NORBERT REUTER

Oui, dans certains cas, une dénonciation auprès du Parquet, une plainte simple ou avec constitution de partie civile auprès du Juge d'instruction sont déposées. En 2025, l'AAA est intervenue comme partie civile dans deux affaires correctionnelles. Les assurés ont été condamnés à des peines répressives et, surtout, au remboursement intégral des sommes indues.



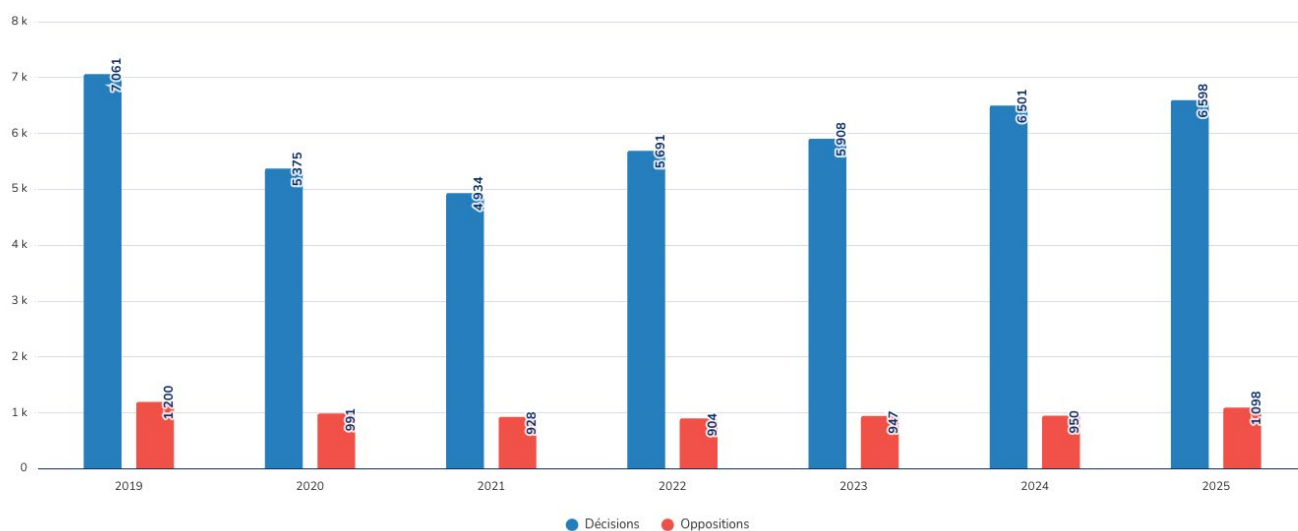
Découvrir l'interview

Patric Kra

agent du service « Juridique », vous présente un aspect de son travail au quotidien.

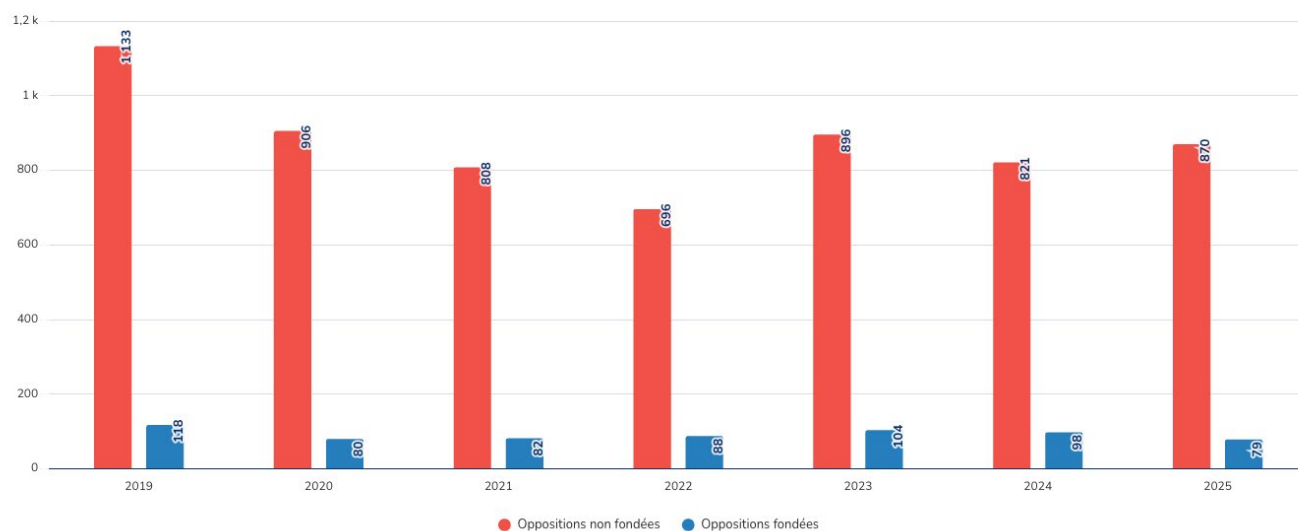
Chiffres clés du service « Juridique »

2.8.3 Décisions présidentielles

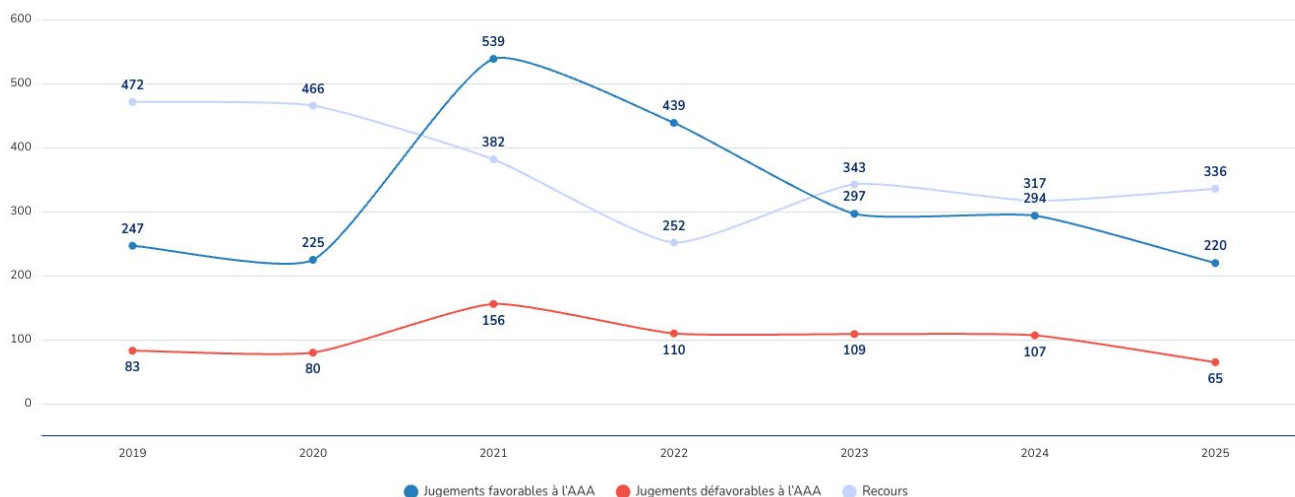


Le nombre total des décisions émises par l'AAA reste stable.

2.8.4 Décisions du Conseil d'administration

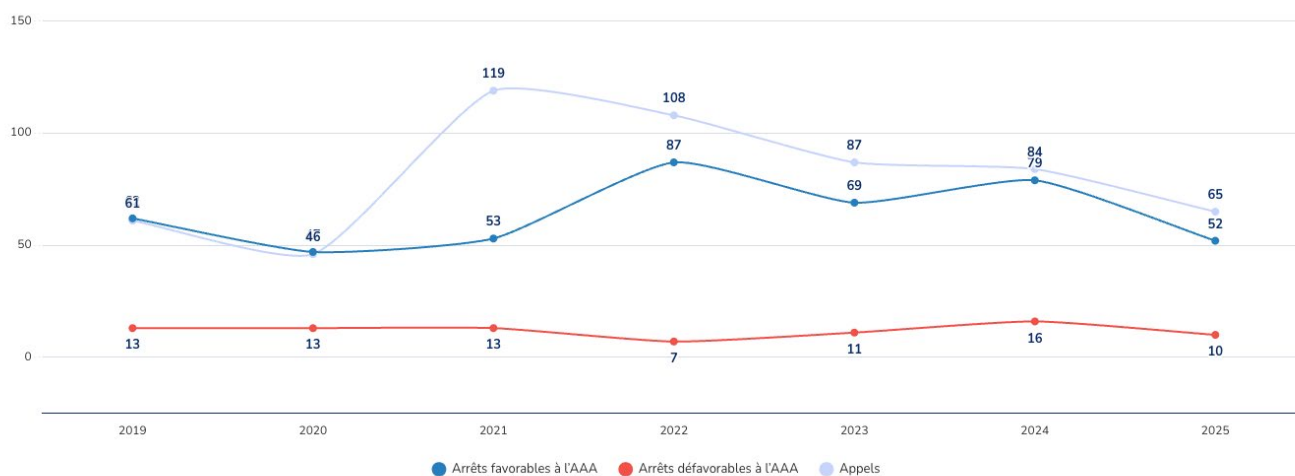


2.8.5 Recours et jugements du Conseil arbitral de la sécurité sociale



En 2025, les jugements favorables à l'AAA restent majoritaires parmi les décisions rendues par le Conseil arbitral de la sécurité sociale.

2.8.6 Appels et arrêts du Conseil supérieur de la sécurité sociale

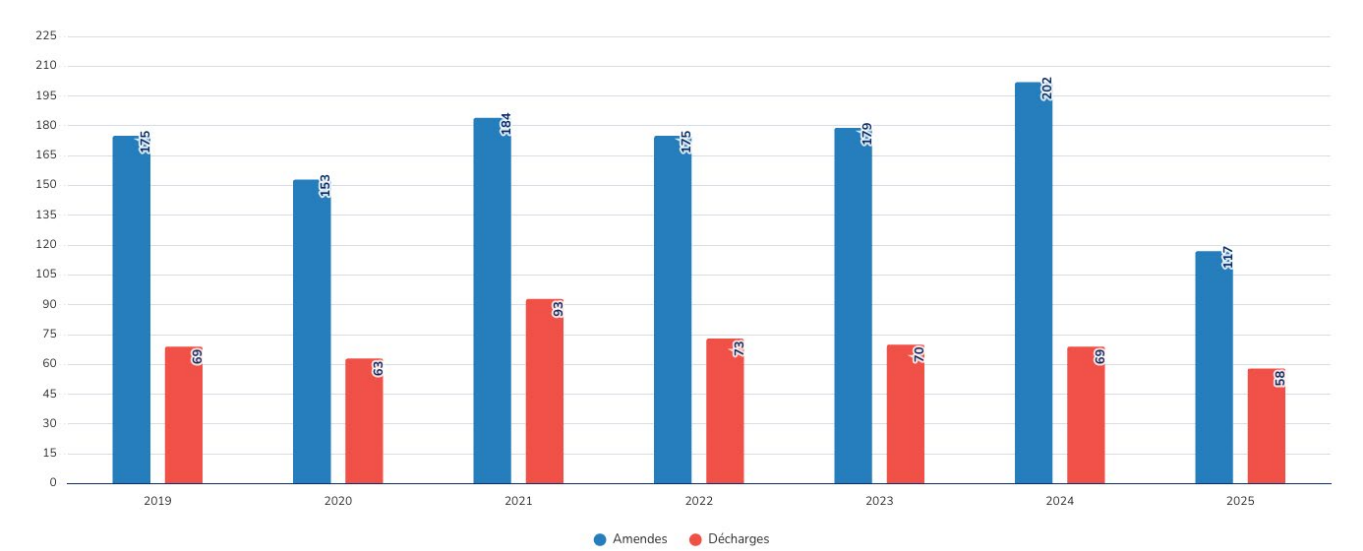


En 2025, les jugements favorables à l'AAA restent majoritaires parmi les décisions rendues par le Conseil arbitral de la sécurité sociale.

2.8.7 Pourvois en cassation et arrêts

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Pourvois en cassation	0	1	4	3	0	2	2
Arrêts favorables à l'AAA	0	0	1	2	3	0	1
Arrêts défavorables à l'AAA	0	0	0	1	0	0	0

2.8.8 Amendes d'ordre administratives



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

Comptabilité

Les gardiens de la stabilité financière

Au quotidien comme dans les projections à long terme, Marc Schumacher et Fabio Oliveira Lino veillent sur la trajectoire budgétaire de l'AAA, l'application minutieuse des normes comptables ainsi que le respect scrupuleux du principe de la gestion du « bon père de famille ». Un rôle stratégique qui allie gestion rigoureuse des flux et transparence institutionnelle.



M. Marc Schumacher
Responsable du service



M. Fabio Oliveira
Responsable du service adjoint

Une vision stratégique à double horizon

Le service « Comptabilité » assure la gestion financière de l'AAA au quotidien. Ses missions couvrent notamment la gestion journalière des recettes et des dépenses, la comptabilisation des opérations bancaires, ainsi que la gestion du patrimoine de l'institution.

L'équipe planifie, suit et contrôle les différents postes budgétaires, et établit le compte de résultat et le bilan annuel au 31 décembre de chaque année. Ce compte de résultat revêt une importance majeure : il sert de base au calcul du taux de cotisation de l'assurance agricole volontaire pour l'exercice suivant.

Le service joue également un rôle central dans l'élaboration du budget annuel, qui sert de base au calcul du taux de cotisation global pour l'exercice à venir. En parallèle, il assure le suivi des placements financiers, avec pour objectif d'optimiser les revenus tout en garantissant la liquidité permanente de l'AAA. Enfin, le service accompagne la Direction sur toutes les questions à impact financier.

Au quotidien: La rigueur du « bon père de famille »

Derrière la régularité des chiffres se cache le travail continu des agents pour garantir la fluidité des flux financiers de l'AAA à travers des actions très concrètes :

- La comptabilisation des opérations bancaires.
- La liquidation et le paiement des prestations aux assurés.
- Le paiement des factures relatives aux frais administratifs.
- Le suivi des créances et le contrôle des opérations comptabilisées.
- La supervision et le respect des frais budgétaires.

Toutes ces activités quotidiennes garantissent une gestion rigoureuse et continue des flux financiers de l'institution.



Dans les coulisses du budget annuel

La planification du budget est un travail de longue haleine qui s'étale sur toute l'année et qui s'intensifie à partir du mois de septembre. Le processus s'organise en plusieurs étapes clés :

Les projections

Les frais administratifs sont définis en collaboration avec les ordonnateurs de l'AAA, avec une projection sur les quatre années à venir. Pour le volet des prestations (en nature et en espèces), la comptabilité s'appuie sur les données statistiques et comptables, en étroite collaboration avec le service « Méthodologie ». Cette méthode est le résultat de concertations approfondies avec le service « Études et analyse » de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).

Le circuit des validations

Le budget suit un parcours de validation défini en plusieurs étapes:

- Préparation par le service comptabilité avec les services compétents et l'IGSS.
- Validation finale avec la Direction.
- Approbation de la version finale par le Conseil d'administration et fixation du taux de cotisation.
- Avis favorable de l'IGSS transmis au ministre compétent.
- Validation finale par le Ministère de la Santé et de la Sécurité sociale.

La publication

En bout de course, le taux de cotisation pour l'année à venir est officiellement publié via arrêté ministériel au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Un pilier de la transparence institutionnelle

Le service « Comptabilité » joue un rôle clé dans la stabilité et la transparence financière de l'AAA. En veillant au respect des normes en vigueur et des obligations légales, il permet à l'institution de disposer à tout moment d'une vision claire de sa situation financière, ce qui contribue directement à la prise de décisions stratégiques, tant à court qu'à long terme.

Par ailleurs, le service assure la liaison permanente avec les services comptables des autres Institutions de la Sécurité Sociale (ISS) ainsi qu'avec les établissements bancaires. Enfin, il est responsable de la coordination des échanges avec l'IGSS pour toutes les questions liées aux aspects comptables et budgétaires.

Le service en 3 liaisons clés

Pour assurer ses missions de transparence, le service « Comptabilité » centralise les flux avec trois acteurs majeurs :

Les banques

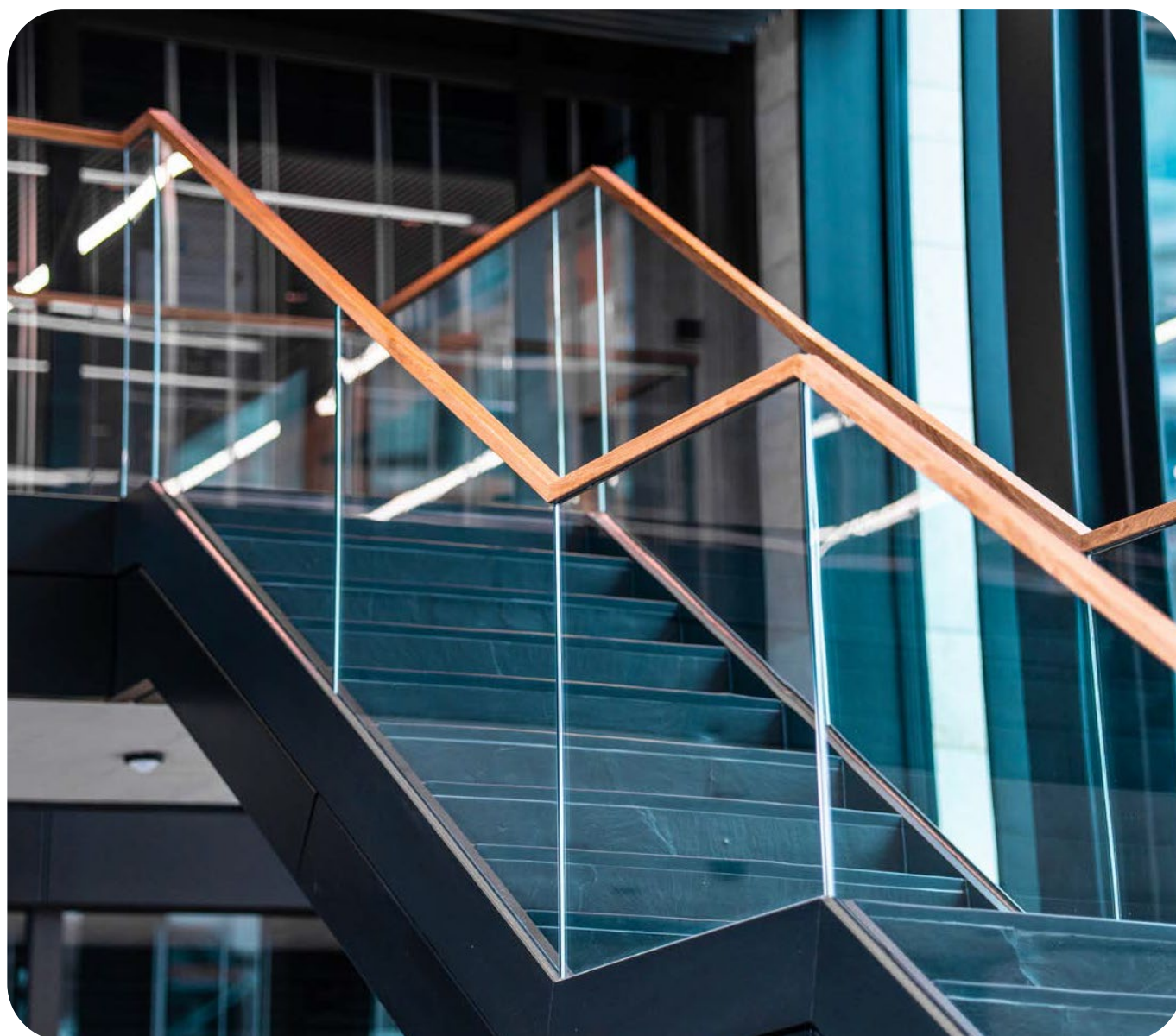
Pour le suivi des comptes et l'optimisation des placements.

Les ISS et prestataires externes

En liaison avec les services comptables des autres ISS.

Le régulateur

Pour la coordination des dossiers comptables et budgétaires avec l'IGSS.



Délégués

Au cœur du fonctionnement de l'AAA

Au sein de l'AAA, plusieurs délégués veillent au respect des obligations légales et au bon fonctionnement de l'administration. Au-delà du cadre réglementaire, leur mission est d'accompagner les agents, de diffuser les bonnes pratiques et de garantir un environnement de travail sain, sécurisé et équitable. À travers leurs actions, ils participent activement à l'amélioration continue de notre institution.



De gauche à droite : Mme Blandine Valet, déléguée à la formation, Mme Izabela Dutkiewicz, Déléguée à la protection des données, Mme Estelle Plançon, Déléguée à l'égalité et M. Michael Bock, Délégué à la sécurité.

Déléguée à l'égalité

Le pilier d'un environnement de travail équitable



« Constituant le garant de la protection des agents contre toute forme de discrimination et contre le harcèlement, qu'il soit moral ou sexuel, le délégué à l'égalité contribue activement au bon fonctionnement de l'AAA dans le cadre de la gestion des ressources humaines. »

Mme Estelle Plançon

Déléguée à l'égalité

Estelle, le poste de délégué à l'égalité est obligatoire dans la fonction publique. Concrètement, quel est le cœur de votre mission au sein de l'AAA ?

ESTELLE PLANÇON

Mon rôle, encadré par le Règlement Grand-Ducal est de faire de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes une réalité quotidienne à l'AAA. Mais mon action va bien au-delà. En effet, je suis chargée de prévenir et d'accompagner les situations de harcèlement moral ou sexuel dans le cadre professionnel. Cela donne effectivement du sens à la mission de Déléguée à l'égalité et doit être développé à l'avenir par des échanges plus réguliers, notamment avec le Délégué à la sécurité et avec le service « Ressources humaines et Qualité ».

