



**ASSOCIATION POUR  
LA SANTÉ AU TRAVAIL  
DES SECTEURS  
TERTIAIRE ET FINANCIER**

**RAPPORT ANNUEL  
2020**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| ▪ ÉDITORIAL                         | 3  |
| ▪ CHIFFRES CLÉS & ÉVOLUTIONS        | 5  |
| ▪ CHECK-UP MÉDICAUX                 | 8  |
| ▪ COVID-19                          | 9  |
| ▪ FORMATIONS                        | 13 |
| ▪ PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE | 14 |
| ▪ HYPNOSE                           | 15 |
| ▪ ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE      | 16 |
| ▪ ERGONOMIE                         | 18 |
| ▪ COMMUNICATION                     | 19 |
| ▪ ÉQUIPE                            | 21 |
| ▪ CONSEIL D'ADMINISTRATION          | 22 |
| ▪ MEMBRES                           | 23 |



Dr Patrizia Thiry-Curziotti

DIRECTRICE GÉNÉRALE

## La vie en « stand-by »

Quand j'ai écrit l'article à ce même endroit en 2020 je ne me doutais pas que cette année à la même période on serait toujours préoccupé par SARS-CoV-2.

Nous sortons d'une année très éprouvante et très dure aussi bien à un niveau personnel qu'à un niveau sociétal.

Qui eût cru il y a un an que nous serions confinés la majeure partie du temps chez nous pour les 12 mois à venir ? Des problèmes insoupçonnés et inattendus ont surgi :

- Le télétravail, tant attendu et tant convoité ! Si pour certains c'était une véritable aubaine qui leur a permis de retrouver un équilibre vie privée-vie professionnelle parfait, pour d'autres cela a été un véritable challenge. Intégrer une équipe qu'on n'a jamais vue, apprendre

un travail loin des collègues, rester chez soi dans un petit appartement mal équipé, gérer des enfants en bas âge en même temps qu'un travail à temps complet, avoir mal au dos pour avoir passé 12 heures à travailler sur un petit écran sur sa table de salon, gérer la mauvaise humeur de ses enfants ados coupés de leurs hobbies et de leurs amis...

Néanmoins, maintenant que nous savons que cela fonctionne, on ne retournera plus en arrière, l'organisation du travail se retrouve changée à tout jamais !

- La fermeture des lieux de rencontres : cafés, restaurants, centres sportifs, salles de concert et de cinéma. Plus moyen de s'évader, d'échapper au train-train quotidien, de se défouler après une journée stressante, de changer de décors. Nous savons maintenant que le virtuel ne saura jamais remplacer le réel !

- L'impossibilité de voyager : pour beaucoup d'expatriés cela signifie de ne pas revoir leurs familles pendant longtemps. Pour d'autres les vacances bien méritées se sont passées entre leurs quatre murs sans beaucoup de possibilités de se changer les idées. Si beaucoup de voyages business sont devenus superflus grâce à zoom et co, les déplacements qui comportent une réelle plus-value restent indispensables.



• La limitation des contacts sociaux : fermeture des écoles et universités, limitation des accès aux maisons de soins et de retraite, impossibilité de rencontrer ses amis, formations continues online sans contact avec les participants, évènements sociaux quasi inexistantes. Saviez-vous que le manque de contacts sociaux expose au même risque cardio-vasculaire que le tabagisme ? Autant dire que nous avons passé une année à risque même sans avoir souffert de la Covid-19.

La liste des privations est longue et la crise n'est pas terminée. Ces privations nous ont également permis de nous rendre compte à quel point nous menions jusqu'à la pandémie une vie privilégiée. Avec l'arrivée des vaccins, l'espoir pointe à l'horizon. Bientôt nous serons libérés de la crise sanitaire. Allons-nous retourner à nos privilèges comme si de rien n'était (l'être humain oublie vite !) ou saurons-nous en tirer des leçons profitables ?

*Après la pandémie, c'est avant la pandémie.*

Nous aurons appris comment gérer rapidement la business continuity. Nous aurons appris aussi que l'être humain tolère très mal l'isolement mais qu'il peut malgré tout très vite s'adapter à une nouvelle situation. Nous avons réalisé aussi que la famille et les liens d'amitiés sont notre meilleure ressource.

Nous avons également observé que si le monde entier y met et la priorité et le financement, la recherche peut avancer à pas de géant et ce pour le bien de tout le monde !

En somme on pourrait retenir que si le monde entier y mettait de la bonne volonté et regardait plus loin que le bout de son nez (ou de sa frontière) ... il n'y aurait plus que des solutions !

Oui MAIS ..., il y a la nature humaine qui se met de travers, la notion de gain et de profit, la résistance au changement, la peur de perdre ses privilèges, l'avidité de profiter de la situation pour son gain personnel, les discours politiques en vue des prochaines élections...

Espérons que cette petite parenthèse que nous offre l'histoire nous ait permis de réfléchir qu'il y a des choses bien plus précieuses à préserver que la croissance économique et qu'il faudra trouver des modèles bien plus en accord avec la nature pour assurer notre futur au sein de cette belle planète bleue dont nous ne sommes après tout qu'un visiteur de passage. Elle peut se passer de nous, mais nous ne saurons nous passer d'elle !

Prenons SARS-CoV-2 comme un « wake up call » et repartons du bon pied le moment arrivé. Toutes les pandémies ont changé le cours de l'histoire, il en sera de même pour celle-ci.



# CHIFFRES CLÉS & ÉVOLUTIONS

En 2020, **10163** employés (soit près de 20% des employés affiliés) ont pu bénéficier d'une prise en charge auprès d'un des membres de l'équipe de l'ASTF soit au cours de visites d'embauche, soit lors de visites de reclassement professionnel ou encore au cours des autres activités proposées par le service (consultations pour situations particulières, check-up, campagnes de vaccination ou de tests oculaires).

Au cours de cette année, un total de **600** entreprises affiliées à notre service a été constaté soit une hausse de 2.6 % comparativement à l'année 2019.

De manière générale, l'ensemble des activités associées à l'ASTF a été impacté au cours de l'année 2020 en raison de la situation sanitaire sans précédent associée à la Covid-19. Toutefois, le service a réussi à réaliser **6750** visites d'embauche (-20% par rapport à l'année 2019), **485** check-up (-37%), **314** tests oculaires (-75%) et **43** reclassements professionnels (-33%).

Par ailleurs, la campagne vaccinale antigrippale a rencontré un fort succès avec **4548** vaccinations réalisées (+8.6% comparativement à 2019).

Concernant les consultations pour situations particulières, **2914** visites ont été effectuées au total ce qui est comparable au nombre rapporté en 2019 (2878, soit +1,2%). De plus, des visites spécifiques ont été mises en place durant l'année 2020 (**222** visites) visant à délivrer des préconisations médicales concernant les salariés « vulnérables » en lien avec la Covid-19.

|                                             | 2019  | Évolution | 2020  | Tendance sur 5 ans |
|---------------------------------------------|-------|-----------|-------|--------------------|
| ENTREPRISES AFFILIÉES                       | 585   | +2,56%    | 600   |                    |
| SALARIÉS AFFILIÉS                           | 50729 | +2,9%     | 52242 |                    |
| RENDEZ-VOUS & CONSULTATIONS                 | 12236 | -16,9%    | 10163 |                    |
| VISITES MÉDICALES D'EMBAUCHE                | 8473  | -20%      | 6750  |                    |
| CONSULTATIONS POUR SITUATIONS PARTICULIÈRES | 2878  | +1,2%     | 2914  |                    |
| VACCINATIONS ANTI-GRIPPE                    | 4187  | +8,6%     | 4548  |                    |
| CHECK-UP MÉDICAUX                           | 768   | -37%      | 485   |                    |
| CONTRÔLES OCULAIRES                         | 1234  | -75%      | 314   |                    |
| COACHING SANTÉ                              | 110   | -58%      | 46    |                    |
| RECLASSEMENT PROFESSIONNEL                  | 59    | -33%      | 43    |                    |

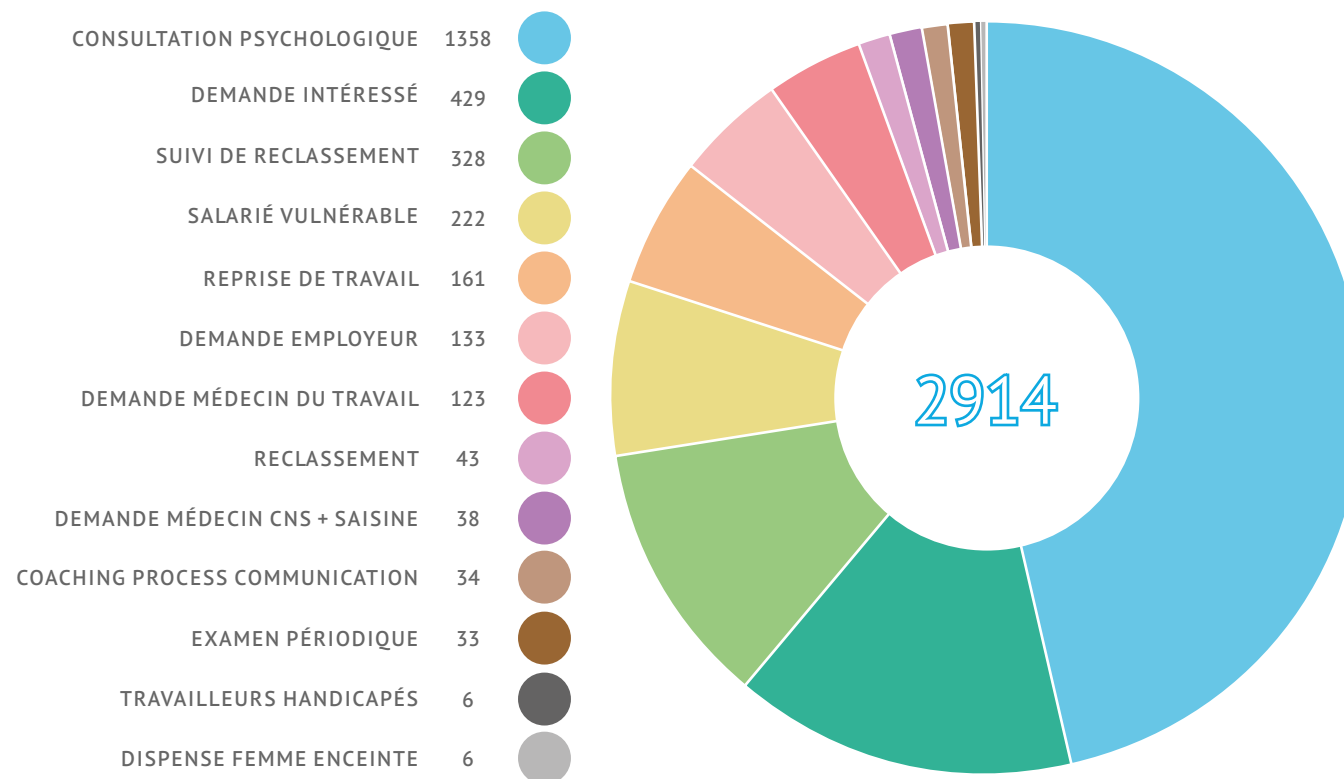
**L'ENSEMBLE DES CONSULTATIONS ONT PERMIS DE MAINTENIR UN LIEN ÉTROIT, DE CONSERVER DES ÉCHANGES PARTICULIERS AVEC LES EMPLOYÉS ET AINSI DÉLIVRER DES CONSEILS RELATIFS AU MAINTIEN DU BIEN-ÊTRE PHYSIQUE ET MENTAL.**