Au quotidien, vous êtes à la fois une conseillère, une médiatrice et une force de proposition. Comment cela se traduit-il ?

ESTELLE PLANÇON

Mon quotidien se partage entre l'accompagnement direct des agents et le travail de fond avec la Direction et le Ministère.

D'un côté, je suis à l'écoute du terrain : je donne des consultations aux agents et je les assiste. Si quelqu'un s'estime traité de façon inégale, je peux porter des réclamations individuelles ou collectives directement auprès de sa hiérarchie. J'ai également un rôle consultatif sur l'organisation du temps de travail, notamment en émettant des avis sur les horaires, les demandes de temps partiel ou les congés à mi-temps.

D'un autre côté, je propose des projets concrets et des actions de sensibilisation au personnel, que je sou mets directement au Ministre de l'Egalité des genres et de la Diversité.

L'année 2025 a été marquée par un anniversaire important pour votre secteur. Quel a été votre temps fort ?

ESTELLE PLANÇON

Sans hésiter, la célébration des 30 ans du Ministère de l'Egalité des genres et de la Diversité ! J'ai eu la chance de participer à une table ronde avec mes homologues d'autres administrations. Ce fut un moment d'échange formidable pour analyser nos problématiques communes, mesurer les nouveaux défis qui nous attendent et partager nos meilleures pratiques du terrain.

Délégué à la sécurité

Identifier les risques pour protéger le personnel

Veiller à la santé et à la sécurité de chacun au sein du bâtiment : Michael Bock dirige le service local de sécurité et fait de la prévention une action de chaque instant.



« La sécurité et la prévention sont des actions continues, menées chaque jour au bénéfice direct de nos agents. »

M. Michael Bock
Délégué à la sécurité

Michael, votre fonction répond à des directives très précises dans la fonction publique. Quel est l'esprit de votre mission à l'AAA ?

MICHAEL BOCK

Conformément au cadre réglementaire et à la législation sur la sécurité dans la fonction publique, je dirige le service local de sécurité. Ma mission comporte trois volets principaux : conseiller la Direction et le Président sur toutes les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité du personnel, informer et sensibiliser les agents aux thématiques de Sécurité-Santé au Travail (SST), et piloter toutes les actions de prévention des risques professionnels.

Votre rôle demande une présence constante sur le terrain et une grande réactivité. Comment se traduit votre quotidien ?

MICHAEL BOCK

Les missions sont très variées et couvrent aussi bien la prévention quotidienne que la gestion de situations exceptionnelles. Mes actions quotidiennes visent à maintenir un environnement de travail protecteur à travers plusieurs leviers :

Terrain et écoute : Je réalise des visites régulières de sécurité, je gère les doléances du personnel en matière de SST et je m'assure du suivi de leur résolution.

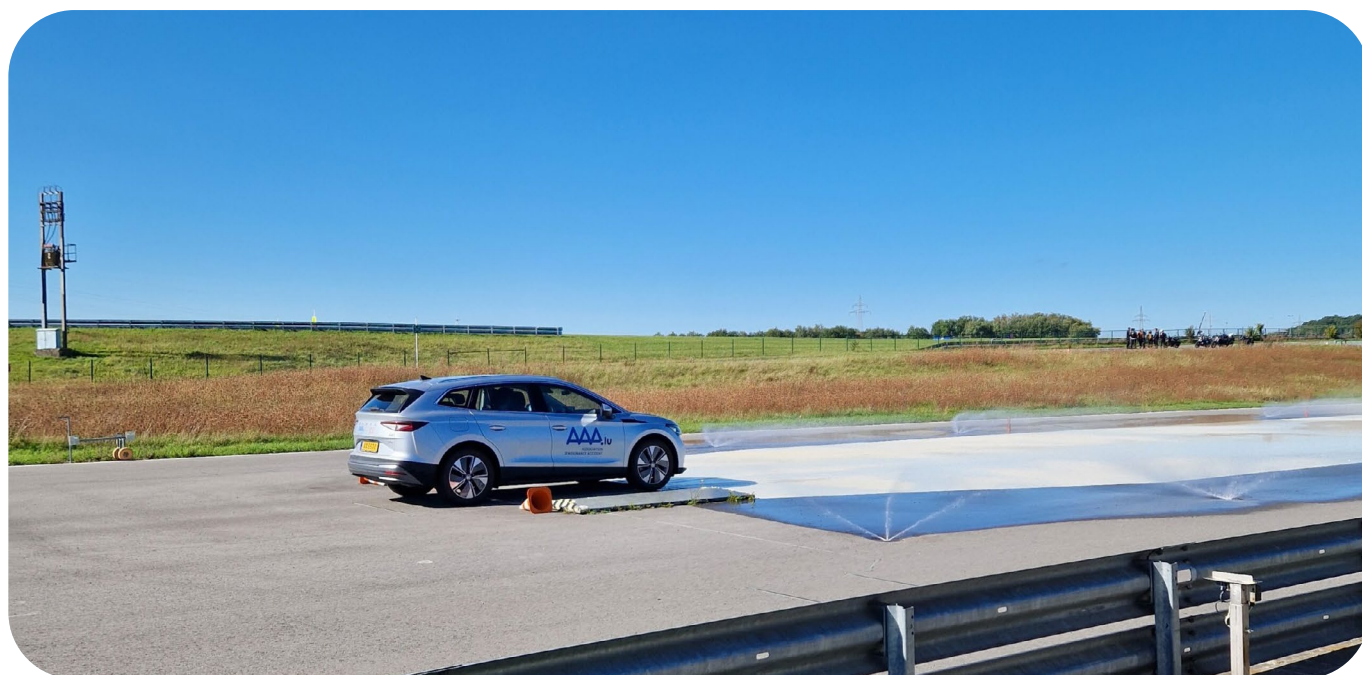
Coordination et concertation : J'organise et anime les réunions semestrielles du comité local de sécurité avec les autres ISS, je rédige les procès-verbaux, et je participe à des réunions mensuelles avec les autres délégués à la sécurité du bâtiment.

Gestion de crise et formation : J'élabore les consignes de sécurité, je gère les besoins en formation des équipes locales de sécurité, je coordonne les exercices d'évacuation et j'assure le lien direct avec les services d'intervention d'urgence comme le CGDIS.

L'année 2025 s'est achevée sur une belle nouveauté pour vos équipes. Quel a été l'événement marquant de votre mandat ?

MICHAEL BOCK

Un des moments forts de l'année 2025 a sans conteste été l'organisation de notre toute première formation de conduite en sécurité au CFC (Centre de Formation pour Conducteurs). Cette initiative a permis aux participants de renforcer leurs compétences en matière de prévention des risques routiers et de conduite sécuritaire. Un vrai succès à pérenniser !



Déléguée à la formation

Cultiver les compétences au quotidien

Accompagner l'intégration des nouveaux arrivants et guider le développement professionnel de chacun : Blandine Valet fait de la formation un levier de performance au service des agents et des assurés.



« La formation n'est pas une obligation, mais un investissement : pour chaque agent, et pour la qualité du service rendu aux assurés. »

Mme Blandine Valet

Déléguée à la formation

Blandine, la formation à l'AAA s'inscrit dans un cadre public très précis. Quelles sont vos missions fondamentales ?

BLANDINE VALET

Conformément au Règlement Grand-Ducal, mon rôle est d'assurer une passerelle solide entre l'AAA et l'Institut National d'Administration Publique (INAP). Concrètement, je coordonne toutes les actions de formation des agents.

Cela se traduit par deux grandes missions : d'une part, j'assure le suivi rigoureux de la formation initiale lors du stage des nouveaux agents, et d'autre part, je pilote le développement des compétences de nos équipes tout au long de leur carrière.

C'est un rôle de planification mais aussi d'écoute. Comment accompagnez-vous concrètement les agents dans leur parcours ?

BLANDIVE VALET

C'est un travail de concertation permanente avec les agents et leurs chefs de service pour identifier les besoins réels et déployer les solutions adaptées.

Sur le terrain, mes tâches sont très variées :

Intégration : Je veille à ce que les nouveaux arrivants reçoivent toutes les clés pour leur inscription à la formation initiale.

Ingénierie de formation : J'examine et je valide les demandes de formation continue après accord hiérarchique. Je recherche ensuite les meilleures méthodes pédagogiques et sélectionne les prestataires externes lorsque l'INAP ne couvre pas le besoin.

Suivi administratif et qualité : Je gère les dossiers du personnel, pilote les demandes d'assimilation de cours auprès de l'INAP et veille à ce que nos formations internes soient systématiquement évaluée.

L'année 2025 s'est achevée sur une belle nouveauté pour vos équipes. Quel a été l'événement marquant de votre mandat ?

BLANDIVE VALET

En 2025, nous avons lancé une réflexion de fond pour lier plus étroitement les besoins en formation aux entretiens individuels annuels.

L'objectif est double : utiliser ce moment d'échange privilégié avec le supérieur pour cibler les besoins réels de l'agent, puis mesurer concrètement l'efficacité des compétences acquises sur le long terme. Nous voulons sortir d'une vision purement administrative de la formation pour en faire un levier concret d'amélioration de nos pratiques et d'épanouissement professionnel.

Déléguée à la protection des données

Protéger les données, accompagner les projets

Accompagner le respect du RGPD et renforcer la sécurité des informations des assurés : Izabela Dutkiewicz veille à ce que la protection des données soit intégrée au cœur de chaque projet de l'AAA.



« La protection des données n'est pas une contrainte, mais un levier de confiance au service des assurés et de la qualité du service public. »

Mme Izabela Dutkiewicz
Déléguée à la protection des données

Le RGPD est au centre de toutes les attentions. En tant que DPO, comment définissez-vous les grandes lignes de votre mission ?

IZABELA DUTKIEWICZ

Mon rôle est d'accompagner l'AAA dans le respect des règles applicables en matière de protection des données et de promouvoir une culture de conformité au sein de l'institution. J'accompagne les services afin que les traitements de données soient réalisés dans le respect des exigences du RGPD et des bonnes pratiques en matière de protection des données.

Je constitue un point de contact pour les agents et les assurés pour toutes leurs questions sur le sujet. Enfin, j'assure les échanges avec la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) lorsque cela est nécessaire et je collabore activement avec mes homologues DPO, tant au Luxembourg qu'à l'international.

C'est un rôle de vigilance mais aussi de conseil très opérationnel. À quoi ressemble votre quotidien ?

IZABELA DUTKIEWICZ

Mon action intervient à tous les niveaux de l'administration pour anticiper les risques et réagir avec agilité :

Conseil dès la conception : J'interviens dès la conception des nouveaux projets afin d'intégrer les exigences du RGPD le plus en amont possible. J'accompagne également les équipes au quotidien sur des questions telles que les durées de conservation, les droits des personnes, les analyses d'impact, les contrats ou encore les transferts de données.

Gestion des incidents et des droits : En cas de violation de données personnelles, j'analyse les risques, coordonne les actions à mettre en œuvre et, lorsque cela est nécessaire, j'effectue les notifications requises auprès de la CNPD. Je garantis également le traitement rigoureux des demandes d'accès, de rectification ou d'effacement dans les délais légaux.

Sensibilisation et conformité : Je réalise des analyses d'impact (AIPD), je développe des formations pour sensibiliser les agents et j'assure une veille constante pour adapter nos pratiques aux évolutions de la jurisprudence.

L'année 2025 s'est révélée particulièrement dense avec de nombreux chantiers de modernisation. Quels ont été vos dossiers marquants ?

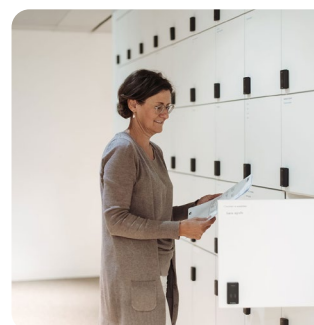
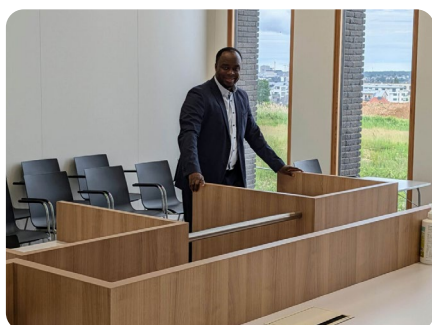
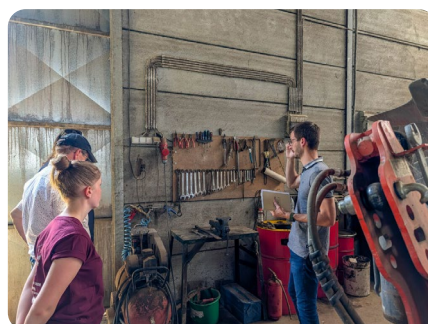
IZABELA DUTKIEWICZ

L'année a en effet été riche en avancées significatives ! Nous avons renforcé nos procédures internes, notamment celle liée au droit d'accès, et accentué la formation de nos agents. Nous avons également encadré un nouvel outil interne dédié à la prévention des fraudes et à la gestion des trop-perçus, tout en accompagnant l'intégration de nouveaux outils numériques.

Deux autres projets importants ont abouti : la mise en place du dispositif de lanceur d'alerte, avec un canal de signalement garantissant la confidentialité, et la finalisation de notre tableau de tri en étroite collaboration avec les Archives nationales. Ces projets illustrent la volonté de l'AAA de concilier transformation numérique, sécurité juridique et protection des données ! Ces projets ont permis de renforcer à la fois notre niveau de conformité et l'accompagnement des services dans leurs projets numériques.

Parole d'agents

Découvrez les interviews des agents de l'AAA.



Blandine Valet & Mieke Kriepps

SERVICE « RESSOURCES HUMAINES ET QUALITÉ » [RHQ]



Pouvez-vous nous présenter vos rôles respectifs au sein du service « RHQ » ?

MIEKE: J'ai rejoint l'AAA en octobre 2024, forte de plusieurs expériences en gestion RH et en accompagnement des organisations. Mon rôle est de contribuer à structurer et à faire vivre ce service encore jeune, au plus près des agents.

BLANDINE: Je suis responsable du service « RHQ ». J'ai rejoint l'AAA en 2016 comme Responsable Qualité, et j'ai accompagné pendant plusieurs années la structuration de nos processus et la certification ISO 9001. Lorsque la Direction a souhaité créer un service RH interne, fin 2023, j'ai eu l'opportunité d'en assurer la mise en place. Aujourd'hui, je porte la double dimension du service : les ressources humaines et la qualité.

Comment fonctionne votre collaboration au quotidien ?

Sur le volet RH, nous fonctionnons en véritable binôme : échanges constants, répartition souple des sujets selon les compétences et les disponibilités de chacune, et une grande complicité. Il nous arrive souvent de penser et de dire la même chose au même moment, nous travaillons « en miroir ». Je continue à piloter la dimension qualité, cela reste de ma responsabilité et je l'intègre pleinement dans nos actions RH.

Quelles sont les principales missions du service « RHQ » à l'AAA ?

Nous avons deux grandes missions complémentaires. La première est d'accompagner les agents tout au long de leur vie. La seconde est de soutenir la performance et la qualité de l'organisation, en garantissant des processus clairs, efficaces et alignés sur la certification ISO 9001. En résumé, nous sommes un service d'appui qui accompagne l'ensemble des agents.

Quels sujets prennent aujourd'hui de plus en plus d'importance dans les RH ?

Plusieurs sujets prennent de l'importance, et nous les abordons très concrètement. La transparence des processus RH a été l'un de nos premiers chantiers : dès le départ, nous avons mis en place un intranet RHQ pour rendre l'information claire, fiable et accessible à tous, de façon homogène. Nous travaillons aujourd'hui sur le parcours d'intégration des nouveaux agents, afin que chacun se sente accompagné et bien orienté dès son arrivée. Plus largement, le bien-être au travail et le développement des compétences occupent une place croissante. Autant d'enjeux qui, bien accompagnés, renforcent aussi la performance de l'organisation.

Qu'est-ce qui fait la force de votre travail en équipe ?

C'est d'abord la confiance et la complicité. Nous nous sommes trouvées professionnellement : on se comprend, on se complète et on se soutient au quotidien. Cette complémentarité rend notre travail plus fluide, plus serein et plus efficace.

Comment vos compétences se complètent-elles ?

Blandine apporte une solide culture qualité, une vision « processus » et une connaissance fine de l'AAA, où elle évolue depuis 2016. Mieke apporte une expertise RH approfondie, une expérience de l'accompagnement des organisations et un regard neuf. Ensemble, nous couvrons aussi bien le volet humain que le volet organisationnel : c'est exactement ce que représente le « RHQ ».

Y a-t-il des situations où le travail en binôme est particulièrement important ?

Oui, tout particulièrement lors des recrutements, sur les projets transversaux ou face à des sujets sensibles : croiser deux regards permet de prendre des décisions plus justes et plus équilibrées. Et lorsqu'il s'agit d'accompagnement individuel, cela se fait toujours dans le respect de la confidentialité : ce qu'un agent nous confie n'est partagé qu'avec son accord.

Comment gérez-vous les priorités et les imprévus ensemble ?

Nous faisons des points journaliers. Quand un imprévu survient, nous savons nous relayer : celle qui est la plus disponible ou la plus à l'aise sur le sujet prend le relais. Cette souplesse, fondée sur la confiance, nous permet d'absorber les aléas sans perdre en sérénité.

En quoi le service « RHQ » accompagne-t-il les agents au quotidien ?

Nous sommes un point de contact de proximité pour toutes les questions liées à la vie professionnelle : recrutement et intégration, formation, évolution de carrière, information RH et dialogue social. Notre rôle est d'écouter, d'orienter et de clarifier, toujours dans une logique d'appui, jamais de contrôle.



Comment contribuez-vous au bien-être et à l'évolution des collaborateurs ?

Pour nous, tout commence par la confiance. Notre principal défi est d'être perçues comme un service d'appui, et non comme un service de contrôle : un service au bénéfice des agents. Sans cette confiance, il est tout simplement impossible de contribuer réellement au bien-être. C'est donc le socle de toute notre démarche. Une fois ce lien établi, nous pouvons jouer pleinement notre rôle : écouter, proposer des parcours de formation adaptés, accompagner les évolutions de carrière et veiller à un environnement de travail positif, où chacun se sent reconnu et soutenu.

Selon vous, qu'est-ce qui est essentiel pour créer un bon environnement de travail ?

La confiance, l'écoute et la transparence. À cela s'ajoutent l'équité : chacun doit pouvoir s'appuyer sur les mêmes règles, claires et accessibles. C'est précisément l'esprit dans lequel nous voulons concevoir nos ressources RH.

Quels sont les sujets ou besoins qui reviennent le plus souvent ?

Les questions les plus fréquentes portent sur la formation et le développement des compétences, l'évolution de carrière, ainsi que les droits et démarches RH du quotidien. Les sujets liés à l'organisation du travail reviennent eux aussi régulièrement.

Quel conseil donneriez-vous à un nouvel agent qui rejoint l'AAA ?

D'oser poser ses questions et de ne pas hésiter à s'appuyer sur le service « RHQ » : nous sommes là pour cela. Prendre le temps de découvrir l'organisation, ses métiers et ses ressources ainsi que l'intranet RHQ est un bon point de départ.

Quel rôle joue la qualité dans le fonctionnement de l'AAA ?

La qualité est une véritable colonne vertébrale. Grâce à la certification ISO 9001, nous garantissons des processus clairs, fiables et maîtrisés, au bénéfice des agents comme de nos parties prenantes.

Comment travaillez-vous à l'amélioration continue des processus et services ?

L'amélioration continue fait partie de nos principes : nous sommes dans une dynamique permanente, au point qu'elle est devenue une véritable routine, tellement intégrée à notre façon de travailler que les nouveaux agents ne la perçoivent même pas comme une démarche à part. Concrètement, notre programme de travail comporte en permanence plusieurs projets d'amélioration. L'AAA est en constante évolution, et pour garder le cap, nous nous appuyons notamment sur notre équipe d'auditeurs internes, qui s'assure ponctuellement que nos processus restent pertinents au regard du contexte.

Avez-vous récemment participé à un projet ou une initiative marquante ?

La création même du service « RHQ » a été un projet fondateur : construire un service RH interne à l'AAA, en y intégrant pleinement la dimension qualité. Plus récemment, nous avons lancé l'intranet RHQ, conçu pour rendre l'information RH accessible, claire et fiable, à tout moment et pour tous. Nous avons également contribué de façon importante à la définition de notre futur contingent : réfléchir aux ressources les mieux adaptées à nos besoins et à nos attentes a été un exercice particulièrement intéressant, qui engage durablement l'avenir des services.

Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans votre métier ?

BLANDINE : Pour moi, c'est le fait qu'aucune journée ne se ressemble : il y a toujours une part d'imprévu, et c'est ce qui rend le métier vivant. J'aime particulièrement faire coexister les RH et la qualité, deux univers complémentaires. Et j'apprécie de pouvoir compter sur l'expertise de Mieke, qui complète parfaitement mon regard plus orienté qualité et organisation : c'est cette complémentarité, où chacune apporte son domaine de force, qui fait toute la richesse de notre binôme.

Qu'est-ce qui vous motive au quotidien dans votre fonction ?

MIEKE : Ce qui me motive au quotidien dans ma fonction, c'est avant tout l'aspect humain de mon métier. J'apprécie accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours, contribuer à leur développement, contribuer au bien-être et favoriser un environnement de travail positif.

J'aime également participer à des projets qui ont un impact concret sur l'organisation. Le fait de pouvoir concilier les besoins des agents et ceux de l'AAA donne du sens à mon travail.

BLANDINE : Ce qui me motive, c'est d'apprendre tous les jours. Aucun dossier ne se ressemble, et j'ai le sentiment que les chantiers sont infinis : il y a toujours quelque chose à construire, à améliorer ou à découvrir. Et si ces projets peuvent voir le jour, c'est aussi parce que la Direction nous en donne les moyens et accompagne nos orientations avec beaucoup de pertinence. C'est cette dynamique qui entretient mon énergie au quotidien.

Quelle est selon vous la plus grande richesse humaine de l'AAA ?

Comme dans toute organisation, il y a des périodes plus simples et d'autres plus exigeantes. Mais notre véritable richesse, ce sont nos équipes pluridisciplinaires : la diversité des métiers et des compétences fait la force de l'AAA. Le plus beau défi, au fond, c'est de faire vivre l'idée que chaque fonction compte. Nous avons besoin de tout le monde, et c'est ensemble que nous remplissons notre mission.

Si vous deviez décrire votre duo en trois mots ?

Soudées, complémentaires et positives.

À quoi ressemble une journée « typique »... s'il en existe une ?

Justement, il n'y en a pas vraiment ! Une journée mêle accompagnement des agents, suivi de projets, réunions, démarches qualité et... une bonne part d'imprévus. C'est cette variété qui fait tout l'intérêt de notre métier.

Quel moment de votre travail vous apporte le plus de satisfaction ?

Le plus grand est sans doute le plus simple : le « merci » d'un agent, et le sentiment d'avoir été utiles. Il y a aussi une vraie satisfaction à constater, quelques mois après un recrutement, que la nouvelle personne est bien intégrée, épanouie, et que son équipe l'est tout autant. C'est la preuve concrète que notre accompagnement a porté ses fruits.

Qu'aimeriez-vous encore développer dans les prochaines années ?

Nous aimerions poursuivre la digitalisation de nos démarches RH, notamment à travers les applications SAP, qui faciliteront le quotidien des agents : des processus plus simples, plus rapides et plus accessibles. Nous souhaitons aussi continuer à renforcer la transparence de nos démarches, dans la continuité de l'intranet RHQ, pour que chacun puisse s'appuyer sur une information claire et fiable. Et plus largement, nous aimerions qu'un jour chacun se dise, tout naturellement : « RH et Qualité, au fond, c'est la même chose : le même objectif, au service des agents. » C'est cette vision d'un service pleinement intégré que nous voulons continuer à faire grandir.

Didier Vagner

SERVICE « MÉTHODOLOGIE »



Pouvez-vous nous expliquer votre rôle en tant qu'agent au sein du service « Méthodologie » ?

Oui, bien sûr. J'ai rejoint le service « Méthodologie » en 2023 en tant que chef de projets. A ce titre, j'ai la responsabilité de certains projets du programme de travail de l'AAA, ainsi que la supervision de maintenance évolutive et corrective sur nos outils métiers. Cela va de l'analyse des besoins, la rédaction de cahiers des charges, le suivi des développements, au testing et à la validation des livrables avant mise en production.

Nous avons tous des profils interdisciplinaires et nous n'hésitons pas à profiter des connaissances ou de l'expertise de chacun dans notre quotidien.

L'une des grandes forces de notre service « Méthodologie » est d'accompagner le métier dans ses réflexions tout en étant force de proposition.

Je participe également à des workshops pour le compte de l'AAA auprès de la Commission Européenne dans le cadre des échanges électroniques d'informations sur la sécurité sociale en cas d'accident (EESSI).

Sur quels types de projets travaillez-vous actuellement ?

Parmi les projets en cours sous ma supervision, on peut entre-autre citer :

- Des améliorations importantes dans le module de gestion du conseil d'administration avec par exemple la mise en place de la signature électronique qualifiée en masse sur les décisions présidentielles.
- Ajout de fonctionnalités dans le module d'échanges électroniques d'informations (EESSI)
- Refonte des saisines AAA auprès du Conseil Médical de la Sécurité Sociale (CMSS)
- Formation et présentation de la plateforme collaborative
- Intégration des KPIs sur la plateforme collaborative pour le suivi des actions du service « Ressources humaines et Qualité » et mise en place de dashboards pour les exploiter
- Analyse et rédaction du cahier des charges fonctionnel d'un nouvel outil intégré de gestion des correspondances interservices

Comment coordonne-t-on des projets impliquant plusieurs services ?

Coordonner plusieurs services fait effectivement partie de notre quotidien. Il faut tout d'abord identifier les typologies d'acteurs dans le cadre du projet.

Il y aura en général :

- Les demandeurs
- Les décisionnaires métier (pouvant être demandeur)
- Le centre de développement informatique (CISS)
- La Direction, les chefs de services ou des équipes impactées par la demande ou le projet

L'organisation et la mobilisation des acteurs dépendent ensuite de la phase du cycle de vie du projet : recueil des besoins, développement, tests ou mise en production. Chaque intervenant est sollicité au moment approprié afin de garantir une bonne coordination et une prise de décision efficace.

Les besoins et échanges sont formalisés et consolidés sous forme de stories dans notre outil de ticketing avant d'être planifiés. Lorsque les échanges restent simples, le suivi peut se faire directement via les tickets. En revanche, dès qu'un sujet nécessite des arbitrages, des clarifications ou une coordination plus approfondie, des réunions de travail sont organisées afin d'assurer l'alignement entre les différentes parties prenantes.

Quels sont les principaux défis dans la gestion de projets à l'AAA ?

- S'assurer qu'un agent va bien exprimer son besoin dans les détails nécessaires, et qu'il ne se contente pas d'indiquer sa vision des changements à effectuer.
- Savoir prendre du recul lors du recueil des besoins et après.
- Eviter la complexité.
- Savoir adapter les priorités des demandes au fur et à mesure.

Comment faites-vous le lien entre les besoins des agents et les solutions mises en place ?

Le lien entre les besoins des agents et les solutions mises en place repose avant tout sur une bonne compréhension du terrain et des processus métiers.

C'est là que l'esprit collaboratif et les différentes expertises de notre service entrent en jeu. Il y a toujours au moins 2 agents compétents sur un domaine. Cela facilite la confrontation d'avis en interne, pour émettre les meilleures solutions.

Concernant les besoins, les agents du service « Méthodologie » sont tous sensibilisés à l'écoute active qui, alliée à leurs connaissances en la matière, permet de relever rapidement les détails et les éventuels points de douleurs.

Quelle est l'importance de la communication dans votre travail ?

La communication est omniprésente dans notre travail. Au quotidien, nous accompagnons l'ensemble des agents de l'AAA et échangeons régulièrement entre collègues, que ce soit pour partager l'avancement des initiatives et projets ou pour organiser des séances de réflexion lorsque cela est nécessaire.

Par ailleurs, chaque agent bénéficie d'un niveau d'autonomie relativement important dans l'exécution de ses missions et tâches.

Quels projets de digitalisation ont marqué l'année 2025 ?

En continuité avec les années précédentes, 2025 est restée centrée sur la digitalisation et le développement des services numériques destinés au public.

Nous avons poursuivi l'amélioration des démarches en ligne pour les employeurs et les assurés, notamment pour les accidents du travail et de trajet. Les employeurs peuvent désormais effectuer leurs déclarations via MyGuichet au format XML, ce qui permet une intégration directe depuis leurs systèmes, réduit les saisies manuelles et améliore la fiabilité des données.

Du côté des assurés, ils peuvent consulter leurs accidents du travail et maladies professionnelles en ligne et mettre à jour leurs coordonnées bancaires via MyGuichet. L'accès aux autres démarches et documents a également été simplifié.

En parallèle, la modernisation des outils internes s'est poursuivie, avec le déploiement d'une nouvelle bureautique afin de soutenir cette transformation digitale.

Quel rôle joue votre service dans la modernisation des outils internes ?

Nous sommes globalement très ouverts à la modernisation et à l'adaptation de nos outils internes. Toutefois, les pistes d'évolutions découlent des orientations stratégiques de l'AAA et étant dépendants du CISS, nous devons nous conformer à leur stratégie et à leurs orientations.

Dans ce cadre, notre rôle consiste principalement à formuler des propositions et des besoins, puis à les discuter avec les équipes de développement afin d'identifier les solutions possibles.

Par ailleurs, nous restons à l'écoute des différentes suggestions provenant des équipes métiers et nous nous efforçons, dans la mesure du possible, d'y répondre de manière adaptée.

Enfin, nous avons engagé une réflexion en interne afin d'identifier les activités et processus pour lesquels l'intelligence artificielle pourrait constituer un véritable levier d'amélioration et d'efficacité.



En quoi votre travail contribue-t-il à améliorer le fonctionnement quotidien de l'AAA ?

Nous sommes là pour aider le métier dans l'évolution de ses processus et viser l'efficacité opérationnelle.

Via la gestion du Datawarehouse et de la mise en place de reportings réguliers, nous pouvons également informer le métier sur les points d'améliorations et accompagner la Direction sur les processus à renforcer.

Pour finir, les projets de digitalisation des démarches via MyGuichet ont pour but d'accélérer

l'instruction des dossiers, puisqu'ils permettent d'avoir les données directement au format digital sans avoir à passer par le scanning, l'indexation, l'interprétation des informations manuscrites. Le projet EESSI a permis également d'éteindre les échanges papiers historiques entre institutions des différents pays.

Avez-vous participé en 2025 à un projet particulièrement marquant ?

Pour ma part, le projet de correspondances interservices a été particulièrement marquant. Il s'agit d'un projet stratégique pour l'AAA, dont je suis fier d'avoir assuré le pilotage. Il a fallu bien comprendre les besoins historiques, savoir les remettre en perspective des orientations stratégiques, et vérifier la faisabilité technique avant de lancer l'industrialisation du projet.

Comment gérez-vous les imprévus ou les changements dans un projet ?

Savoir étudier d'abord le degré d'urgence de la demande. Est-elle dictée par un impératif de production, par un besoin de transformation, par une directive ou un règlement ?

Une fois le degré d'urgence établi, il faut évaluer s'il y a lieu de solliciter le sponsor pour trancher sur certaines décisions.

Ensuite, il faut éventuellement revoir la planification entre les différentes initiatives.





Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ?

Le degré d'autonomie, la confiance qu'on me témoigne. Le fait que l'accès au métier est facile et qu'il se fait toujours en toute bienveillance. Pour finir, le volet interdisciplinaire est très important.

En fait, il n'y a pas une journée où on ne se sent pas utile !

Selon vous, quels sont les grands défis organisationnels des prochaines années pour l'AAA ?

- Continuer sur la digitalisation des démarches pour les intervenants externes dans le cadre des accidents / maladies professionnelles.
- Confirmer les initiatives déjà prises en lien avec l'IA et vérifier leur apport.
- Les impacts législatifs luxembourgeois ou européens.

Qu'est-ce qui vous plaît dans le travail transversal avec tous les services ?

- Avoir accès facilement aux informations nécessaires pour faire son travail au mieux
- Avoir le sentiment de faire partie d'une famille, que l'on cherche tous à apporter notre meilleur à l'AAA
- La multiplicité des connaissances, expertises, c'est une mine d'information

Quelles compétences sont indispensables pour être un bon chef de projet ?

- Curieux de comprendre et d'apprendre tant le métier que les technologies
- Ecoute active
- Capacité d'analyse, de synthèse
- Pragmatisme
- Savoir remettre en question les données et laisser parfois reposer pour que l'idéation soit meilleure

Qu'est-ce qui vous motive dans votre travail au quotidien ?

Tout. C'est appréciable de venir au travail en sachant qu'on est apprécié non seulement pour ses compétences, pour ce qu'on apporte, mais aussi simplement pour sa personne en tant qu'individu.

Jerry Fusenig & Enrico Bellina

SERVICE « PRÉVENTION »



Pouvez-vous nous présenter les missions du service « Prévention » ?

Notre mission est d'accompagner les entreprises pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles. Notre action repose sur trois axes : le conseil sur le terrain pour identifier les risques, la sensibilisation et la formation aux bonnes pratiques, ainsi que l'élaboration de guides pratiques et de recommandations. Nous voulons prouver que la performance d'une entreprise va toujours de pair avec la sécurité de ceux qui y travaillent.

En quoi consistent les visites et conseils réalisés sur le terrain ?

Il s'agit d'un audit constructif réalisé avec l'entreprise. Par exemple, pour une exploitation agricole, nous évaluons d'abord avec l'agriculteur l'exploitation (bâtiments, machines, circulations), puis nous observons le travail en situation réelle, comme par exemple la manipulation du bétail ou les tâches physiques pénibles, pour prévenir les blessures graves et les troubles musculosquelettiques (TMS). Nous proposons ensuite des solutions pratiques, allant de la mesure immédiate à l'accompagnement sur le long terme (aide à la rédaction de l'évaluation des risques).

Pourquoi est-il important d'aller directement à la rencontre des exploitations agricoles et entreprises ?

Parce que chaque exploitation est unique et que lieu de travail et lieu de vie s'y confondent. Rien ne remplace l'analyse directe sur place. Cette proximité permet aussi de briser l'image d'une administration distante, d'instaurer une relation de confiance et de proposer des solutions pratiques en prenant en compte les contraintes réelles du métier, telles que la météo, les urgences des récoltes et la fatigue.



Quels types de risques observez-vous dans le secteur agricole ?

Nous ciblons principalement quatre catégories de dangers : les machines agricoles (première cause d'accidents graves), la manipulation des animaux, les chutes (de hauteur ou de plain-pied) et les risques chimiques ou sanitaires (produits phytosanitaires, gaz de lisier, poussières). Notre rôle est de raviver la vigilance face à des dangers qui, dans la vie quotidienne, sont devenus invisibles à cause des habitudes et de la routine.

Quel est l'objectif principal de vos conseils auprès des exploitants ?

Faire de la sécurité un levier de performance et de sérénité plutôt qu'une contrainte administrative. Il s'agit de préserver le capital humain de la ferme, de proposer des solutions simples qui ne ralentissent pas indûment le travail, et de faire en sorte que chaque assuré rentre chez lui en bonne santé à la fin de sa journée.

Comment sensibilisez-vous les personnes à la sécurité, à la santé et au bien-être au travail ?

Nous intervenons dans les lycées agricoles et directement sur le terrain. Au-delà de la sécurité physique, nous accordons une place majeure au bien-être et à la santé mentale. Le stress, l'isolement et la fatigue augmentent le risque d'accident. Nous restons à l'écoute des exploitants et les orientons vers des réseaux d'aide et de soutien spécialisés si nécessaire.

Quand avez-vous le sentiment qu'une visite a réellement eu un impact ?

Lorsqu'un déclic s'opère. La prudence initiale laisse place au dialogue et l'agriculteur cherche activement des solutions. L'impact est immédiat lorsqu'un équipement est sécurisé sur-le-champ, ou à plus long terme lorsqu'un exploitant nous recontacte spontanément pour nous présenter ses aménagements.



Quels conseils reviennent le plus souvent lors de vos visites ?

Principalement des conseils simples :

- Pour les machines, protéger systématiquement les cardans et toujours couper le moteur avant d'intervenir.
- Pour la circulation, organiser la cour de ferme pour supprimer les angles morts et séparer les engins et les piétons.
- Prévenir les chutes de hauteur en sécurisant l'accès aux silos et aux bennes.
- Pour le bétail, utiliser des équipements de contention adaptés.

Qu'appréciez-vous particulièrement dans le travail de terrain ?

Le contact humain avec des passionnés, la recherche de solutions sur mesure et la satisfaction de voir des résultats concrets qui rendent le travail plus sûr au quotidien.

Chaque visite est différente : comment adaptez-vous votre approche ?

Nous ajustons notre approche selon l'interlocuteur (accent mis sur la technologie et l'ergonomie chez les jeunes exploitants, retour d'expérience avec exploitants expérimentés pour interroger les habitudes et routines), la taille de la structure et l'état d'esprit du moment. La règle d'or est l'écoute active : comprendre la logique de travail de l'agriculteur pour y intégrer la sécurité, et non l'inverse.



Quels échanges vous marquent le plus lors de vos déplacements ?

Le récit de ceux qui ont échappé à un accident, la fierté des exploitants qui ont conçu leurs propres astuces de sécurité et les confidences sur la charge mentale et l'épuisement, où l'écoute humaine prend le dessus sur la technique.

Quelles sont les premières choses que vous observez en arrivant sur un site ?

Nous observons attentivement le rangement de la cour, la gestion des flux (engins / piétons / animaux), l'état du matériel visible et la sécurisation des zones critiques (fosses à lisier). Cela nous aide à adapter d'emblée notre approche.

Avez-vous le sentiment que la prévention évolue positivement ces dernières années ?

Oui. La jeune génération est très sensibilisée dès l'école, les progrès technologiques sur les machines renforcent la protection et la santé mentale n'est plus un tabou. Le défi majeur reste toutefois la pression économique et le travail isolé ou dans l'urgence.

Comment adaptez-vous vos actions de sensibilisation aux nouvelles générations ?

En montrant que la sécurité est un levier de rentabilité financière et d'efficacité et en mettant l'accent sur la qualité de vie au travail en intégrant d'office l'ergonomie pour préserver leur santé sur la durée.

Que souhaitez-vous transmettre à travers votre travail ?

Que l'humain est le capital le plus précieux de la ferme. Se protéger, c'est assurer la pérennité de son exploitation et de sa famille. Être un bon professionnel aujourd'hui, c'est être un professionnel qui prend soin de lui.

Tania Flammang-Haas

SERVICE «COURRIER ET ENCODAGE»



Depuis combien de temps travaillez-vous à l'AAA ?

Je travaille depuis 37 années auprès de l'AAA.

Comment votre métier a-t-il évolué au fil des années ?

Mon métier a beaucoup évolué. Au fil des années, de nouvelles missions sont venues enrichir mon service d'origine (« Reconnaissance et rejet »), comme la gestion du courrier, la numérisation des documents, l'archivage ou encore le traitement des factures médicales. Cette évolution a rendu mon travail plus varié et m'a permis de développer de nouvelles compétences.

Comment le service a-t-il évolué avec la digitalisation des échanges et des déclarations ?

La digitalisation a profondément transformé notre manière de travailler. Nous sommes passés d'un fonctionnement principalement basé sur le papier à des échanges largement électroniques, notamment grâce à MyGuichet.lu. Aujourd'hui, les informations sont traitées plus rapidement et les dossiers sont plus facilement accessibles.



Quels changements vous ont le plus marqué depuis vos débuts ?

Les nombreux changements dans les méthodes de travail et les processus de traitement des dossiers m'ont particulièrement marquée. Notre organisation a beaucoup évolué au fil des années et nous nous sommes adaptés en permanence aux nouvelles procédures.

À quoi ressemble une journée type dans le service « Courrier et Encodage » ?

Aucune journée ne se ressemble vraiment. Nous commençons par traiter le courrier postal et les envois recommandés, que nous trions et numérisons avant de les transmettre aux services concernés. En parallèle, nous gérons les courriels, les déclarations reçues par MyGuichet.lu ainsi que les dossiers médicaux.

Une partie importante de notre travail consiste également à encoder les déclarations, vérifier que les dossiers sont complets et demander les informations manquantes si nécessaire. Enfin, nous assurons le suivi de l'archivage et répondons aux demandes des autres services. C'est un travail très varié, qui demande de l'organisation, de la rigueur et une bonne collaboration entre collègues.



Quel est le rôle du service dans le traitement des dossiers avant qu'il n'arrive au service « Prestations » ?

Notre rôle est essentiel, car nous préparons les dossiers avant leur prise en charge par les gestionnaires du service « Prestations ». Nous vérifions les informations reçues, demandons les renseignements manquants si nécessaire et veillons à ce que chaque dossier soit complet avant d'être transmis au service « Prestations ».

Quelles sont les qualités nécessaires pour exercer ce métier ?

Il faut être polyvalent, rigoureux et organisé. Le travail d'équipe est également essentiel, tout comme une bonne communication avec les autres services. Enfin, il est important d'être capable de s'adapter rapidement aux changements de procédures et de toujours avoir envie d'apprendre.

Qu'appréciez-vous particulièrement dans votre travail ?

J'apprécie avant tout la diversité de mes missions. Chaque journée est différente et il n'y a pratiquement pas de routine.

Qu'est-ce qui vous motive encore aujourd'hui après toutes ces années ?

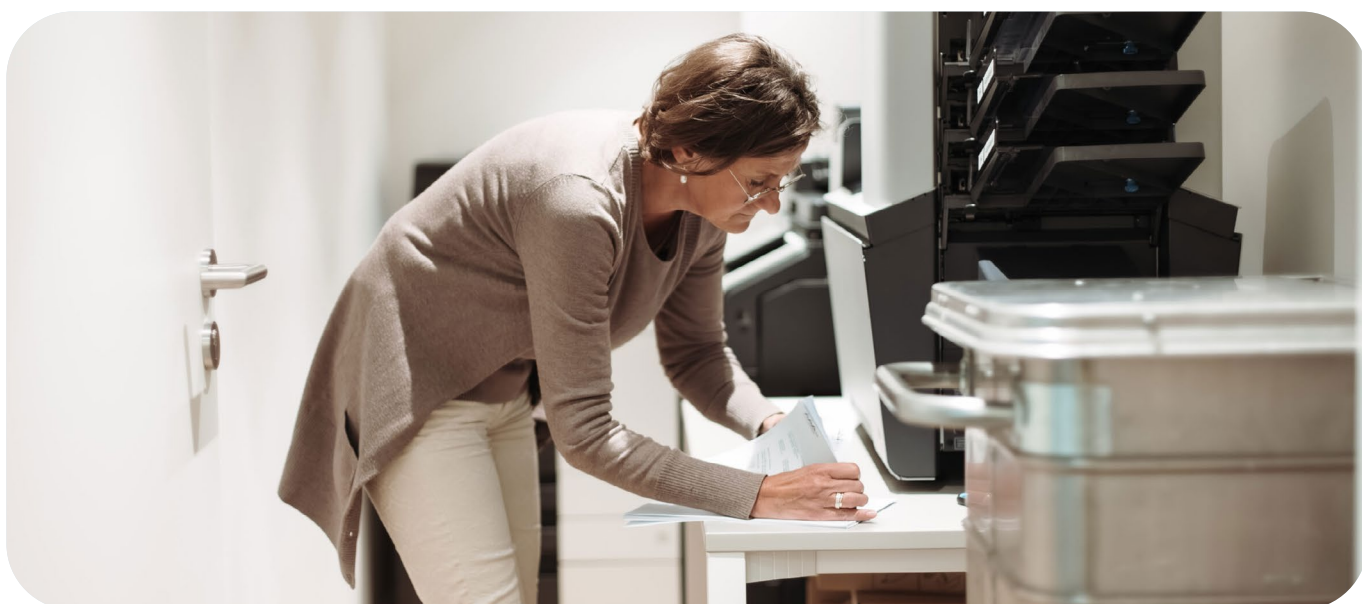
J'aime profondément ce que je fais. Cet équilibre entre les différentes étapes de traitement fait qu'il n'y a jamais eu la moindre monotonie dans mon parcours, même si la structure de mes journées reste bien cadrée. Et puis, ce qui me porte au quotidien, c'est de voir que notre service fonctionne bien et de travailler dans une très bonne ambiance d'équipe.