## DÉTAILS DE CONSULTATIONS POUR SUIVI DE SITUATIONS PARTICULIÈRES

Au cours de l'année 2020, l'ASTF a enregistré **1358** visites assurées par les intervenants psychosociaux, soit une augmentation de 4.5% comparativement à l'année 2019.

**429** visites ont été effectuées à la demande de l'intéressé (du travailleur), **123** à la demande du médecin du travail et **133** à la demande de l'employeur.

Ces chiffres mettent en exergue une visibilité et connaissance plus accrues des activités proposées par le service, un besoin particulier des travailleurs en raison du contexte sanitaire et des interactions de qualité avec les services des ressources humaines et l'ASTF.



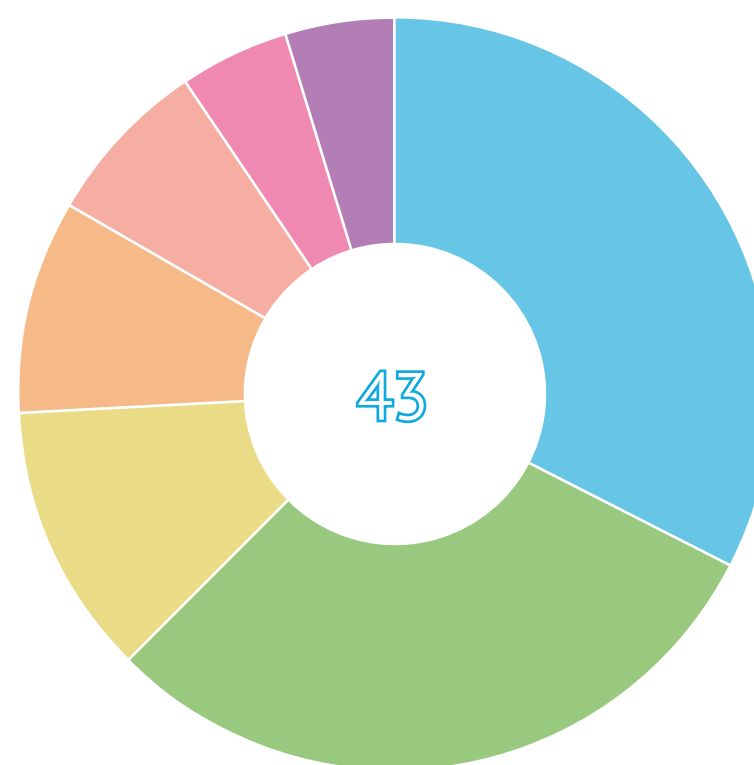
## VISITES DE RECLASSEMENT PROFESSIONNEL

En 2020, une nouvelle baisse du nombre de réinsertions professionnelles a été constatée : **43** reclassements en 2020 contre 59 en 2019.

Les motifs relatifs à ces reclassements sont en premier lieu, à la différence de 2019, des réinsertions professionnelles pour des troubles psychosociaux (**32,5%**, dont 9 dépressions et 3 burn-out) puis pour motif oncologique (**30,2%**).

S'en suivent, comme en 2019, des reclassements en relation avec des pathologies neurologiques dégénératives (**11,6%** notamment 4 scléroses en plaques) puis les troubles ostéo-articulaires (**9,3%**), puis des maladies chroniques inflammatoires intestinales (**7%**), puis, pour terminer les affections cardiovasculaires (**4,7%**) et les troubles de la vision (**4,7%**).