Quels souvenirs ou moments marquants gardez-vous de votre parcours à l'AAA ?

Plusieurs moments ont marqué mon parcours. La réforme de 2011 a entraîné d'importants changements dans notre travail quotidien. La période du COVID-19 a également transformé notre organisation, avec notamment la fusion des services « Reconnaissance et rejet » et « Service Courrier » au sein du service « Courrier et Encodage ».

Le déménagement dans le nouveau bâtiment reste aussi un excellent souvenir. Les nouveaux espaces de travail, la cafétéria et le confort des installations, notamment la climatisation, ont nettement amélioré notre quotidien.



Beaucoup de dossiers passent entre vos mains chaque jour. Comment reste-t-on organisé quotidiennement ?

L'organisation est essentielle dans notre métier. Nous traitons chaque jour un grand nombre de courriers, de courriels et de déclarations. En moyenne, chaque agent prend en charge une vingtaine de nouvelles déclarations par jour, sans compter les nombreuses demandes reçues par voie électronique. Le volume des courriels et des déclarations maladies professionnelles entrant est d'ailleurs en constante augmentation, ce qui reflète l'évolution vers des échanges de plus en plus numériques et une hausse des démarches administratives.

Pourquoi le travail de votre service est-il essentiel au bon fonctionnement de l'AAA ?

Notre service constitue le premier maillon de la chaîne de traitement des dossiers. Sans ce travail de préparation, les dossiers ne pourraient pas être traités aussi efficacement.

Si vous deviez décrire votre métier en trois mots ?

Intéressant, polyvalent et exigeant.



Jeff Fischer

SERVICE « PRESTATIONS »



Pouvez-vous nous expliquer votre rôle au sein du service « Prestations » ?

Au sein du service « Prestations », je suis chargé de l'instruction et de la gestion des dossiers liés aux accidents du travail, de trajet ainsi qu'aux maladies professionnelles. Mon rôle consiste à analyser chaque situation, vérifier les critères légaux de reconnaissance, assurer le suivi administratif et préparer l'ensemble des prestations auxquelles les assurés peuvent prétendre, qu'il s'agisse de rentes, d'indemnisations liées aux préjudices ou de demandes de réouverture.

Concrètement, je statue sur les nouveaux dossiers en disséquant les éléments transmis afin de caractériser l'existence du fait accidentel et de la lésion. Je prépare ensuite les décisions présidentielles destinées aux assurés et le cas échéant, j'effectue une première analyse des oppositions introduites contre ces décisions avant de les orienter vers le collaborateur chargé de leur suivi.

Mon quotidien comprend également le traitement minutieux de l'ensemble des pièces entrantes et la mise à jour des dossiers à la réception de nouveaux éléments, dans le but de garantir le respect strict des échéances administratives.

Dans le cadre des dossiers transfrontaliers, je suis régulièrement en contact avec des organismes étrangers, et je m'occupe aussi de préparer le paiement des frais de voyage pour les assurés qui doivent se déplacer aux convocations du Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS), une administration distincte avec laquelle nous travaillons main dans la main.

Enfin, la relation humaine est au cœur de mon activité : je réponds aux demandes des assurés en leur adressant des réponses claires, personnalisées et détaillées, tout en consacrant une part importante de mes journées aux échanges téléphoniques avec les assurés et les employeurs afin de les guider au mieux.

Quel type de demandes traitez-vous le plus souvent ?

Je me concentre principalement sur les demandes de reconnaissance d'accidents (travail et trajet), les dossiers de maladies professionnelles et les requêtes en réouverture. La liquidation des prestations – comme la préparation des rentes, le calcul des indemnités de préjudice et la rédaction des décisions présidentielles – occupe une place majeure.

À cela s'ajoute le flux quotidien et volumineux des pièces justificatives entrantes, qui exigent une analyse approfondie, sans oublier la gestion des appels des usagers et les démarches internationales avec nos homologues étrangers.

À quoi ressemble une journée type dans votre service ?

Nos journées sont particulièrement denses et rythmées par une grande variété de tâches. En général, la matinée commence par l'examen des nouveaux dossiers et des courriers reçus, afin de déterminer la suite à donner. Viennent ensuite la rédaction des décisions présidentielles, le calcul des prestations et le remboursement des frais de déplacement pour les assurés convoqués au CMSS.

Le reste du temps est largement partagé entre les appels téléphoniques, l'accompagnement des employeurs et des assurés, et le suivi attentif des dossiers en cours pour tenir les délais. C'est un quotidien qui demande une sacrée dose d'organisation !



Comment faites-vous face au grand nombre de dossiers traités quotidiennement ?

Face à ce volume, le secret réside dans une discipline de fer et une excellente gestion des priorités. Chaque situation mérite une attention particulière et un suivi minutieux pour garantir un traitement juste et de qualité dans les temps impartis.

Heureusement, nos outils informatiques nous permettent de baliser efficacement chaque étape et de ne manquer aucune échéance. Bien sûr, l'esprit d'équipe et l'entraide entre collègues sont tout aussi indispensables pour fluidifier le traitement et offrir le meilleur service possible aux assurés.

Comment collaborez-vous avec les autres services de l'AAA ?

Cette synergie est permanente et vitale pour la bonne marche des dossiers. Nous avançons en étroite liaison avec le Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS), mais aussi en interne avec les services « Courrier et Encodage », le service « Contrôle », ainsi qu'avec les institutions internationales pour le suivi des dossiers transfrontaliers.

Patric Kra

SERVICE « JURIDIQUE »



Pouvez-vous nous expliquer votre rôle au sein du service « Juridique » ?

En tant que juriste au sein du service « Juridique » de l'AAA, ma mission consiste à accompagner l'institution sur l'ensemble des questions de droit liées à ses activités. Cela se traduit notamment par la représentation de l'AAA devant les juridictions de la sécurité sociale, la rédaction d'actes de procédure, l'analyse de dossiers complexes ainsi que le conseil juridique aux différents services.

Par ailleurs, je participe activement à des projets transversaux, en particulier dans le domaine de la protection des données, où j'interviens en qualité de back-up du DPO sur les questions relatives au RGPD, ainsi que dans l'amélioration continue de nos processus internes. L'objectif est double : garantir la sécurité juridique de nos actions et contribuer au renforcement de l'efficacité de notre institution.

À quoi ressemble une journée type pour un juriste à l'AAA ?

Il n'y a pas vraiment deux journées identiques, et c'est précisément ce qui rend le métier, et cette fonction en particulier, aussi captivants !

Une journée peut très bien commencer par l'analyse d'un dossier contentieux ou la préparation d'une audience. Elle peut ensuite se poursuivre par la rédaction d'un avis juridique en réponse aux sollicitations de nos équipes, la participation à une réunion de coordination ou encore des échanges avec des avocats, des juridictions et différents partenaires externes.

Une part importante de mon quotidien est également consacrée à la recherche juridique, indispensable pour garantir que chaque décision de l'AAA repose sur une base légale solide et rigoureuse.

Que représente une audience au tribunal dans votre travail quotidien ?

L'audience constitue l'aboutissement de tout le travail d'analyse réalisé en amont.

C'est le moment clé où nous présentons et défendons, devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale (CASS) et le Conseil supérieur de la sécurité sociale (CSSS), la position juridique de l'AAA en exposant les arguments que nous avons préparés tout au long de l'instruction du dossier.

Même si les audiences ne représentent qu'une partie de mon activité, elles sont particulièrement enrichissantes, car elles allient technicité juridique, force de conviction et échange direct avec les magistrats.



Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement dans votre métier ?

Ce que j'apprécie le plus dans mon métier, c'est la grande diversité des affaires ainsi que la possibilité d'avoir un impact concret sur le terrain.

Chaque dossier présente des enjeux uniques et exige une analyse approfondie. J'apprécie de relever le défi consistant à trouver des solutions juridiques adaptées, tout en restant au plus près des réalités opérationnelles de l'institution.

Enfin, les audiences apportent une dimension particulièrement humaine et dynamique à notre activité. Elles constituent le moment où nous défendons directement les positions de l'AAA devant les magistrats.

Comment prépare-t-on une plaidoirie ?

Tout commence par une analyse approfondie du dossier.

Je commence par me forger une vue d'ensemble en relisant le rapport récapitulatif, puis je prépare les copies des décisions attaquées ainsi que les avis du Conseil médical de la sécurité sociale (CMSS). En somme, j'analyse les faits, les pièces du dossier, les décisions antérieures et la jurisprudence applicable.

Ensuite, je prépare mes arguments de manière claire, structurée et convaincante, afin de les présenter efficacement devant les juges.

L'objectif n'est pas seulement de maîtriser parfaitement le dossier, mais aussi d'anticiper les questions du tribunal ainsi que les arguments de la partie adverse. Je porte donc une attention particulière aux prétentions des parties, c'est-à-dire aux demandes formulées par l'assuré ou par son mandataire.

Quels sont les principaux défis avant une audience ?

Le principal défi consiste à maîtriser parfaitement les aspects juridiques et factuels du dossier. Il faut également identifier avec précision le volet du litige concerné. Un même accident peut en effet générer plusieurs procédures distinctes : la reconnaissance de l'accident, une demande de réouverture, l'octroi d'une indemnité pour incapacité partielle permanente (IPP) ou encore la contestation du taux d'IPP retenu, etc.

Il faut également savoir synthétiser des situations parfois très complexes afin de les exposer de manière claire, fluide et convaincante dans un temps limité.

Enfin, une grande capacité d'adaptation est indispensable. Il faut savoir rester flexible car des éléments imprévus peuvent surgir au cours de l'audience et exiger une réaction immédiate. C'est notamment le cas lorsque des questions surgissent en cours d'audience, ou tout simplement lorsqu'il faut basculer instantanément la plaidoirie d'une langue à une autre.

Qu'est-ce qui est important pour vous lorsque vous représentez l'AAA devant les juridictions ?

Ce qui est essentiel, c'est d'incarner l'institution avec professionnalisme, rigueur et objectivité.

Mon rôle consiste à défendre les intérêts de l'AAA tout en veillant en permanence au respect du cadre légal. Il ne s'agit pas seulement de soutenir une position, mais de démontrer qu'elle repose sur une analyse juridique solide et conforme au droit.

J'accorde également une importance particulière à la clarté des explications fournies au tribunal, car une argumentation, même complexe, n'est convaincante que si elle est clairement exposée.

Votre métier demande beaucoup de rigueur. Comment gérez-vous cette responsabilité ?

La rigueur est une qualité essentielle du métier de juriste.

Pour assumer cette responsabilité au quotidien, je m'appuie sur une méthodologie de travail bien structurée : je vérifie systématiquement chaque information, j'analyse avec soin les textes applicables et je veille au respect de nos procédures internes.

Par ailleurs, j'accorde une importance particulière aux échanges avec mes collègues. Ces échanges et ce regard croisé sont indispensables pour enrichir nos analyses et garantir la qualité ainsi que la sécurité juridique de nos décisions.



Y a-t-il un aspect de votre travail que les gens connaissent moins ?

On imagine souvent que le travail d'un juriste se résume aux plaidoiries et à la gestion des dossiers contentieux.

En réalité, le cœur de notre activité consiste à accompagner les autres services au quotidien, à prévenir les risques juridiques et à contribuer à l'amélioration de nos processus internes. Nous intervenons le plus souvent en amont afin d'éviter que des difficultés ne surviennent par la suite.

C'est notamment le cas lorsque nous analysons des réclamations ou des courriels d'assurés susceptibles d'avoir des conséquences juridiques pour l'AAA.

Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un qui souhaiterait travailler dans le domaine juridique au sein de l'AAA ?

Je lui conseillerais de développer une solide expertise juridique, mais surtout de cultiver une grande curiosité.

Le droit de la sécurité sociale est une matière passionnante, en constante évolution, qui exige de comprendre les réalités humaines et administratives qui se cachent derrière chaque dossier.

Il faut également apprécier le travail en équipe, car nous travaillons en étroite collaboration avec de nombreux services et partenaires externes.



Que ressentez-vous juste avant d'entrer dans une salle d'audience ?

Une concentration maximale, ainsi qu'un profond sentiment de responsabilité. Même après une préparation minutieuse, entrer dans une salle d'audience reste un moment fort.

C'est d'ailleurs un trac positif, car il permet de rester pleinement alerte aux débats et de défendre au mieux notre dossier. Une fois que l'audience est commencée, l'esprit se focalise naturellement sur le fil des arguments et sur les questions soulevées par le tribunal.

Y a-t-il une affaire ou une situation qui vous a particulièrement marqué ?

Plus qu'un dossier en particulier, ce sont les affaires transversales, qui touchent à plusieurs branches du droit, qui me marquent le plus.

Elles exigent une collaboration étroite entre nos différents services et mettent en lumière notre rôle de facilitateur dans la recherche de solutions équilibrées et juridiquement sûres. Elles illustrent que le travail juridique est avant tout une question d'analyse, d'écoute et de coordination.

Les dossiers liés aux actions récursoires m'ont également beaucoup marqué, notamment ceux impliquant la responsabilité délictuelle de propriétaires de chiens. Par exemple, lorsqu'un assuré est victime d'une morsure, nous devons déterminer dans quelle mesure son comportement a pu contribuer à la survenance de l'accident.

Ces dossiers illustrent concrètement la manière dont l'AAA se mobilise pour préserver les intérêts financiers du système d'assurance accident, tout en respectant les droits de chacun.

Ce sont des dossiers techniquement exigeants, nécessitant un suivi contentieux rigoureux, notamment en raison de la différence de législation d'un pays à l'autre en matière de responsabilité civile.

Quelle qualité est essentielle dans votre métier ?

S'il ne fallait retenir qu'une qualité, je répondrais sans hésiter : la rigueur.

Cependant, elle doit indissociablement s'accompagner d'un esprit d'analyse aiguisé, d'une bonne capacité d'écoute et d'une grande adaptabilité. Le droit est en constante évolution et chaque situation présente ses propres spécificités. Il faut savoir s'adapter rapidement tout en conservant une approche méthodique, rigoureuse et objective.

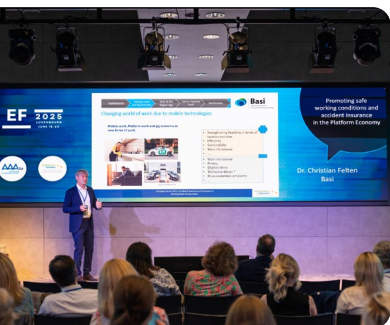
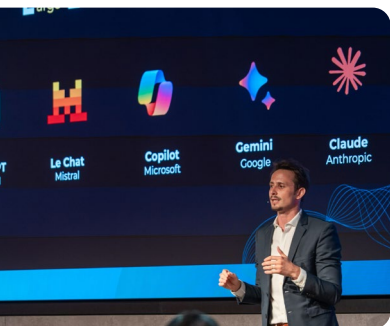
En quoi votre travail contribue-t-il concrètement au bon fonctionnement de l'AAA ?

Mon travail contribue à garantir la sécurité juridique des décisions de l'AAA et à accompagner les différents services dans l'exercice de leurs missions.

En apportant des analyses juridiques approfondies, en représentant l'institution devant les juridictions et en participant à l'amélioration de nos processus internes, je veille à ce que l'AAA exerce ses missions de manière efficace, dans le respect du cadre légal et toujours au service des assurés.

Au-delà du traitement des affaires contentieuses, le rôle du juriste consiste également à anticiper les risques juridiques afin de permettre à notre institution d'évoluer sereinement dans un environnement réglementaire en constante évolution.

Le fil de l'année: Rétrospective 2025



EUROPE: European Forum – Le Luxembourg au cœur de la prévention de demain

Du 18 au 20 juin 2025, le Grand-Duché a accueilli la 33^e conférence du *European Forum of the Insurance against Accidents at Work and Occupational Diseases*. Un rendez-vous d'envergure internationale organisé en parallèle au Forum Sécurité-Santé au Travail national pour définir les grandes orientations de la sécurité sociale européenne en matière d'assurance accident.



De retour à l'organisation du European Forum après 23 ans

Pour la deuxième fois de son histoire après 2002, le Luxembourg a endossé la présidence tournante du *European Forum*, l'association qui fédère les institutions nationales d'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. L'occasion d'accueillir sa grande conférence annuelle, véritable plateforme d'échanges face aux mutations technologiques et sociétales qui bousculent nos environnements professionnels.

Trois jours de débats

La conférence européenne s'est déroulée autour d'un calendrier stratégique bien chargé. La première journée a réuni les groupes de travail (Législation, Communication, Digitalisation, Maladies professionnelles) et a notamment été marquée par le lancement officiel du nouveau groupe de travail « Prévention », initié et coordonné par le Luxembourg. Le lendemain, à la Chambre de Commerce, un cycle de conférences de haut niveau a permis de décrypter les risques émergents, de l'impact de l'intelligence artificielle à l'importance de la santé mentale au travail, en passant par les défis du changement climatique.



Coopération européenne

L'événement s'est clôturé par l'Assemblée Générale de l'association. Les discussions ont souligné l'importance d'une coopération européenne renforcée afin de répondre aux risques de demain et de garantir durablement la santé et la sécurité des salariés dans un monde du travail en constante évolution.



NATIONAL: Le Forum SST analyse les mutations du monde du travail

Le 19 juin 2025, la Chambre de Commerce a accueilli la 18^e édition du Forum Sécurité-Santé au Travail. Réunissant environ 400 participants, cet événement annuel s'est imposé comme le rendez-vous incontournable des acteurs de la prévention au Luxembourg.



Des échanges approfondis

L'organisation de cette édition a été assurée par les trois initiateurs de la VISION ZERO : l'Association d'assurance accident (AAA), l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) et l'Institut National pour le Développement Durable et la RSE (INDR). Organisé annuellement, le Forum SST alterne chaque année entre deux formats : les années paires, il prend la forme d'un salon comprenant des stands d'exposants, des workshops et la remise du **Prix Sécurité-Santé au Travail**. Les années impaires, il se déroule sous forme de conférence, permettant des

échanges approfondis et des présentations sur des sujets clés en SST.

Plus de 10 experts face aux défis d'avenir

Placée sous le thème de « La Sécurité et la santé face aux défis d'un monde du travail en évolution », plus de dix experts nationaux et internationaux sont intervenus tout au long de la journée pour partager leurs analyses et leurs expériences. Lors de la séance d'ouverture, Martine Deprez, ministre de la Santé et de la Sécurité sociale, a pris la parole pour saluer la dynamique collective et a particulièrement souligné l'urgence d'intégrer la santé mentale au cœur des futures mesures de prévention des entreprises.



Une démarche durable et certifiée

Enfin, le Forum SST s'est distingué par sa gestion écoresponsable, décrochant officiellement la certification Green Business Event.

**GREEN
BUSINESS
EVENTS.**

Toutes les photos de l'événement sont publiées sur le site : forum.visionzero.lu

PRÉVENTION: L'AAA lance « 7 engagements » pour renforcer la sécurité routière au travail

En juin 2025, face à une sinistralité routière persistante, l'Association d'assurance accident (AAA) et ses partenaires ont déployé une campagne d'envergure nationale. Objectif : mobiliser les entreprises luxembourgeoises autour de sept leviers d'action indispensables pour protéger la vie des salariés sur la route.



NOUS RESPECTONS LES 7 ENGAGEMENTS POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AU TRAVAIL

-  **1.** Nous exigeons le port de la ceinture de sécurité et le respect des vitesses autorisées.
-  **2.** Nous prescrivons une conduite en sobriété et sans substances nocives sur la route.
-  **3.** Nous limitons au strict minimum les communications au volant.
-  **4.** Nous encourageons nos salariés à veiller au bon état technique de leur véhicule et assurons celui des véhicules de l'entreprise.
-  **5.** Nous organisons nos déplacements et tenons compte des temps de repos.
-  **6.** Nous favorisons une conduite défensive tout en assurant la sensibilisation et la formation à la sécurité routière.
-  **7.** Nous incitons nos collaborateurs qui se déplacent en mobilité douce à bien s'équiper.



Retrouvez l'ensemble de la campagne avec ces 7 engagements en scannant ce QR code ou sur visionzero.lu/securiteroutiere

Partenaires de la campagne :



Un accident toutes les trois heures

Au Luxembourg, les accidents de la route liés au travail restent fréquents, avec une moyenne d'un incident toutes les trois heures. Pour y remédier, la nouvelle campagne propose un cadre structuré en 7 engagements, afin d'inciter les acteurs économiques à s'impliquer davantage. Elle définit les mesures de sécurité essentielles à appliquer, en différenciant clairement les risques associés aux trajets domicile-travail de ceux liés aux déplacements professionnels en mission.