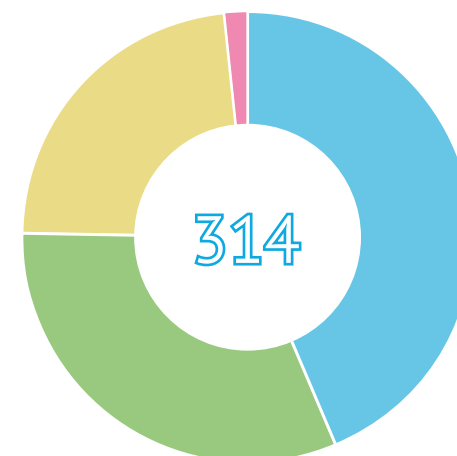
|                                 |    |  |
|---------------------------------|----|--|
| MALADIES PSYCHOLOGIQUES         | 14 |  |
| DÉPRESSION                      | 9  |  |
| BURN-OUT                        | 3  |  |
| PSYCHOSES MANIACODEPRESSIVES    | 2  |  |
| CANCERS                         | 13 |  |
| SEIN                            | 10 |  |
| COLON                           | 2  |  |
| LYMPHOME                        | 1  |  |
| MALADIES NEURODÉGÉNÉRATIVES     | 5  |  |
| SCLÉROSE EN PLAQUES             | 4  |  |
| SCLÉROSE LATÉRALE AMYOTROPHIQUE | 1  |  |
| MALADIES OSTÉO ARTICULAIRES     | 4  |  |
| LOMBALGIES CHRONIQUES           | 2  |  |
| POLYARTHRITE RHUMATOÏDE         | 2  |  |
| MALADIE DIGESTIVE               | 3  |  |
| CROHN                           |    |  |
| MALADIE CARDIO-VASCULAIRE       | 2  |  |
| AVC                             | 1  |  |
| HÉMORRAGIE MÉNINGÉE             | 1  |  |
| MALADIES OCULAIRES              | 2  |  |
| KERATITE                        | 1  |  |
| RÉTINOPATHIE                    | 1  |  |



## CONTRÔLES OCULAIRES

**DE MANIÈRE GÉNÉRALE,  
UN INTERVALLE MAXIMAL DE TROIS ANS EST RECOMMANDÉ  
ENTRE CHAQUE CONTRÔLE OCULAIRE**

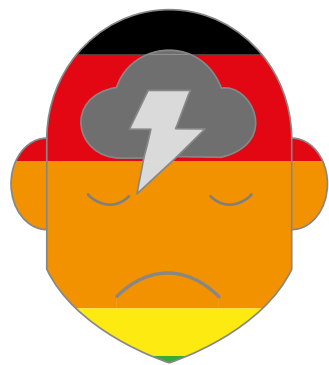
|                           |     |  |
|---------------------------|-----|--|
| AMÉTROPIE BIEN CORRIGÉE   | 135 |  |
| CORRECTION INSUFFISANTE   | 100 |  |
| ŒIL EMMÉTROPE / PARFAIT   | 77  |  |
| ORIENTATION OPHTALMOLOGUE | 2   |  |



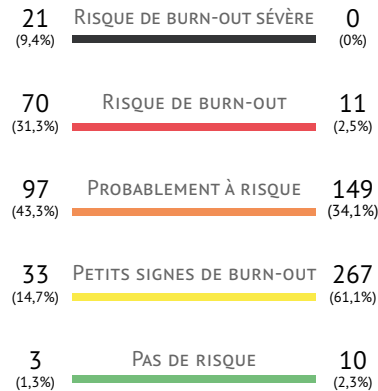
# SUIVI DE BURN-OUT

Au cours des consultations à l'ASTF (bilan de santé ou consultation pour raison particulière), les employés sont invités à compléter un questionnaire relatif à leur perception de leur niveau d'anxiété (le barème est compris entre 15 et 75).

RÉSULTATS SELF TEST :  
VISITE SPÉCIALE



224 PERSONNES



RÉSULTATS SELF TEST :  
CHECK-UP MÉDICAL



437 PERSONNES

Un nouveau comparatif a été réalisé entre deux groupes :

- les patients appartenant au groupe « check up - coaching santé » (groupe témoin) ;
- et ceux du groupe des « consultations pour raisons particulières » (groupe des « cas »).

Pour rappel, les consultations pour raisons particulières comprennent toutes les visites à l'exception des visites d'embauche, les transcriptions, les check-up et les coaching santé.

224 stress test ont été effectués au cours des consultations pour raisons particulières contre 437 au cours des check up-coaching santé.

De manière similaire au constat rapporté lors des années précédentes, il est noté un niveau d'épuisement plus important auprès des sujets issus du groupe des « consultations pour raisons particulières » comparativement aux sujets du groupe témoin.