Une approche à 360° pour les entreprises

Les engagements couvrent plusieurs domaines d'action relevant de la responsabilité des employeurs. La campagne met l'accent sur la gestion de la flotte automobile, qu'il s'agisse de véhicules de service ou de société, l'organisation stratégique des déplacements et la gestion des communications au volant. Elle met également l'accent sur l'importance de la sensibilisation à la sécurité routière et de la formation à la conduite pour l'ensemble du personnel exposé.



Des outils concrets pour le terrain

Pour transformer ces principes en actions concrètes sur le lieu de travail, une affiche de participation personnalisable avec le logo de l'entreprise a été créée et mise à la disposition des entreprises afin de sensibiliser efficacement leurs collaborateurs.

L'intégralité de la campagne et des outils de prévention à ce sujet sont, d'ores et déjà accessibles sur le site officiel de la VISION ZERO (visionzero.lu/securiteroutiere).

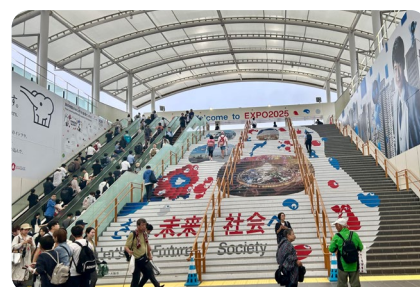


INTERNATIONAL: Présence luxembourgeoise à la conférence GISHW dans le cadre de l'Exposition universelle d'Osaka

Du 16 au 19 juillet 2025, la conférence internationale GISHW (Global Initiative for Safety, Health & Well-being) a marqué un tournant historique au Japon. Organisé au cœur de l'Expo 2025, cet événement inédit a propulsé la sécurité et la santé au travail au rang de priorité mondiale, en présence d'une délégation de l'AAA.

Une première dans l'histoire des Expositions universelles

Cette édition de la conférence GISHW restera une étape importante : pour la toute première fois depuis la création des Expositions universelles, un événement entièrement dédié à la sécurité, à la santé et au bien-être des travailleurs a été intégré au programme officiel, témoignant ainsi de la prise de conscience et de l'importance cruciale qu'accordent désormais les instances internationales aux conditions de travail.



Entre haute technologie, science et diplomatie de la prévention

Pendant quatre jours, les délégués ont suivi un programme très riche, mêlant sommets internationaux, forums de normalisation, symposiums scientifiques, démonstrations technologiques et rencontres jeunesse. Au centre des débats, les participants ont exploré les mutations profondes du travail, l'impact de l'intelligence artificielle appliquée au bien-être, ou encore l'innovation en santé. Un accent particulier a également été mis sur les rencontres de la jeunesse et la nécessité de bâtir de nouvelles coopérations mondiales pour répondre aux défis sanitaires et sociaux de notre époque.



Présentation de la stratégie

Une délégation de l'Association d'assurance accident (AAA) a fait le déplacement à Osaka pour participer activement aux travaux et aux échanges organisés dans le cadre de la conférence. Ce sommet mondial a permis de présenter la stratégie nationale luxembourgeoise VISION ZERO à un public d'experts internationaux, mettant en avant l'approche luxembourgeoise en matière de prévention et de promotion de la sécurité et de la santé au travail.

EUROPE: « CEO Meeting » du European Forum

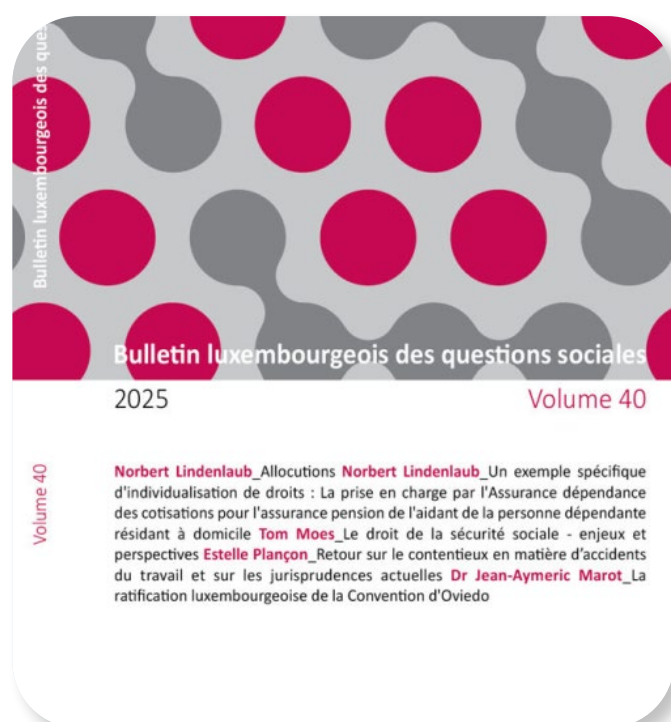
Le 25 novembre 2025, le « CEO Meeting » du European Forum a marqué la fin officielle de la présidence luxembourgeoise du Forum. Cette réunion des directeurs des différentes institutions membres a permis de dresser le bilan des activités menées tout au long de l'année 2025. Ce sommet a également acté le transfert de la présidence vers la Pologne (KRUS), avec en ligne de mire la préparation de la grande conférence de Varsovie, centrée sur le défi crucial de la santé mentale au travail.



JURIDIQUE: Le droit de la sécurité sociale au cœur des débats

Le 25 septembre 2025, l'ALOSS a coorganisé à la Cité de la sécurité sociale une conférence intitulée « Le droit de la sécurité sociale : enjeux et perspectives ». Organisée à la demande de l'association luxembourgeoise de la Conférence Saint Yves et avec le soutien de l'éditeur LEGITECH, l'événement a réuni plus de 100 professionnels.

Trois intervenants ont apporté leur expertise sur des thématiques spécifiques : Monsieur Tom Moes (Président du Conseil arbitral de la Sécurité Sociale), Madame Estelle Plançon (juriste auprès de l'AAA et membre du conseil d'administration de l'ALOSS) et Maître Guy Thomas. Ces allocutions ont fait l'objet d'un écho important, avec un résumé publié dans l'AGEFI en novembre 2025 et la parution de deux des exposés scientifiques dans le volume 40 du Bulletin luxembourgeois des questions sociales.



TERRAIN: L'AAA participe à la première édition du « Pensiounsdag »

Le 14 octobre 2025, les équipes des services « Prestations » et « Prévention » de l'AAA sont allées à la rencontre du public lors du tout premier Pensiounsdag.

Organisé par la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP) au Cube 521 à Marnach, cet événement de proximité s'est déroulé sous le slogan « Nous venons chez vous ». Pour l'AAA, cette journée a constitué une formidable opportunité d'échange direct. Les agents présents ont pu présenter les missions de l'institution et sensibiliser les nombreux visiteurs aux enjeux essentiels de la sécurité, de la santé et du bien-être au travail. L'événement a été officiellement ouvert par Madame Martine Deprez, ministre de la Santé et de la Sécurité sociale, et Monsieur Alain Reuter, président de la CNAP. Tous deux ont profité de cette tribune pour rappeler l'importance cruciale de proposer une information transparente et grand public en matière de sécurité sociale et de pensions.



INTERNATIONAL: L'AAA au cœur du congrès de référence A+A à Düsseldorf

Le 5 novembre 2025, l'AAA a participé au congrès international A+A à Düsseldorf, l'événement mondial incontournable en matière de sécurité et de santé au travail.

Menée en collaboration avec la section Prévention dans le secteur des transports de l'ISSA (International Social Security Association), cette participation s'est articulée autour d'une session thématique intitulée « Staying Sharp – Navigating Fatigue, Distractions, and Alertness at Work ». Les débats ont permis de décrypter les défis majeurs de la fatigue mentale, du manque de vigilance et de la distraction, en particulier dans les secteurs à forte charge cognitive comme le transport ou la surveillance technique.

Deux experts du service « Prévention » sont intervenus dans le cadre de cette conférence sur scène :

- **Annick Sunnen** a assuré la co-modération de la conférence et prononcé une allocution d'ouverture aux côtés de la section Prévention dans le secteur des transports de l'ISSA.
- **Elio Rerman** est intervenu pour présenter et valoriser la toute nouvelle campagne nationale luxembourgeoise sur la sécurité routière au travail.

Cette session a permis de partager le savoir-faire de l'AAA d'enrichir les réflexions internationales sur les enjeux de la prévention de demain.



RAPPROCHEMENT: L'AAA à l'écoute des travailleurs frontaliers à Thionville

Le 28 novembre 2025, l'AAA a participé à la 10e édition du Salon des Frontaliers Français. Organisé par l'OGBL à l'Espace Multifonctionnel de Veymerange, cet événement a permis d'offrir un accès direct à l'information pour un public clé de l'économie luxembourgeoise.

L'objectif de ce déplacement était d'accompagner concrètement les travailleurs frontaliers dans la compréhension de leurs droits. À travers des conseils personnalisés et des explications pratiques, les visiteurs ont pu s'informer sur les démarches indispensables en cas d'accident du travail ou de trajet, ainsi que sur les prestations offertes par l'institution.

Tout au long de la journée, les experts de l'AAA ont répondu à un flux constant de questions, confirmant le vif intérêt du public pour ces enjeux de sécurité sociale. Par cette présence sur le terrain, l'AAA réaffirme son engagement fort : rester proche de tous ses assurés, au-delà même des frontières du Grand-Duché, en leur proposant un accompagnement parfaitement adapté à leur réalité professionnelle.



Les statistiques

4.1 Chiffres clés 2025 du régime général

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

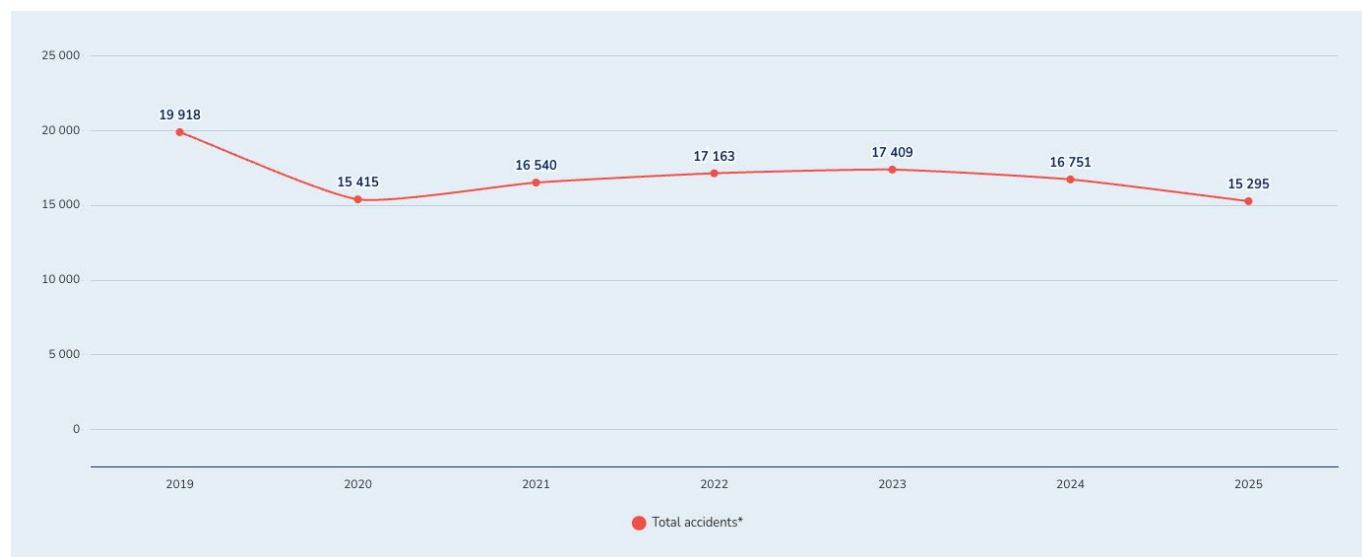
Indicateur	Valeur 2025
Total accidents	15.295
Accidents du travail	12.564
Accidents de trajet	2.623
Maladies professionnelles	108
Coût moyen d'un accident	4.510 €
Accidents mortels	7
Travailleurs-unité	505.592
Déclarations en moyenne par jour	125
Entreprises	30.988

4.2 Accidents du régime général

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

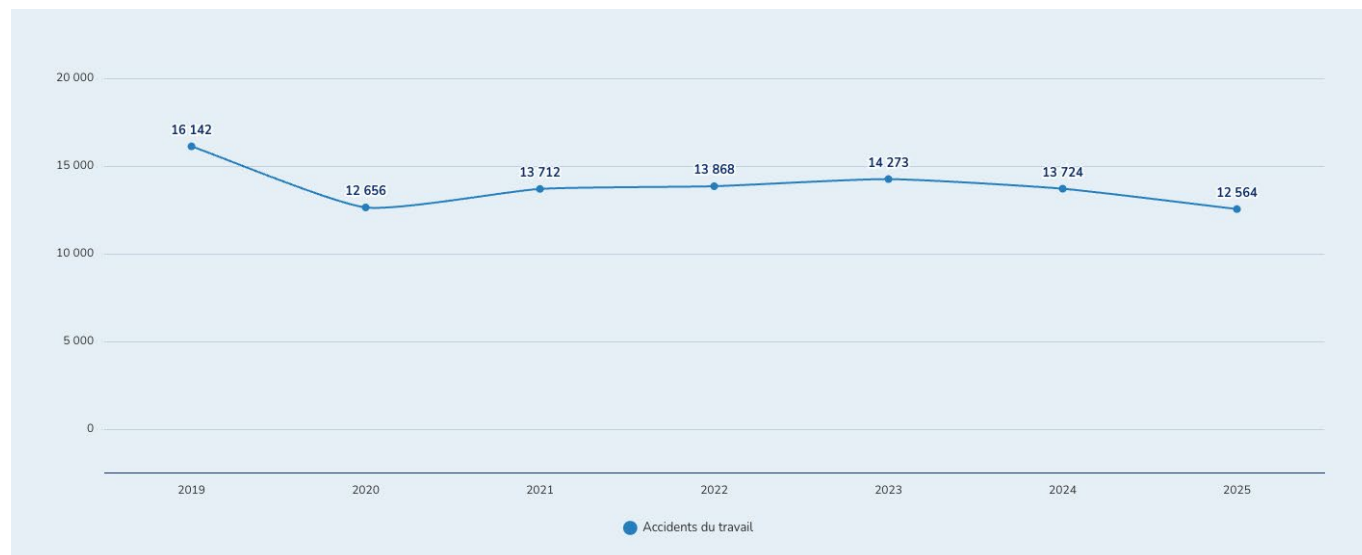
4.2.1 Évolution du nombre d'accidents par genre

Total accidents*

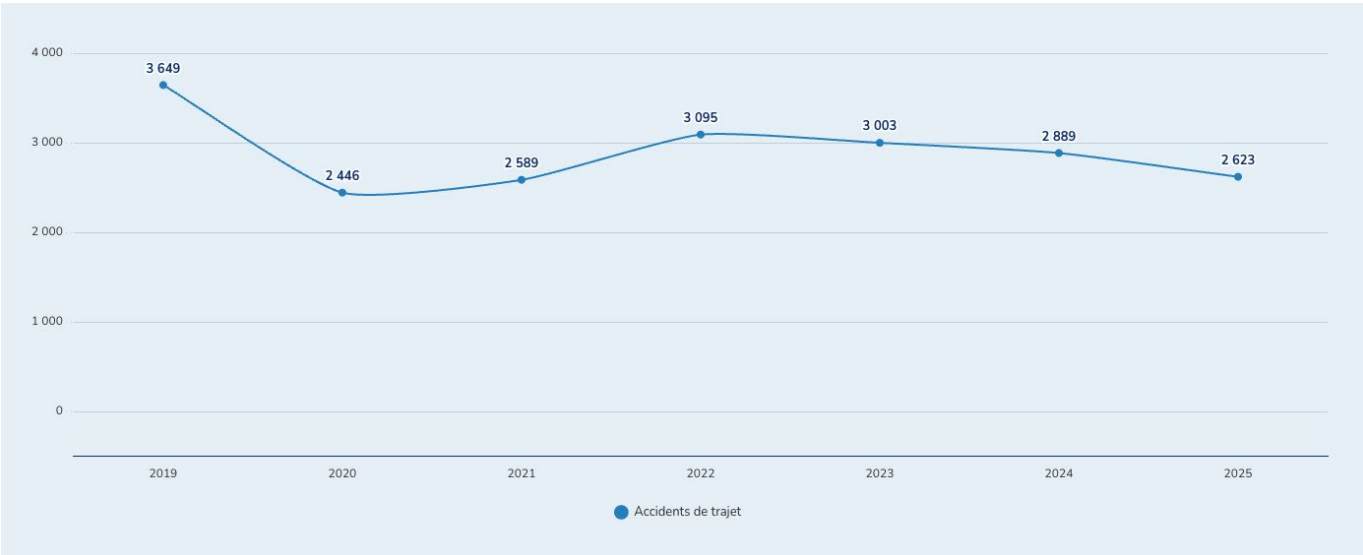


*« Total accidents » englobe les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles.

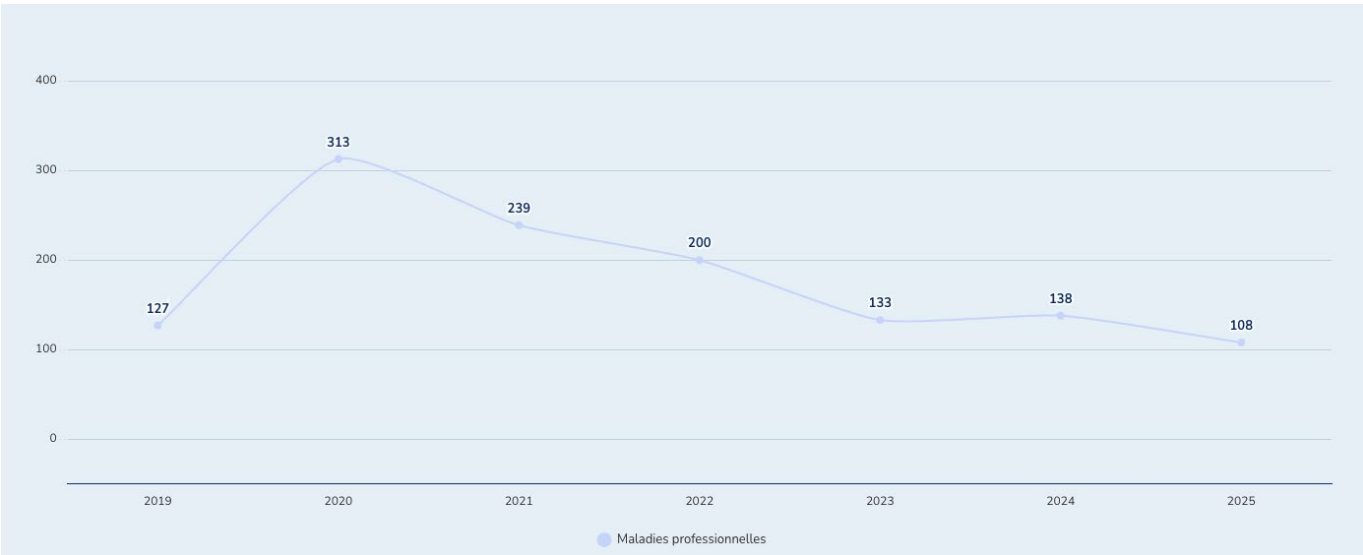
Accidents du travail



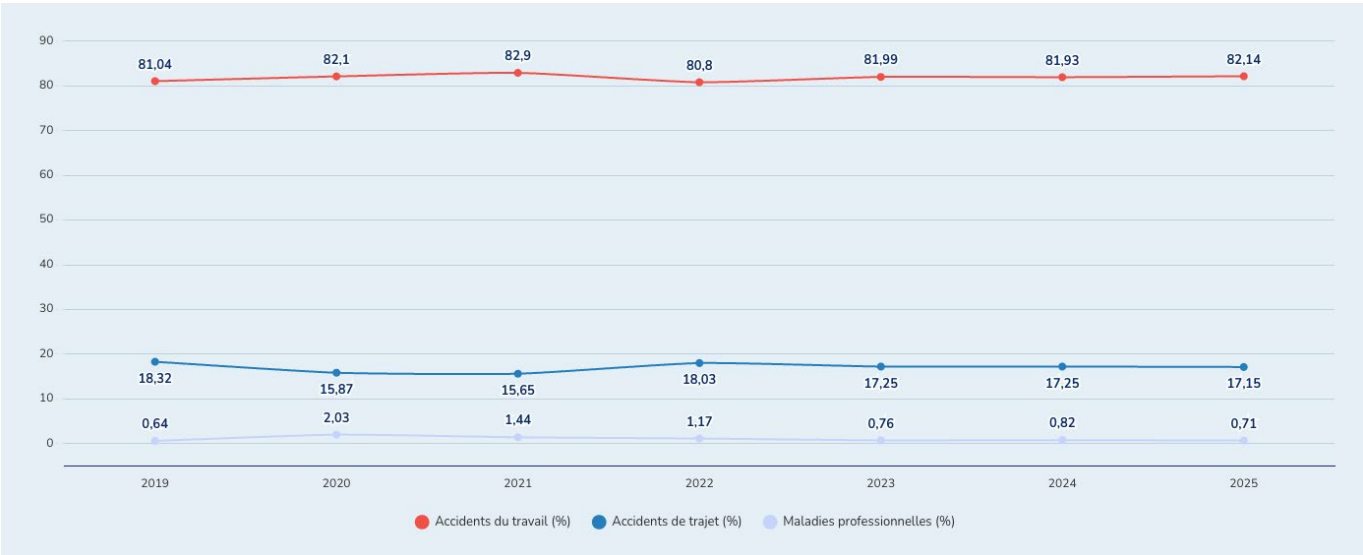
Accidents de trajet



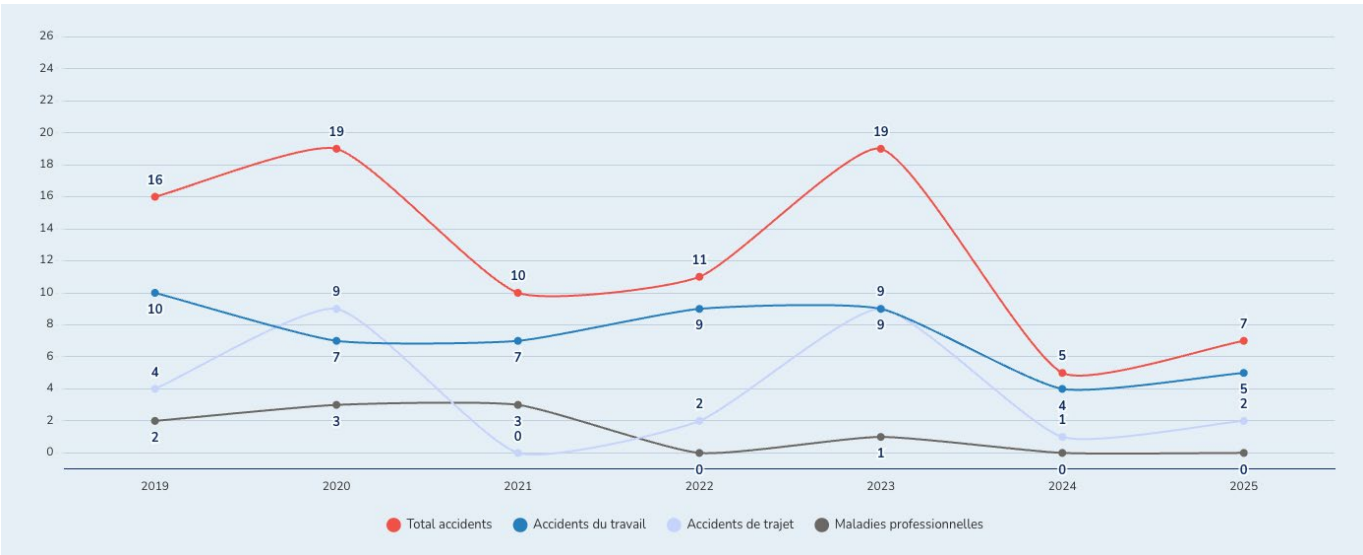
Maladies professionnelles



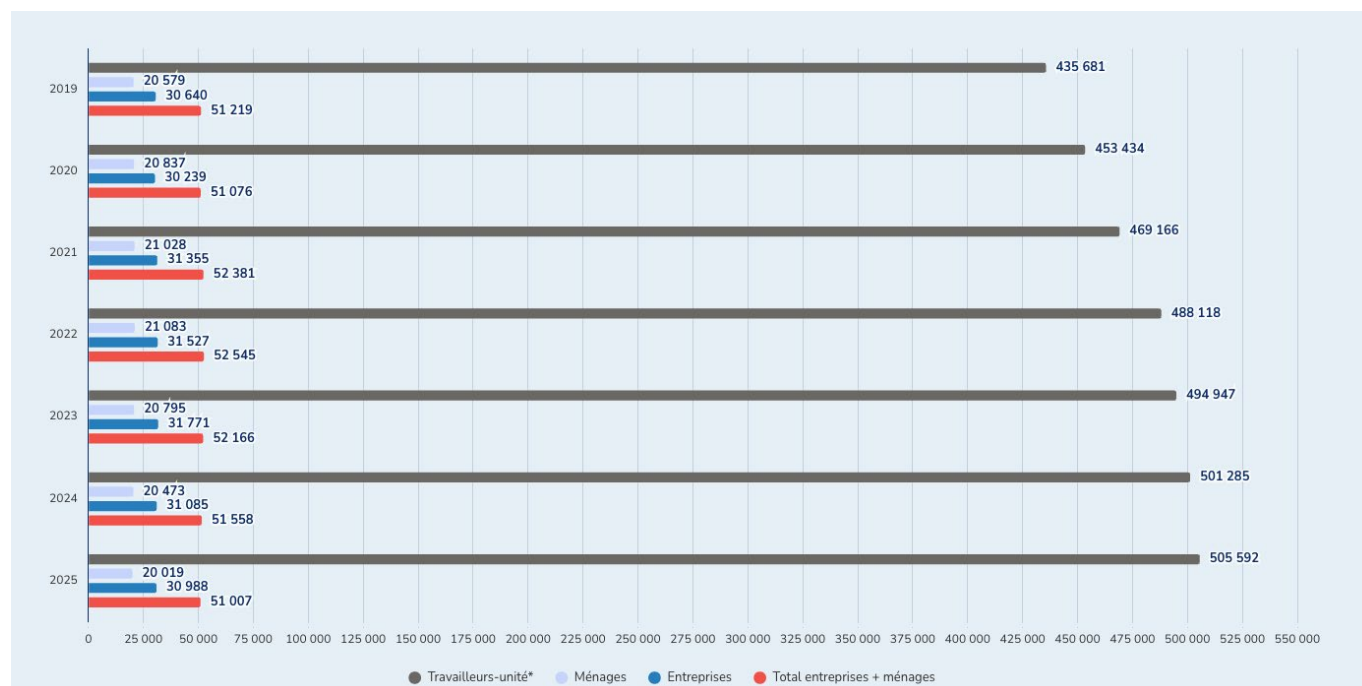
4.2.2 Répartition des accidents par genre



4.2.3 Évolution du nombre d'accidents mortels

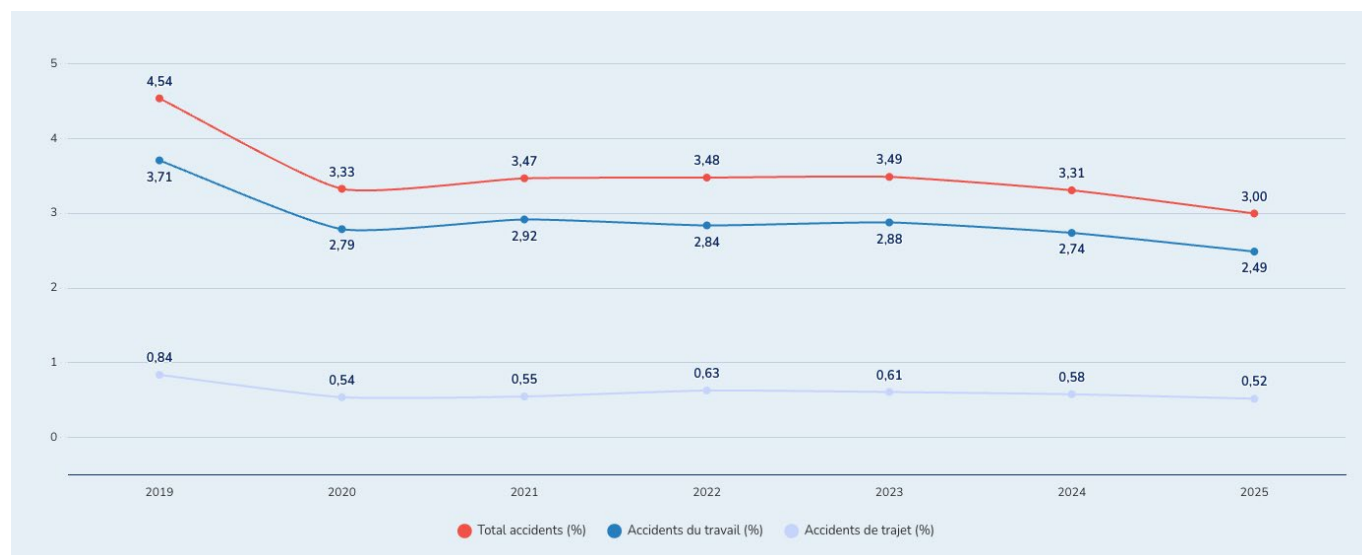


4.2.4 Évolution du nombre travailleurs-unité et d'employeurs



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

4.2.5 Évolution du taux de fréquence



Formule pour établir le taux de fréquence de l'AAA

Nombre d'accidents reconnus $\times 100$ / Nombre de travailleurs-unité

=

Taux de fréquence en %

4.2.6 Évolution du taux de fréquence par classe de risques

Les classes de risques sont :

- **Classe 01** Activités commerciales non classées ailleurs
- **Classe 02** Activités de ménage et de nettoyage
- **Classe 03** Hôtels, restaurants et cafés
- **Classe 04** Éducation, activités associatives, récréatives, sportives, culturelles et religieuses
- **Classe 05** Santé, action sociale et soins de beauté
- **Classe 06** Assurances, activités financières, informatiques et immobilières, bureaux d'études, prestations de services et médias
- **Classe 07** Activités industrielles non classées ailleurs
- **Classe 08** Travail des métaux, du bois et de matières synthétiques, fabrication, installation, réparation et maintenance de machines, de véhicules automobiles et d'équipements, ateliers de précision
- **Classe 09** Bâtiment, gros œuvres, travaux de toiture, industries extractives
- **Classe 10** Aménagement et parachèvement, équipements techniques du bâtiment
- **Classe 11** Transport terrestre, fluvial, maritime et aérien, manutention et entreposage, distribution de courrier
- **Classe 12** Travail intérimaire
- **Classe 13** Production alimentaire
- **Classe 14** Activités agricoles, viticoles, horticoles, sylvicoles et activités analogues
- **Classe 15** Activités commerciales, artisanales et libérales exercées pour le propre compte
- **Classe 16** Communes
- **Classe 17** État

Classes de risques	2024 (%)	2025 (%)
01	3,60	3,33
02	4,90	4,40
03	3,70	3,53
04	2,83	2,46
05	5,83	5,01
06	1,06	1,02
07	3,70	3,23
08	4,62	4,06
09	7,61	7,32
10	6,10	5,41
11	3,40	3,23
12	6,41	5,86
13	6,15	6,32
14	6,32	6,14
15	0,64	0,45
16	5,43	4,44
17	2,44	2,26
Global	3,31	3,00

4.2.7 Répartition des accidents reconnus suivant le lieu de travail

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	126	0,82
Site industriel (lieu de production, usine, aire de maintenance, de réparation, de stockage, etc.)	3.225	21,09
Chantier, construction, carrière, mine à ciel ouvert (bâtiment en construction, démolition, rénovation, entretien ; excavation, tranchée ; chantier souterrain, sur l'eau, en milieu hyperbare, etc.)	3.489	22,81
Lieu pour l'agriculture, l'élevage, la pisciculture, zone forestière (élevage, culture du sol, culture sur arbre, pêche, aquaculture, jardin, parc, parc zoologique, etc.)	405	2,65
Lieu d'activité tertiaire, bureau, divertissement (salle de réunion, bibliothèque, musée, établissement d'enseignement, lieu de vente, restaurant, lieu récréatif, lieu d'hébergement, etc.)	2.038	13,32
Établissement de soins (clinique, hôpital, nurserie, etc.)	849	5,55
Lieu public (lieu ouvert au déplacement public, moyen de transport public, voie de chemin de fer, tarmac, etc.)	3.959	25,88
Domicile	518	3,39
Lieu d'activité sportive (gymnase, piscine, terrain de sport, piste de ski, etc.)	437	2,86
En l'air, en hauteur – à l'exclusion des chantiers (toiture, terrasse, mât, pylône, plate-forme suspendue, à bord d'un aéronef, etc.)	53	0,35
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.)	194	1,27
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	15.295	100

4.2.8 Répartition des accidents reconnus suivant l'agent matériel

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	425	2,78
Bâtiments, constructions, surfaces – à niveau (intérieur ou extérieur, fixes ou mobiles, temporaires ou non)	4.268	27,90
Bâtiments, constructions, surfaces – en hauteur (intérieur ou extérieur)	1.239	8,10
Bâtiments, constructions, surfaces – en profondeur (intérieur ou extérieur)	107	0,70
Dispositifs de distribution de matière, d'alimentation, canalisations	53	0,35
Moteurs, dispositifs de transmission et de stockage d'énergie	56	0,37
Outils à main, non motorisés	1.216	7,95
Outils tenus ou guidés à la main, mécaniques	390	2,55
Outils à main – sans précision sur la motorisation	7	0,05
Machines et équipements – portables ou mobiles	66	0,43
Machines et équipements – fixes	142	0,93
Dispositifs de convoyage, de transport et de stockage	895	5,85
Véhicules terrestres	1.597	10,44
Autres véhicules de transport	16	0,10
Matériaux, objets, produits, éléments constitutifs de machine – bris, poussières	2.556	16,71
Substances chimiques, explosives, radioactives, biologiques	330	2,16
Dispositifs et équipements de sécurité	134	0,88
Équipements de bureau et personnels, matériel de sport, armes, appareillage domestique	717	4,69
Organismes vivants et êtres humains	1.034	6,76
Déchets en vrac	24	0,16
Phénomènes physiques et éléments naturels	17	0,11
Autres agents matériels non listés	6	0,04
Total	15.295	100

4.2.9 Répartition des accidents reconnus suivant l'activité du blessé

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	146	0,95
Opération de machine : démarrer, arrêter, alimenter, désalimenter, contrôler, faire fonctionner, conduire, etc.	107	0,70
Travail avec des outils à main : avec des outils manuels, motorisés, etc.	2.193	14,34
Conduite / présence à bord d'un moyen de transport – équipement de manutention	2.217	14,49
Manipulations d'objets : prendre en main, agripper, saisir, poser, ligaturer, lier, arracher, visser, tourner, fixer, lancer, ouvrir, fermer, verser, arroser, vider, poser, tirer, etc.	2.374	15,52
Transport manuel : transporter verticalement, horizontalement une personne, une charge, etc.	1.290	8,43
Mouvements : marcher, courir, monter, descendre, entrer, sortir, sauter, s'élancer, ramper, grimper, se lever, s'asseoir, nager, plonger, etc.	6.426	42,01
Présence – non précisé	537	3,51
Autre activité physique spécifique non listée	5	0,03
Total	15.295	100

4.2.10 Répartition des dossiers reconnus suivant la modalité de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	183	1,20
Contact avec courant électrique, température, substance dangereuse	668	4,37
Noyade, ensevelissement, enveloppement	1	0,01
Ecrasement en mouvement vertical ou horizontal sur/contre un objet immobile (la victime est en mouvement)	4.153	27,15
Heurt par objet en mouvement, collision avec	4.028	26,34
Contact avec agent matériel coupant, pointu, dur, rugueux	2.479	16,21
Coincement, écrasement, etc.	1.075	7,03
Contrainte physique du corps, contrainte psychique	2.099	13,72
Morsure, coup de pied, etc. (animal ou humain)	583	3,81
Autre contact non listé	26	0,17
Total	15.295	100

4.2.11 Répartition des dossiers reconnus suivant la nature de la lésion

Libellé	Nombre	%
Pas d'information	108	0,71
Plaies et blessures superficielles	8.175	53,45
Factures osseuses	1.492	9,75
Luxations, entorses et foulures	4.210	27,53
Amputations traumatiques internes	39	0,25
Commotions et traumatismes internes	712	4,66
Brûlures, brûlures par exposition à un liquide bouillant et gelures	297	1,94
Empoisonnement et infections	17	0,11
Noyade et asphyxie	0	0,00
Effets du bruit, des vibrations et de la pression	18	0,12
Effets des extrêmes de température, de la lumière et des radiations	9	0,06
Choc	50	0,33
Blessures multiples	140	0,92
Autres lésions non listées	28	0,18
Total	15.295	100

4.2.12 Répartition des dossiers reconnus suivant le siège de la lésion

Libellé	Nombre	%
Maladies professionnelles	108	0,71
Tête	2 360	15,43
dont crâne	836	5,47
dont face	460	3,01
dont yeux	838	5,48
dont oreilles	36	0,24
dont denture	104	0,68
multiples endroits affectés	85	0,56
autres parties de la tête	1	0,01
Cou, y compris colonne vertébrale et vertèbres du cou	829	5,42
Dos, y compris colonne vertébrale et vertèbres du dos	931	6,09
Torse et organes	593	3,88
Membres supérieurs	5 791	37,86
dont mains	4 237	27,70
Membres inférieurs	4 042	26,43
dont pieds	2 202	14,40
Ensemble du corps et endroits multiples	641	4,19
Autres parties du corps non listées	0	0,00
Total	15.295	100

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

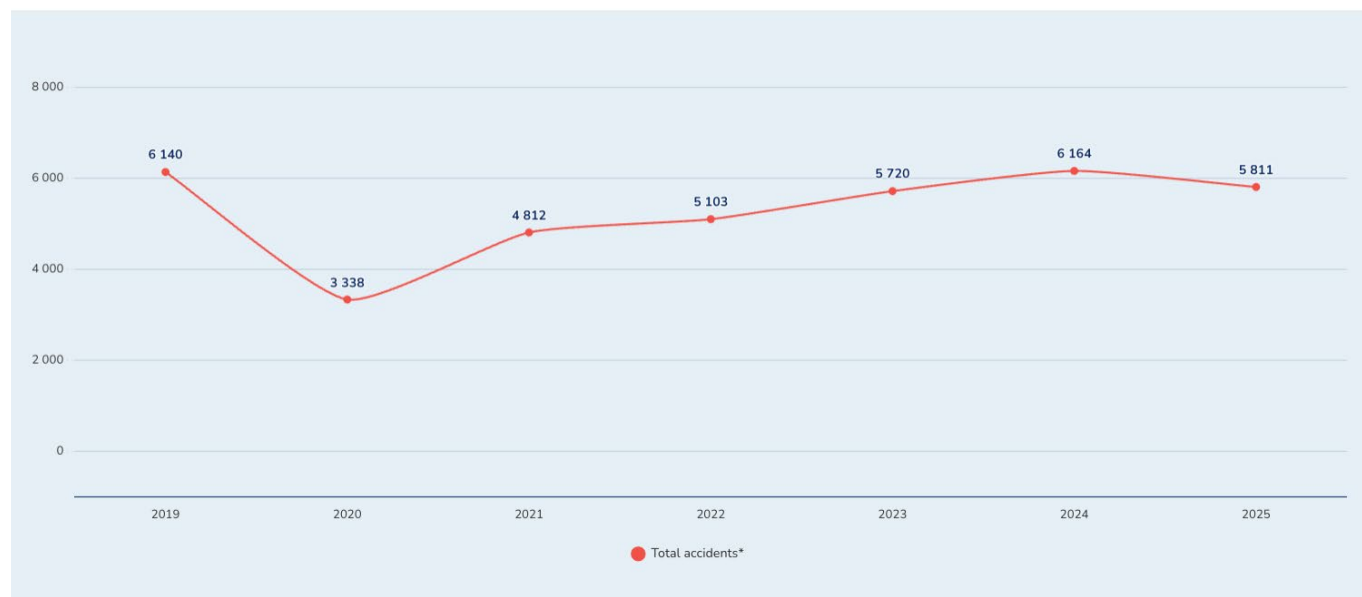
Âge de la victime	Accidents (tous)		Accidents du travail proprement dits et maladies prof.		Accidents de trajet	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
>= 15	2	0,01	2	0,02	0	0,00
16-20	324	2,12	280	2,21	44	1,68
21-25	1.367	8,94	1 136	8,96	231	8,81
26-30	1.888	12,34	1 555	12,27	333	12,70
31-35	1.973	12,90	1 634	12,89	339	12,92
36-40	2.012	13,15	1 655	13,06	357	13,61
41-45	2.076	13,57	1 727	13,63	349	13,31
46-50	1.956	12,79	1 637	12,92	319	12,16
51-55	1.981	12,95	1 623	12,81	358	13,65
56-60	1.314	8,59	1 083	8,55	231	8,81
61-65	356	2,33	299	2,36	57	2,17
66-70	38	0,25	33	0,26	5	0,19
71-75	8	0,05	8	0,06	0	0,00
>= 76	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	15.295	100	12.672	100	2.623	100

4.3 Accidents des régimes spéciaux

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

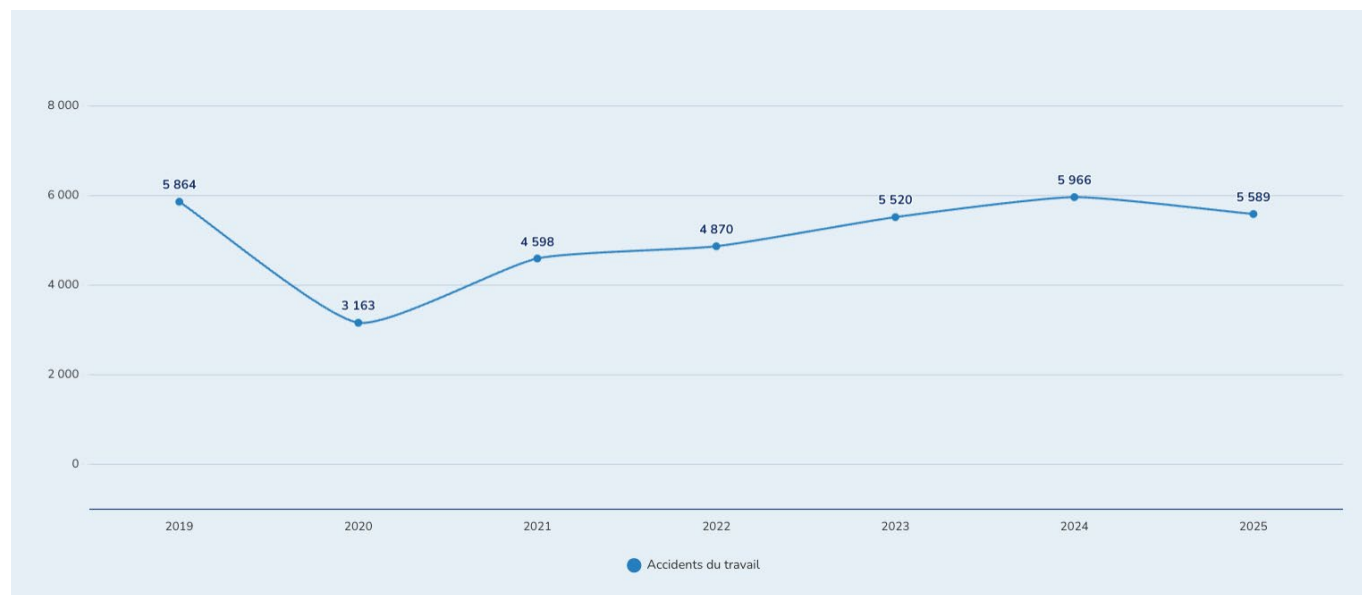
4.3.1 Évolution du nombre d'accidents par genre