Par ailleurs, en 2020 à l'ASTF, toutes consultations confondues (hors visites d'embauche), 166 diagnostics de burn-out ont été posés (contre 172 cas en 2019), 91 diagnostics de dépression (103 en 2019) et 36 cas de harcèlement (28 en 2019). Si nous prenons en compte les chiffres relatifs en fonction du nombre de visites effectuées en 2020, cela représente une hausse de 0,3% de burn out comparativement à 2019.

Les conséquences de la crise sanitaire – notamment sur l'organisation de travail, la communication et les interactions sociales – rendent probable une sous-estimation de ces chiffres pour l'année 2020. En effet, de nombreux salariés isolés ou craintifs, n'ont pas pu ou n'ont pas souhaité prendre contact avec l'ASTF pour des problématiques relatives au travail.

Le télétravail a impacté la prise de rendez-vous pour les consultations médicales.

Notons surtout que le travail à distance a rendu moins efficace l'attention portée habituellement par les ressources humaines sur les signes précoces de souffrance psychique des salariés.





# COVID-19

## *La pandémie a changé notre façon de travailler.*

Le SARS-CoV-2, l'agent pathogène à l'origine de la pandémie actuelle, a touché la vie de chacun et a entraîné des restrictions, des changements et donc des ajustements. À l'ASTF, nous avons élargi les options existantes et exploré de nouvelles façons de maintenir notre travail, nos services et nos contacts accessibles et disponibles pour nos affiliés. Les mesures de protection et d'hygiène sur le lieu de travail stipulées par les autorités ont été immédiatement mises en œuvre à l'ASTF, afin que les patients puissent continuer à visiter nos locaux de façon sûre.

Depuis le premier confinement, mi-mars, l'examen médical d'embauche légalement requis se fait presque exclusivement par téléphone. Le législateur a créé le cadre des conditions nécessaires à cet effet et a permis ainsi la télé-consultation (permettre les consultations à distance entre médecins, dentistes ou sages-femmes et patients) comme une consultation médicale à distance entre médecins et patients.

Cette approche est appréciée et acceptée par les employeurs et les employés, car elle offre une sécurité supplémentaire en raison de la réduction des contacts physiques. La procédure est efficace et le secret médical est maintenu.

La Covid-19 a également signifié que nous avons dû progressivement déplacer de plus en plus nos formations sur site vers des plateformes web. Les possibilités techniques et organisationnelles déclenchées par la pandémie ont encore accéléré cette tendance. Nous avons eu une courbe d'apprentissage abrupte et les réactions positives nous ont encouragés à développer encore davantage ce type de communication :

**Nous sommes en mesure de proposer tous les sujets précédents sous forme de webinaires et de formations en ligne.**

De nouveaux sujets se sont ouverts au cours de ce processus : Le travail dans un bureau à domicile a suscité des questions sur l'ergonomie, l'organisation et l'efficacité du travail en dehors du bureau et des équipes. Comme mentionné précédemment, la gestion de la menace qu'est le virus joue un rôle de plus en plus important en ces temps extraordinaires : la gestion du stress, la gestion des émotions, la recherche d'un équilibre dans les moments de distanciation physique et apparemment aussi sociale. Cela se reflète clairement dans les formations demandées par les entreprises.

De même, nous avons pu toucher de nombreux employés par le biais de séances de sophrologie et les aider ainsi à atteindre plus de détente et plus d'harmonie.

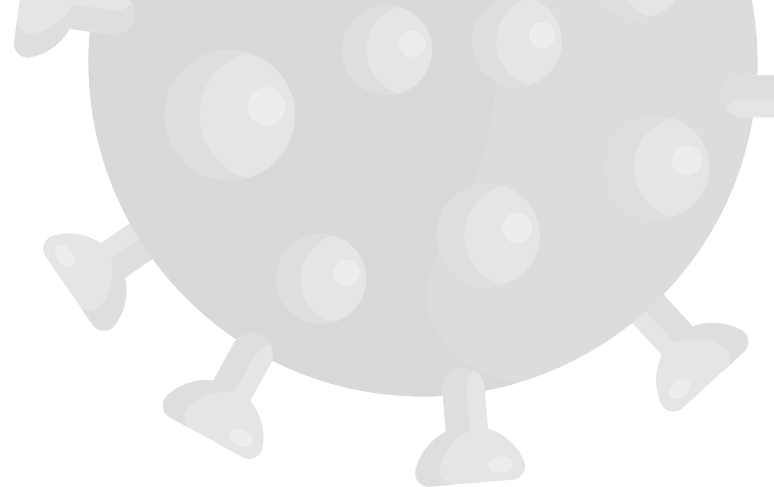
Avec la pandémie en cours, l'évolution des restrictions et la recommandation de travailler à domicile, nous avons enregistré une augmentation des contacts avec ces employés qui, dans ces circonstances, se sont moins bien adaptés, ou qui en ont souffert et ce, jusqu'à l'épuisement professionnel. Les demandes de soutien psychologique ont donc augmenté. Nous avons pu développer des ressources supplémentaires au sein de notre équipe avec l'offre de sophrologie et d'hypnose afin de répondre aux besoins en collaboration avec nos psychologues.