Total accidents*

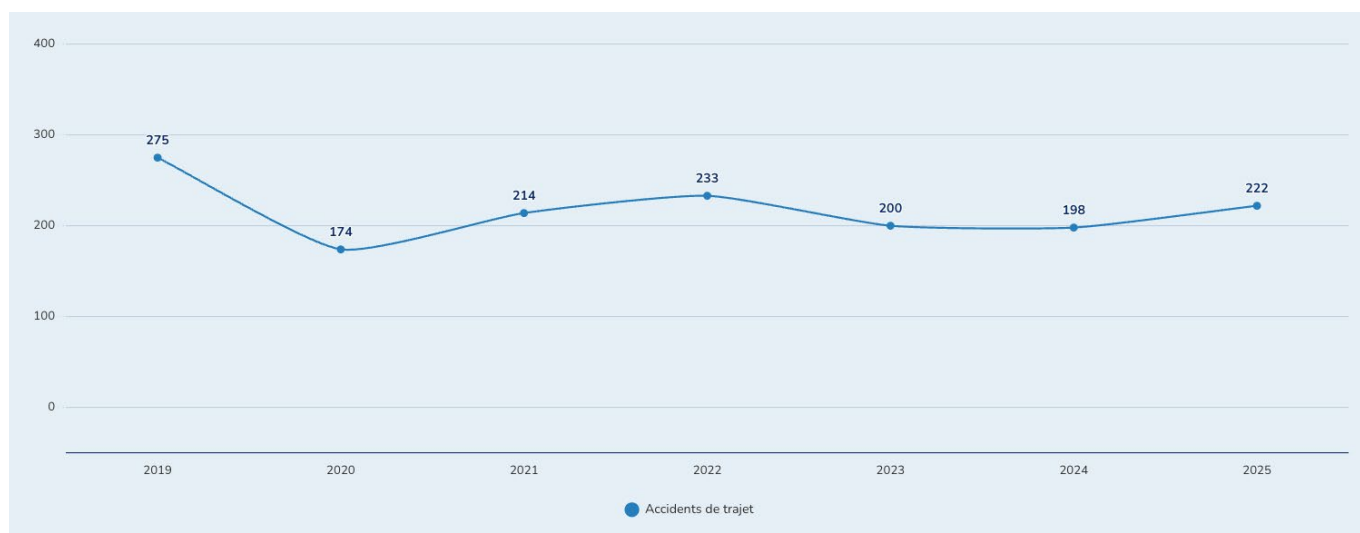


* « Total accidents » englobe les accidents du travail et les accidents de trajet.

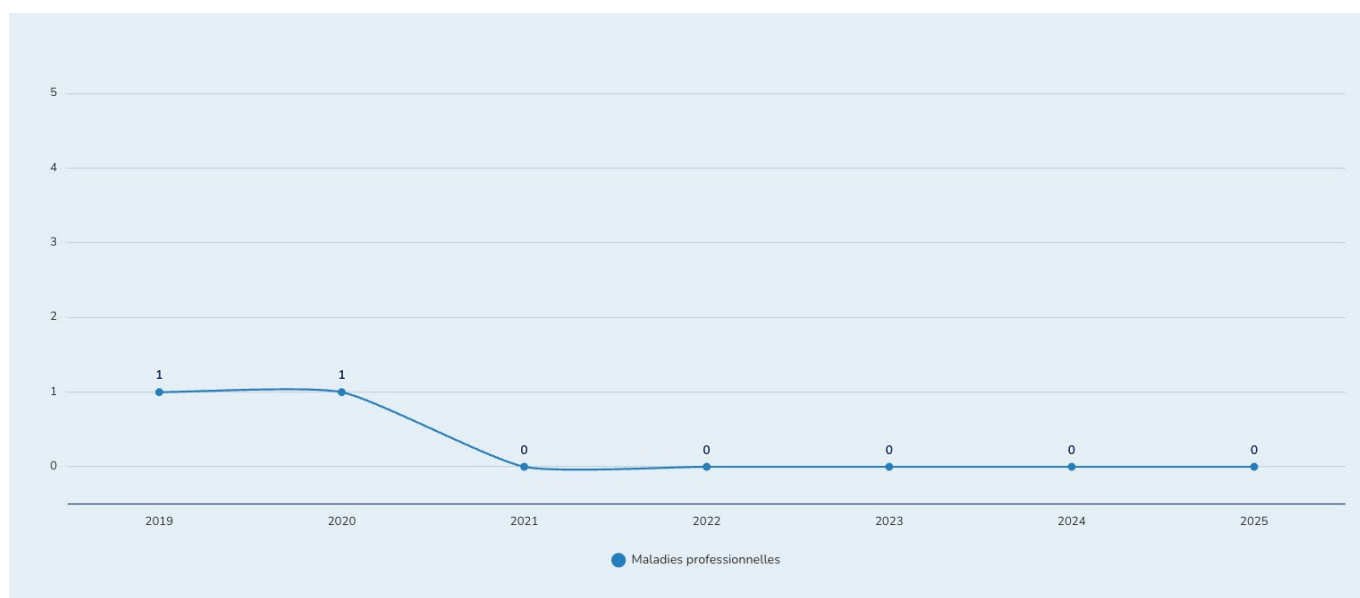
Accidents du travail



Accidents de trajet

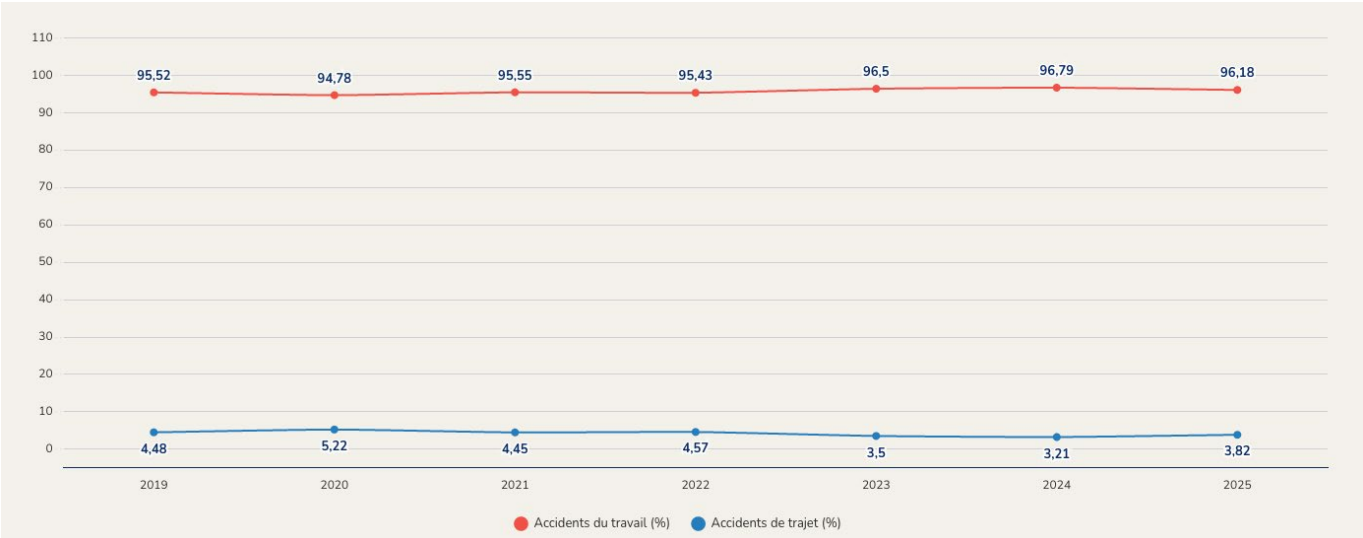


Maladies professionnelles*



Aucune maladie professionnelle n'a été reconnue dans la période de 2021 à 2025.

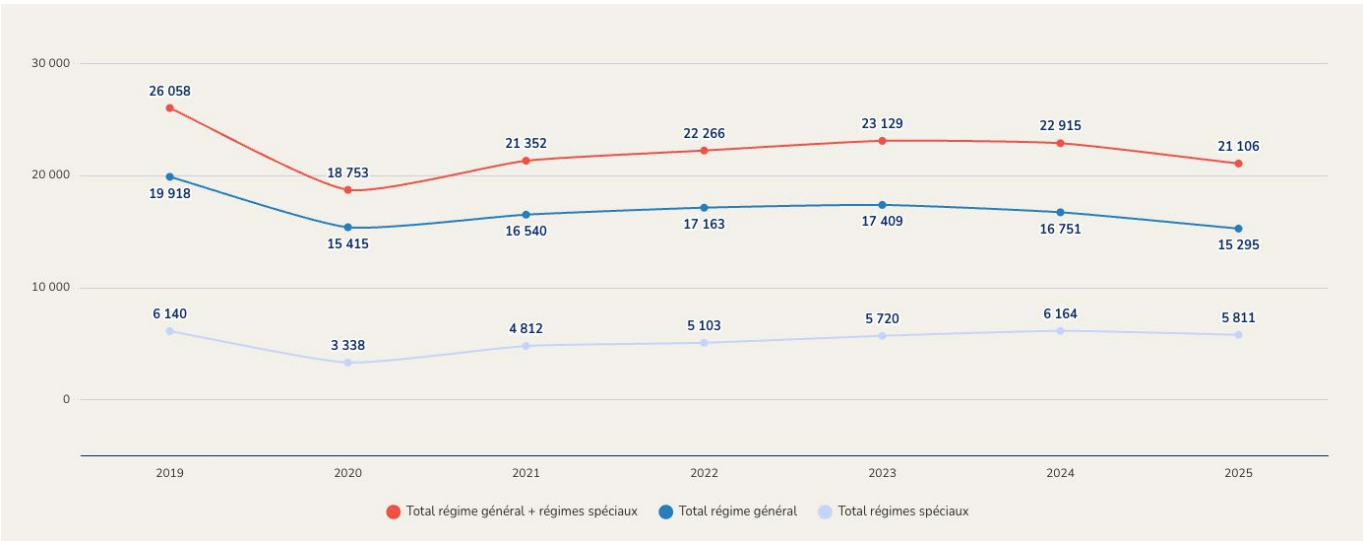
4.3.2 Répartition des accidents par genre



4.3.3 Nombre d'accidents par catégorie des régimes spéciaux

Catégories	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Scolaires	5.922	3.171	4.565	4.866	5.503	5.939	5.596
Mise au travail et bénéficiaires du REVIS	149	121	155	158	133	123	126
Activités de secours	32	19	45	29	27	44	38
Autres régimes	37	27	47	50	57	58	51
Total	6.140	3.338	4.812	5.103	5.720	6.164	5.811

4.4 Évolution générale des accidents reconnus



4.5 Répartition des maladies professionnelles reconnues selon leur code

Code MP	Maladie professionnelle	Nombre reconnus
2106	Paralysie des nerfs dues à des pressions locales prolongées	40
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	32
2103	Affections provoquées par les vibrations des outils pneumatiques ou outils agissant de façon similaire	10
2102	Lésions méniscales dues à un surmenage des articulations du genou après une exposition prolongée de plusieurs années ou une exposition à répétition fréquente	9
--	Maladies professionnelles non désignées dans le tableau	6
2109	Gonarthrose provoquée par une activité agenouillée	3
1317	Polyneuropathie ou encéphalopathie par les solvants organiques et leurs mélanges	1
2105	Maladies chroniques des bourses séreuses par pression locale prolongée	1
3101	Maladies infectieuses, si l'assuré travaille dans un établissement ou un service s'occupant de la prophylaxie, du diagnostic et du traitement des maladies contagieuses, ou si l'assuré est particulièrement exposé à des risques similaires de contagion, en raison de son activité professionnelle	1
3102	Maladies transmissibles des animaux à l'homme	1
4103	Asbestose ou affection de la plèvre par la poussière d'amianté	1
4203	Adénocarcinome des cavités et des fosses nasales dû aux poussières de bois	1
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	1
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	1

Résultats financiers

Compte de résultat 2025	5.1
Évolution de la réserve	5.2
Recettes	5.3
Dépenses	5.4
Cotisations	5.5

Compte de résultat

Compte de résultat 2025

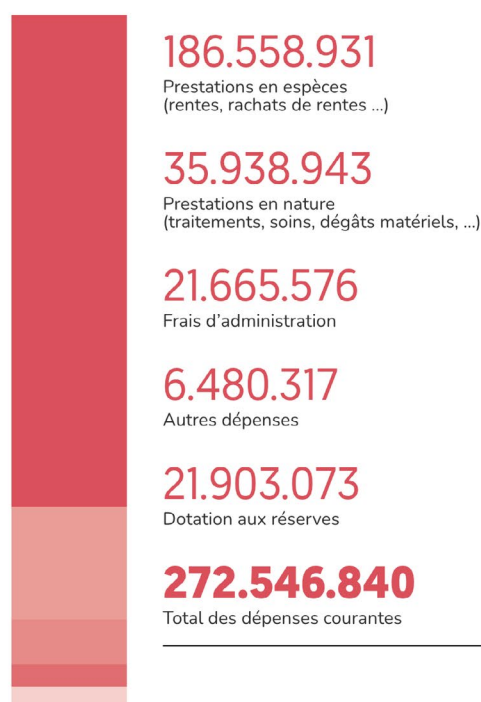
Recettes (€)



272.546.840

Total général des recettes

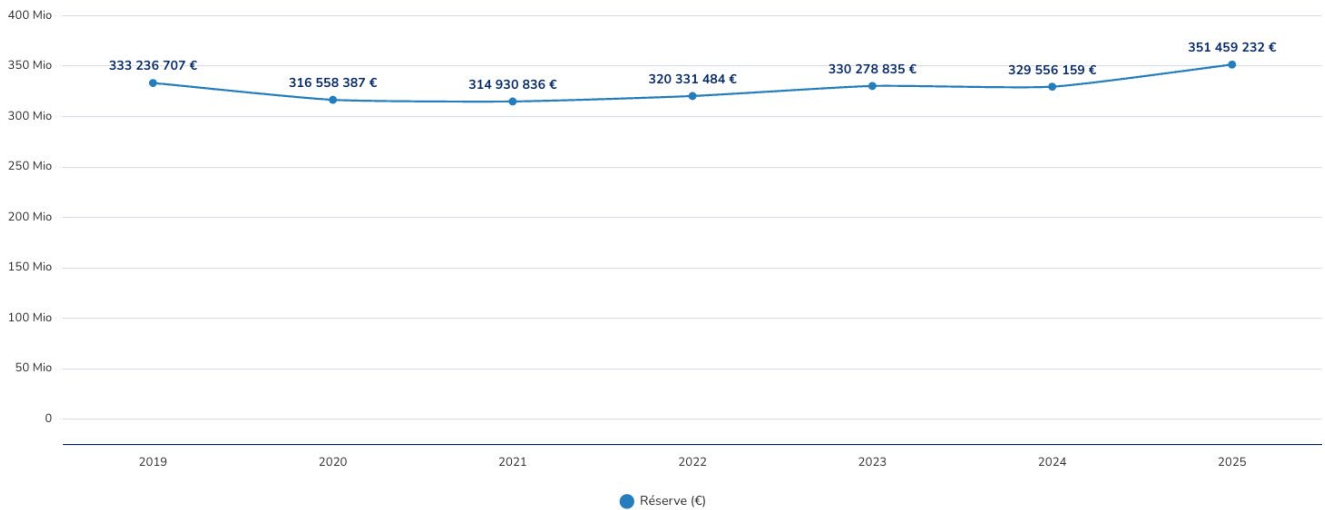
Dépenses (€)



272.546.840

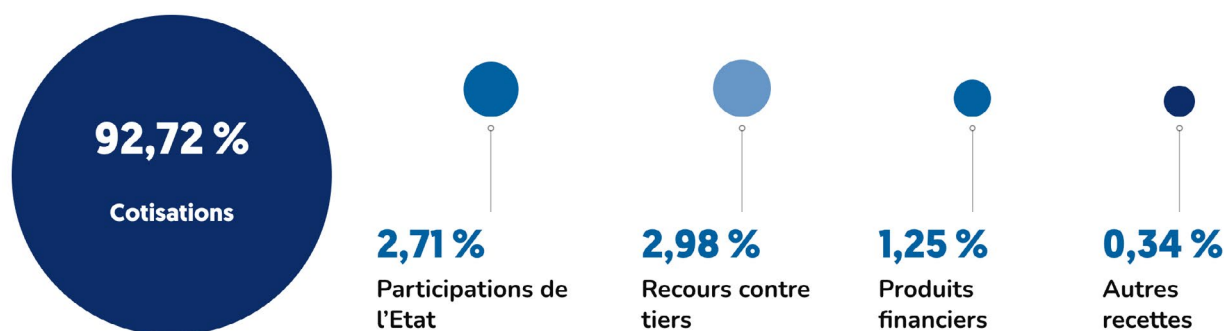
Total général des dépenses

Évolution de la réserve



Recettes

5.3.1 Compte de résultat 2025



Pour l'exercice 2025, les recettes provenant des cotisations enregistrent une hausse de 6,13 % par rapport à l'exercice 2024, malgré un contexte économique encore marqué par les contrecoups d'une succession de crises. L'assiette cotisable a connu une augmentation continue de 2018 à 2025.

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 10,36 % par rapport à l'exercice 2024. Les recettes générées par ce poste dépendent des affaires remboursées durant l'exercice.

Les produits financiers sont générés par des revenus provenant de placements à court terme et à moyen terme. La variation des produits financiers est liée aux modalités de rémunération de certains placements.

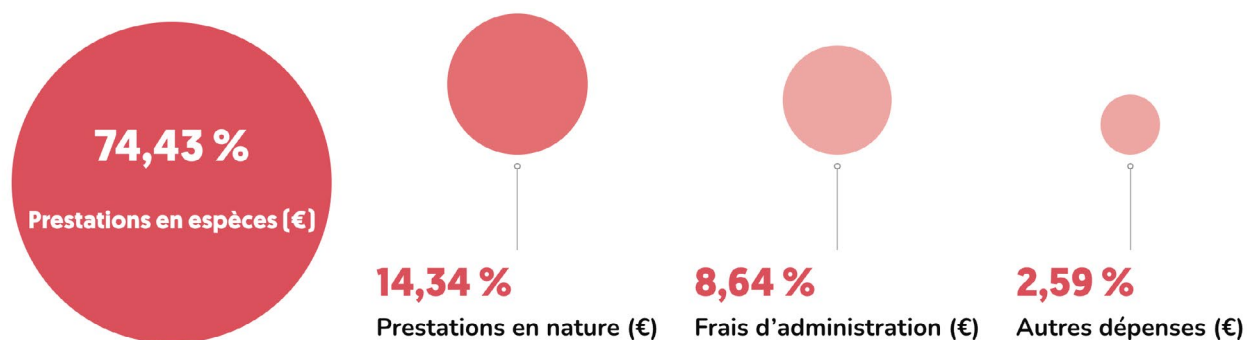
Le chiffre du poste « Autres recettes » se constitue principalement des retenues sur pension prélevées sur les traitements du personnel. Viennent s'y ajouter des recettes diverses, des amendes administratives infligées par l'AAA aux entreprises, des remboursements de prestations provenant de pays tiers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

5.3.2 Évolution des recettes (en €)

Année	Cotisations (€)	Participations de l'Etat (€)	Recours contre tiers (€)	Produits financiers (€)	Autres recettes (€)	Total (€)
2019	200.216.341	6.508.669	9.240.401	576.231	2.659.388	219.201.030
2020	191.806.968	5.480.068	9.342.615	526.339	862.217	208.018.207
2021	207.081.255	6.255.735	7.082.727	463.516	995.927	221.879.160
2022	226.375.198	6.218.493	7.486.045	515.400	842.191	241.437.327
2023	244.115.438	7.169.383	6.527.452	3.699.308	896.740	262.408.321
2024	238.094.251	8.306.522	9.058.370	5.413.090	1.259.404	262.131.637
2025	252.700.691	7.384.905	8.120.029	3.400.379	940.836	272.546.840

Dépenses

5.4.1 Aperçu général des dépenses 2025 (%)



Les prestations en espèces englobent les rentes de l'ancienne et de la nouvelle législation. La transition entre les anciennes prestations et les nouvelles prestations se poursuit en 2025, l'impact des anciennes prestations reste important par rapport aux nouvelles prestations.

Les prestations en espèces ont connu une diminution de 2,76 % par rapport à 2024. Cette baisse s'explique à la fois par réduction du nombre de cas accordés et par la diminution du montant moyen accordé par cas. Concernant les prestations en nature, celles-ci ont connu une diminution de 19,52 % par rapport à 2024, due à la baisse du nombre de dossiers traités ainsi qu'à la diminution du nombre de cas pris en charge.

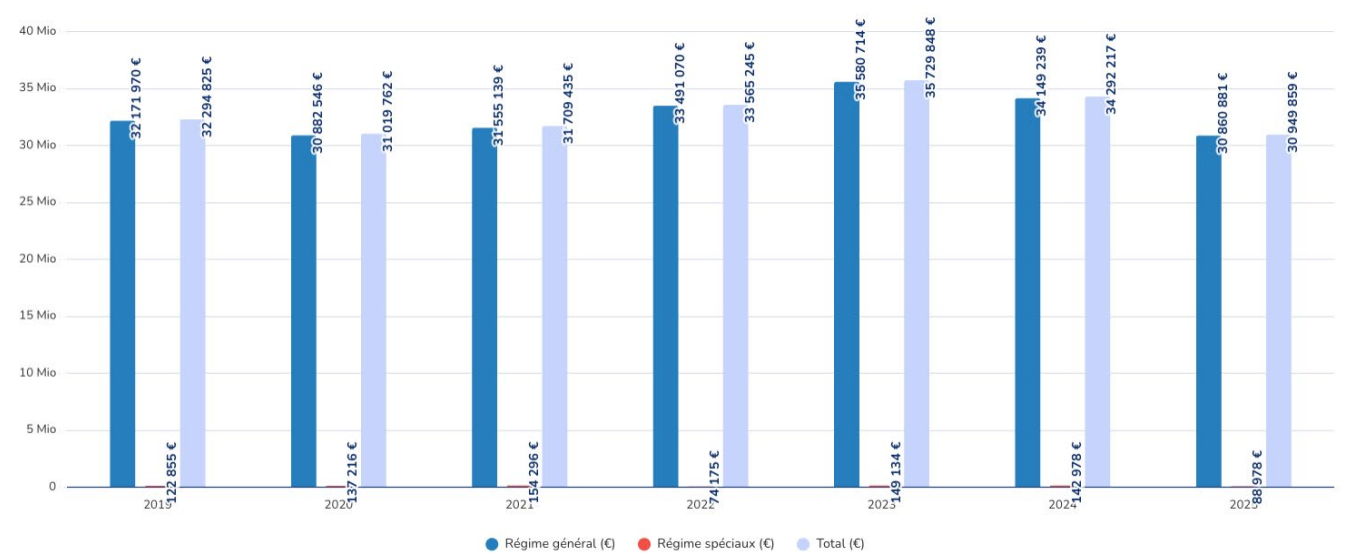
Les frais d'administration ont connu une progression constante de 6,15 % en moyenne. Celle-ci est surtout due aux paramètres sociaux et aux frais en relation avec l'immeuble administratif de la « Cité de la sécurité sociale ».

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

5.4.2 Évolution des dépenses (en €)

Année	Prestations en espèces (€)	Prestations en nature (€)	Frais d'administration (€)	Autres dépenses (€)	Total (€)
2019	165 709 062	37 181 475	14 631 720	4 567 102	222 089 359
2020	163 897 305	39 278 735	15 910 148	5 610 338	224 696 526
2021	164 363 849	38 878 313	16 024 971	4 239 578	223 506 711
2022	173 466 870	37 309 429	17 396 433	7 863 947	236 036 679
2023	188 981 866	37 995 267	19 750 378	5 733 459	252 460 970
2024	191 863 929	44 653 665	20 024 498	6 312 222	262 854 314
2025	186 558 931	35 938 943	21 665 576	6 480 317	250 643 767

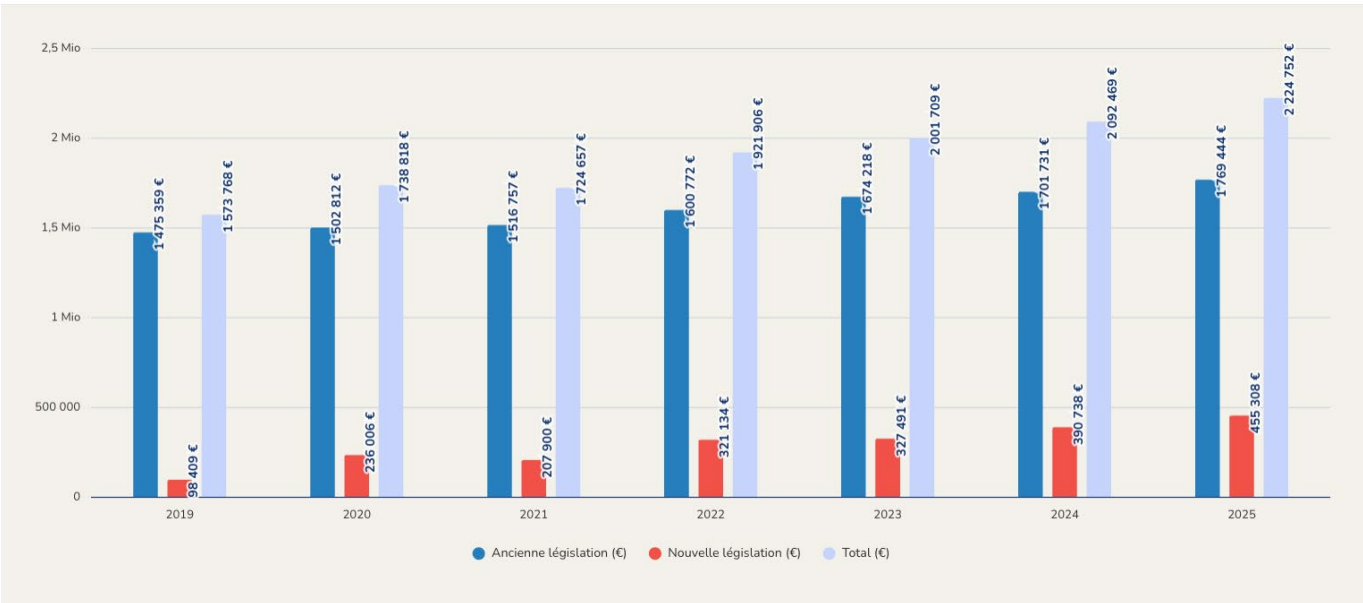
5.4.3 Évolution des indemnités pour incapacités de travail



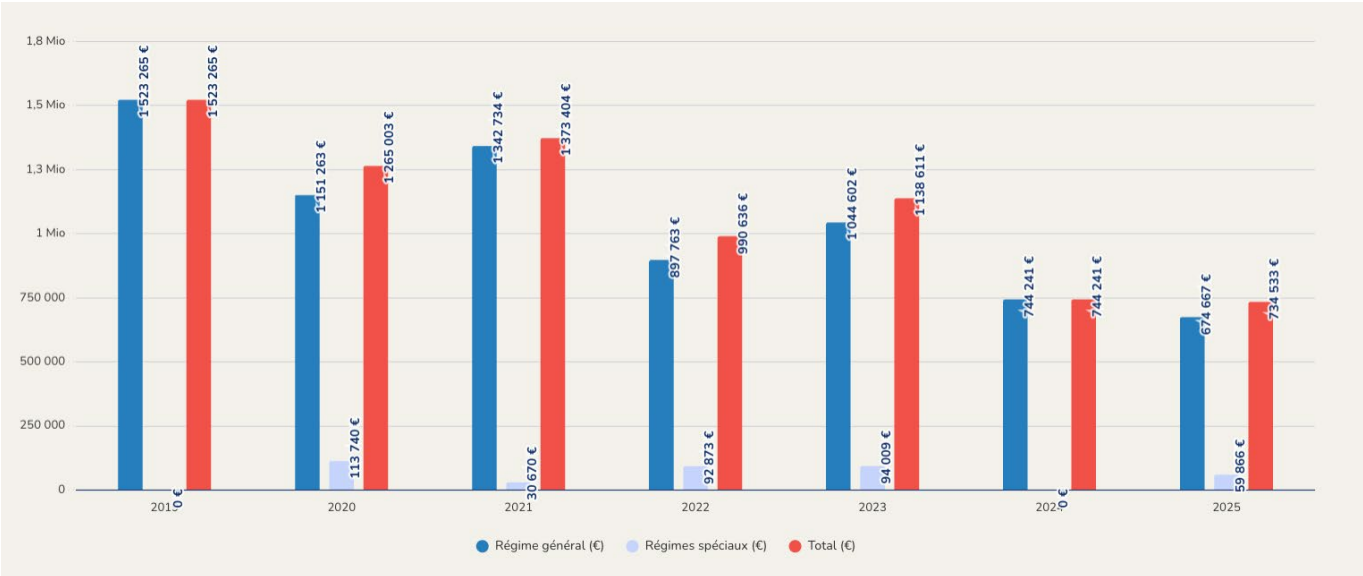
5.4.4 Évolution des rentes – régime général



5.4.5 Évolution des rentes – régimes spéciaux



5.4.6 Évolution des rachats de rentes (ancienne législation)



5.4.7 Évolution des indemnités pour préjudices extrapatrimoniaux

Année	Régime général (€)	Régimes spéciaux (€)	Total (€)
2018	13.850.242	323.434	14.173.676
2019	17.040.973	293.457	17.334.430
2020	15.776.473	262.859	16.039.332
2021	16.266.685	324.524	16.591.209
2022	17.439.761	341.534	17.781.295
2023	23.863.745	410.573	24.274.318
2024	22.927.491	468.756	23.396.247

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.

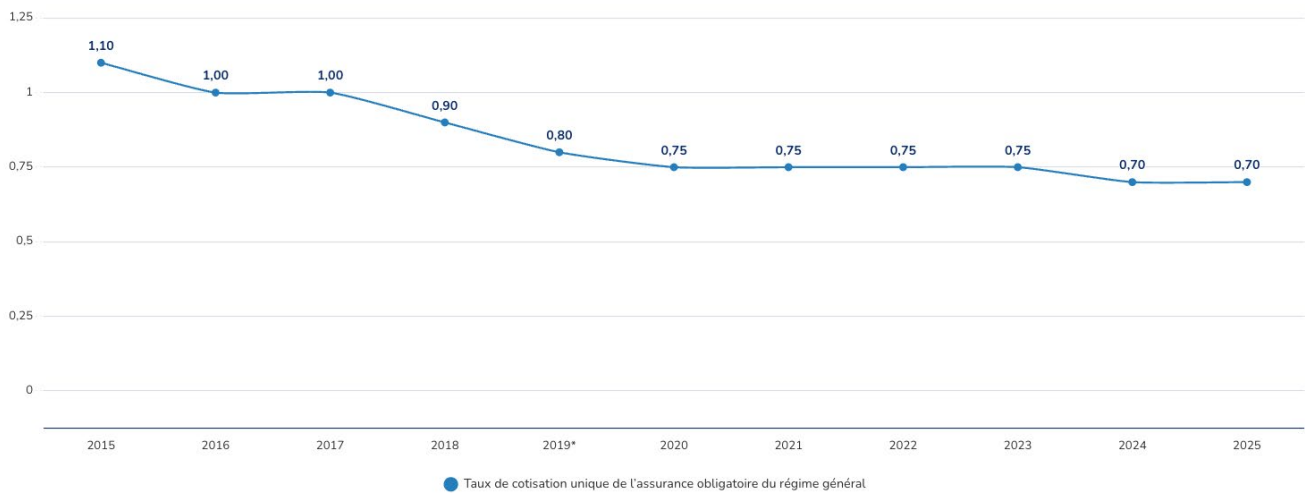
Pour les taux d'incapacité partielle permanente supérieurs à 20%, l'indemnité est versée sous forme de paiements mensuels à titre viager.

5.4.8 Évolution des prestations en nature

Année	Régime général (€)	Régimes spéciaux (€)	Total (€)
2018	33.083.220	3.676.391	36.759.611
2019	33.043.931	4.137.544	37.181.475
2020	36.604.574	2.674.161	39.278.735
2021	35.315.431	3.562.882	38.878.313
2022	34.077.522	3.231.907	37.309.429
2023	33.846.558	4.148.709	37.995.267
2024	39.973.095	4.680.570	44.653.665

Cotisations

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



* Entrée en vigueur du système bonus-malus.

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

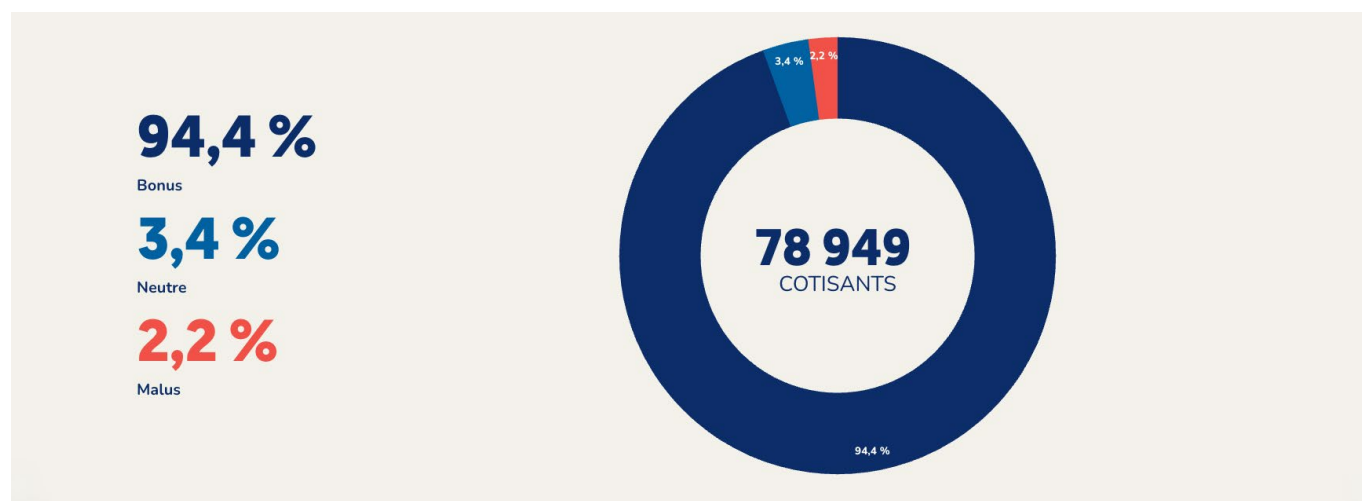
5.5.2 Système bonus-malus

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

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

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

Pourcentage des cotisants ayant un bonus ou un malus en 2025



Répartition dans les classes de risques

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

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

Détermination du facteur bonus-malus

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

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

Détermination du coefficient de charge

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

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

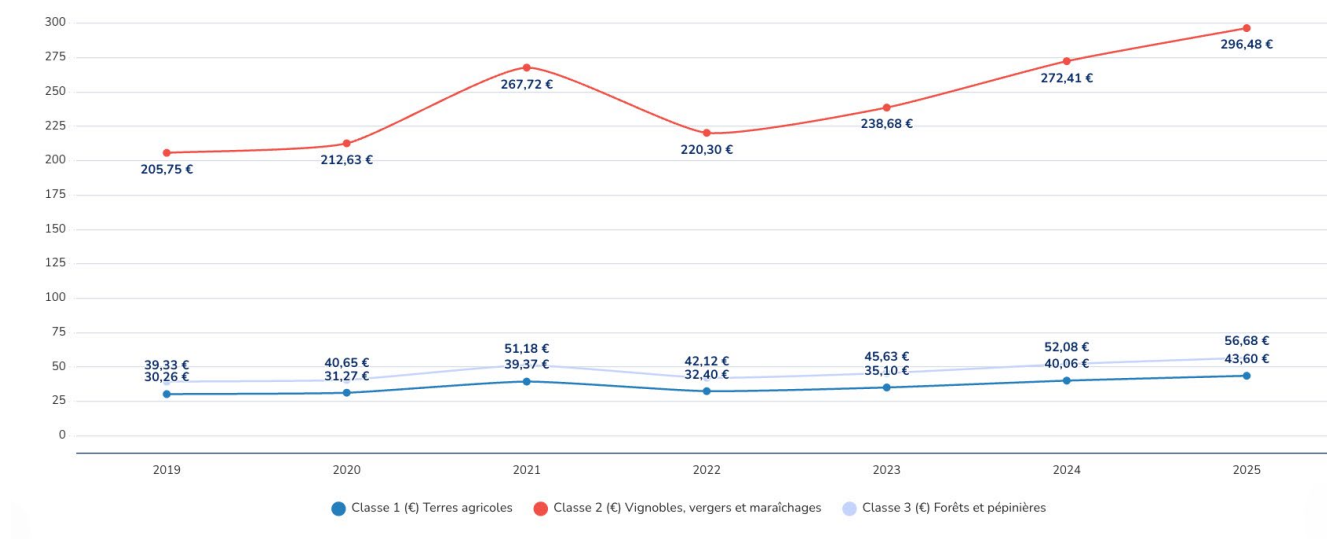
Détermination du taux de cotisation

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

Période d'observation

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

5.5.3 Évolution de la cotisation annuelle par hectare 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.

Annexes

6.1 Évolution des ressources humaines

Agents en service au 31.12.2025

Services	Nombre
Direction	3
Secrétariat	4
Ressources humaines et Qualité	2
Communication	2
Prévention	11
Courrier et Encodage	11
Prestations	28
Juridique	14
Méthodologie	5
Comptabilité	3
Total	83

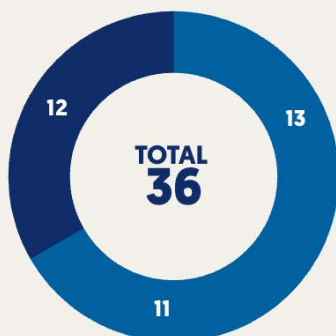
Évolution de l'effectif

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total	74	75	76	75	76	75	81	83

Pyramide des âges

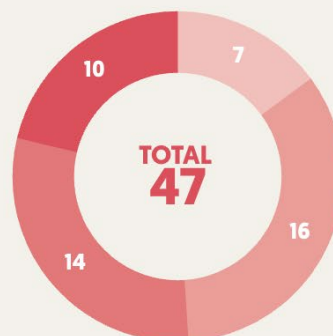
Hommes

0 <30 ans
13 30-39 ans
11 40-49 ans
12 +50 ans



Femmes

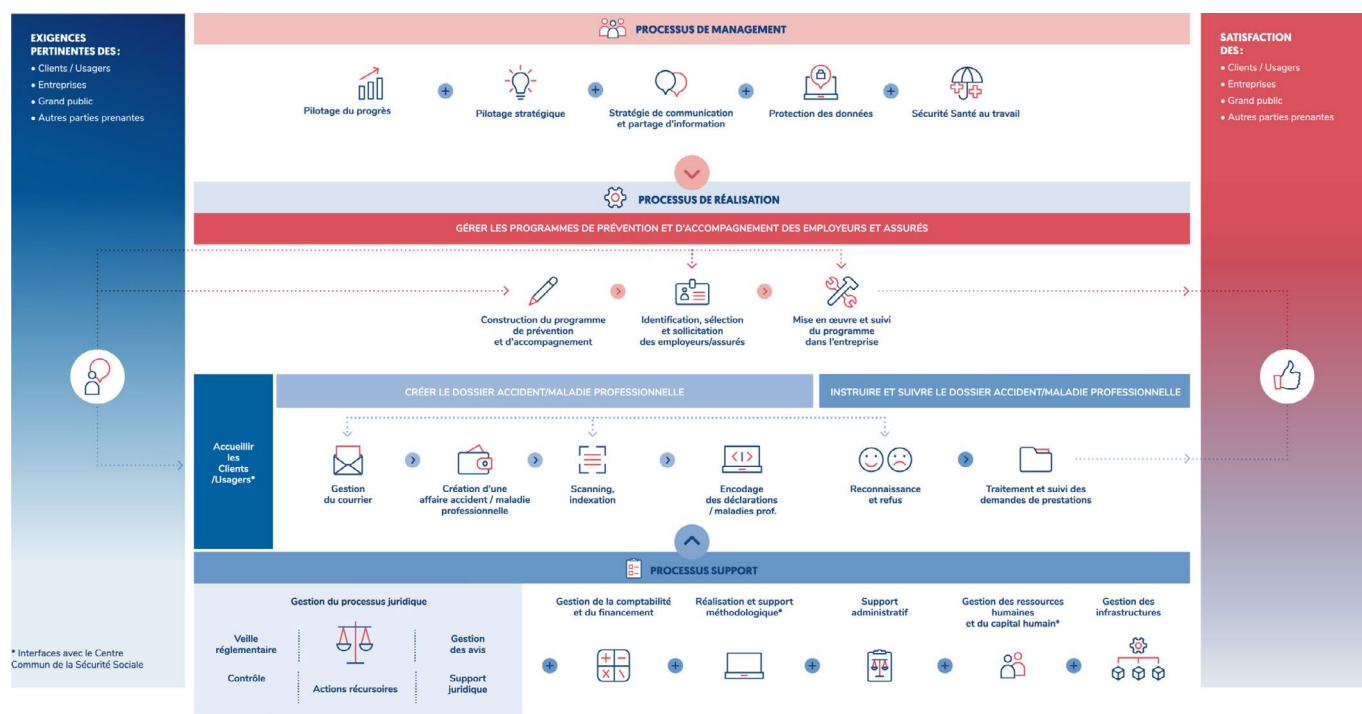
7 <30 ans
16 30-39 ans
14 40-49 ans
10 +50 ans



42 ans Âge moyen

6.2 Cartographie des processus

(Domaine d'application du système de management de la qualité)



2025



4, rue Mercier L-2144 Luxembourg
www.aaa.lu
presse.aaa@secu.lu
<https://aaa-rapport-annuel.lu/>

TOUS ENGAGÉS
**VISION
ZERO.lu**
SÉCURITÉ. SANTÉ. BIEN-ÊTRE