**Les consultations se font actuellement par téléphone et sur place, bien entendu dans le respect des exigences actuelles en matière de protection contre le coronavirus.**

Depuis mars 2020, nous avons élaboré une évaluation pour la mise en œuvre des mesures d'hygiène Covid-19 légalement requises sur le lieu de travail. Cet outil comprend une partie informative ainsi qu'une inspection sur place des locaux.

Nous avons offert ce service gratuitement à nos entreprises affiliées pour les aider dans la mise en œuvre des mesures de protection. Ce faisant, nous avons adapté à plusieurs reprises les différents points chaque fois que les exigences locales ont été modifiées.

L'initiative a été accueillie avec enthousiasme et nous avons jusqu'à présent pu certifier un total de 82 entreprises comme étant des lieux de travail conformes et donc sûrs.



# CHECK-UP MÉDICAUX

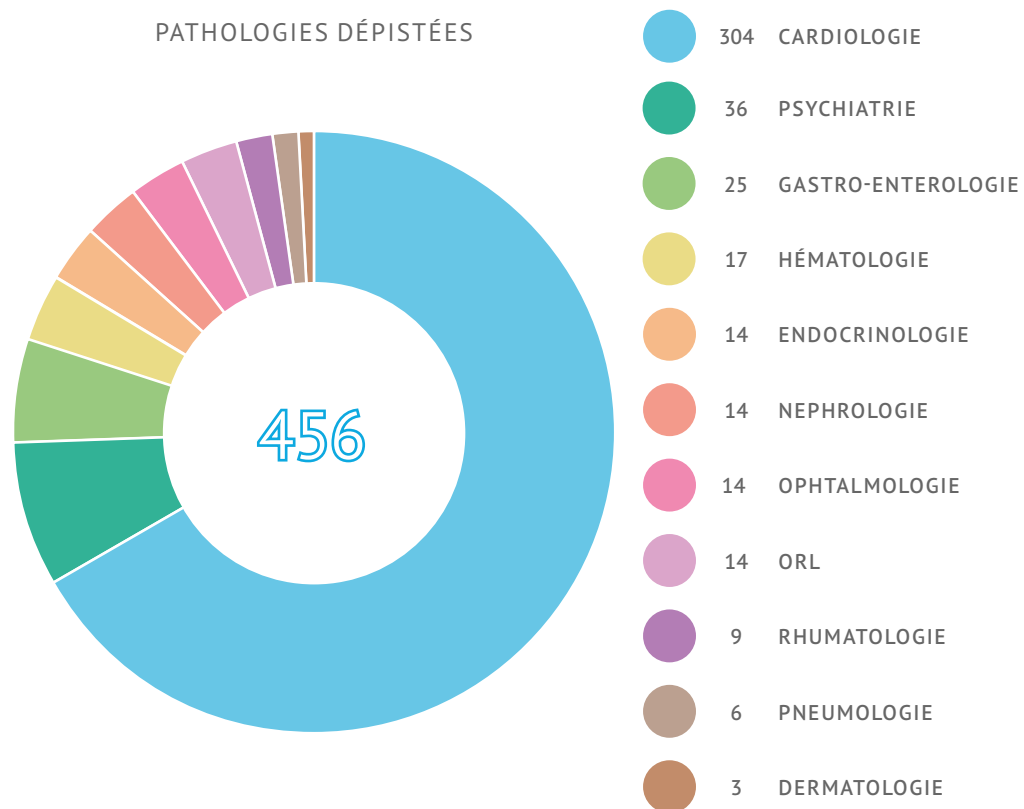
Comme cela a déjà été dit, l'année 2020 a été une année particulière qui a naturellement impacté notre pratique médicale. Durant le confinement de mars et la fermeture des cabinets médicaux, nous n'avons malheureusement pas pu réaliser de check-up.

Dès mai, nous avons mis sur pied un nouveau déroulement de cet examen pour pouvoir accueillir les patients avec un maximum de sécurité et essayer d'endiguer le retard pris involontairement. De fait, la prise de sang est maintenant réalisée en laboratoire (au choix du patient) avant la venue pour l'examen, ce qui nous permet de pouvoir planifier les check-up également l'après-midi comme le patient n'a plus besoin d'être à jeun.

Mais cela était sans compter la variable télétravail. En effet, du fait du télétravail, le nombre d'annulation a augmenté, d'ailleurs **664 rendez-vous** ont été programmés durant l'année et seulement **484** (vs 768 en 2019) ont été réalisés.

Si le nombre de check-up est moindre, ce n'est pas le cas de l'efficacité de l'examen. Durant les check-up, **456** pathologies ont été dépistées par les médecins de l'ASTF.

PATHOLOGIES DÉPISTÉES



ENTREPRISES PARTICIPANTES **28**

PATIENTS PARTICIPANTS **484**

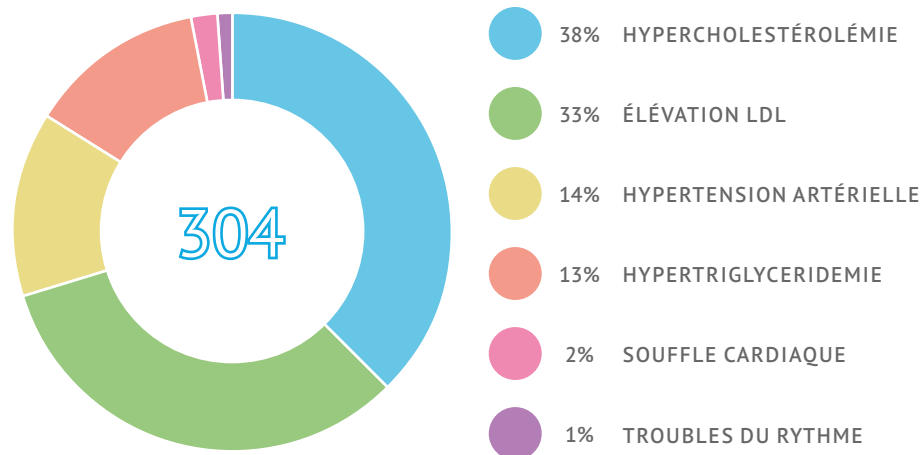
HOMMES **59,5%**

FEMMES **40,5%**

MOYENNE D'AGE **46,5 ans**

PATHOLOGIES DÉPISTÉES **456**

RÉPARTITION DES PATHOLOGIES CARDIAQUES



# CHECK-UP MÉDICAUX

Au niveau hygiène de vie, les résultats montrent que **44,5%** des patients sont en surpoids ou en obésité, même si l'excuse de beaucoup était *le confinement*. Ce chiffre est inquiétant lorsque l'on sait les effets du surpoids sur la santé.

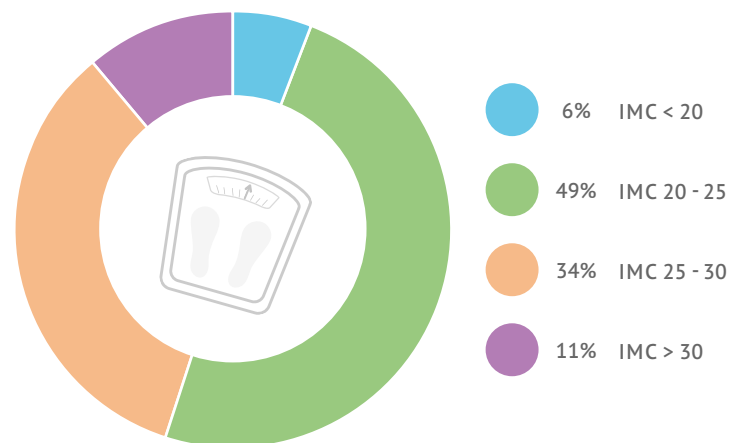
Une des explications à ce surpoids, en plus évidemment des erreurs alimentaires, est le manque d'activité physique.

En effet, parmi les participants, seuls **29 %** d'entre eux faisaient du sport au moins 3 fois par semaine. La proportion de personnes sédentaires s'élève à **20%** soit quasiment 1 participants sur 4.

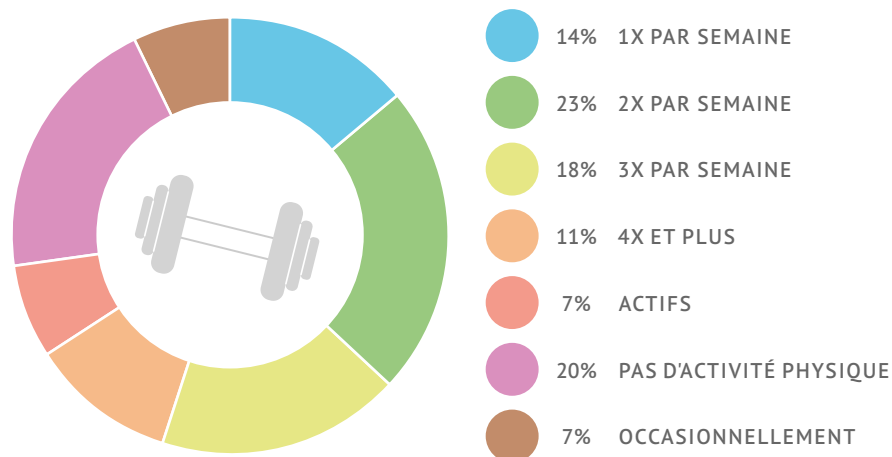
La grande majorité (**44%**) ne font pas suffisamment d'activité physique avec **7%** qui en font occasionnellement, **7%** qui sont actifs (jardinage, bricolage, sortie du chien, etc.), **14%** qui ne font du sport qu'une fois par semaine et **23%**, deux fois. Or pour maintenir son capital santé, il est indispensable d'avoir une activité physique régulière 30 minutes de marche par jour et/ou une activité sportive au moins 3 fois/semaine.

**L'INACTIVITÉ TOUT COMME LE SURPOIDS FONT PARTIE DES FACTEURS DE RISQUES CARDIO-VASCULAIRES.**

## INDICE DE MASSE CORPORELLE



## ACTIVITÉ PHYSIQUE



# CHECK-UP MÉDICAUX

Il y a aussi du positif dans les résultats et il est important d'en parler.

En effet **86%** des participants sont non-fumeurs (parmi-eux il y a **14%** d'anciens fumeurs). Parmi les **14%** de fumeurs, nous trouvons **3%** de fumeurs occasionnels et **1%** de « vapoteurs ».

Enfin pour la consommation d'alcool, aucun participant ne dépasse les 3 unités/jour, seulement **9%** prennent de l'alcool tous les jours, **37%** 1 fois par semaine, **7%** n'en boivent pas et la majorité (**47%**) en consomme de manière occasionnelle.

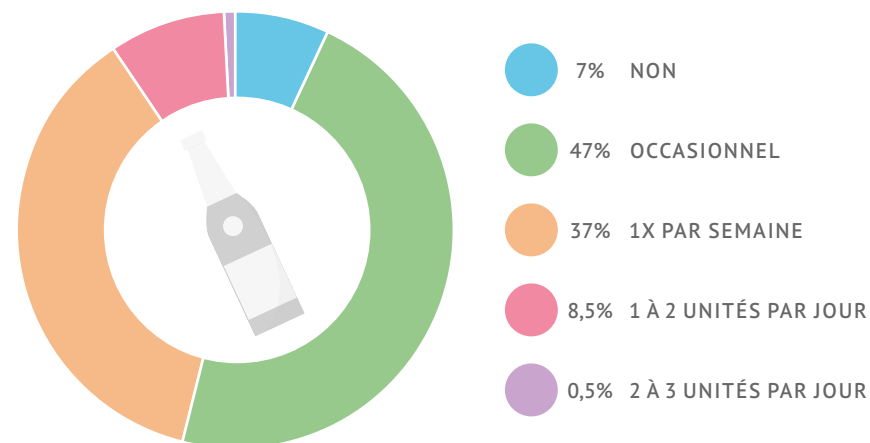
En conclusion, les résultats des check-up confirment que les facteurs de risques cardio-vasculaires que sont le surpoids, la sédentarité, les dyslipidémies (hypercholestérolémies et hypertriglycéridémies) ainsi que l'hypertension artérielle, sont fort présents chez les participants.

Il est donc indispensable de sensibiliser les employés du secteur tertiaire sur ces thématiques afin qu'ils puissent préserver leur capital santé.

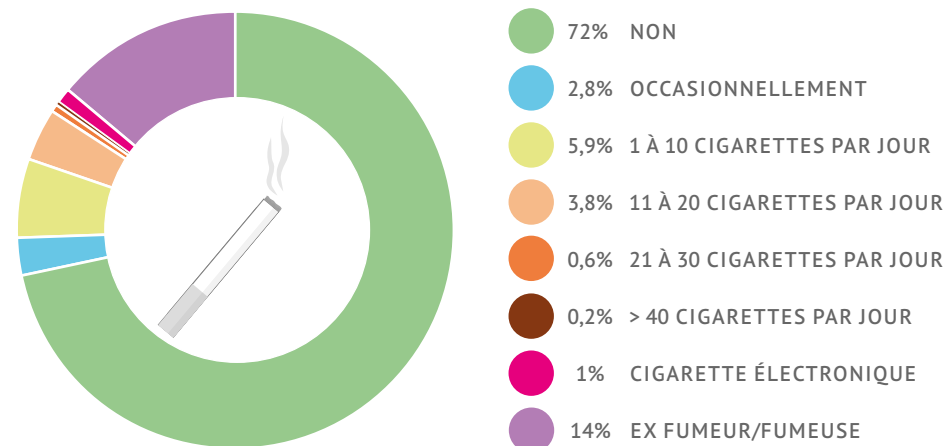
Comme le résume très bien cette citation de Chauvot de Beauchêne :

**« LA SANTÉ EST LE TRÉSOR LE PLUS PRÉCIEUX ET LE PLUS FACILE À PERDRE ;  
C'EST CEPENDANT LE PLUS MAL GARDÉ »**

## CONSOMMATION D'ALCOOL



## CONSOMMATION DE TABAC



# FORMATIONS

Comme pour les autres activités, la pandémie a fortement impacté le nombre de formations dispensées par l'ASTF en 2020 (83 vs 123 en 2019).

Durant le confinement, aucune conférence n'a été dispensée. L'équipe de l'ASTF a très vite rebondi pour proposer à ses membres dès mai-juin 2020 des Webinaires. Parmi les sujets les plus demandés, la 1<sup>ère</sup> place revient bien évidemment à la gestion du stress notamment en lien avec la pandémie Covid-19. De plus, l'ASTF a offert aux membres qui ont en fait la demande des présentations sur la Covid-19, afin d'expliquer cette pathologie aux salariés et de leur rappeler l'utilité des gestes barrières.

Cette parenthèse a également permis à l'équipe de renouveler son catalogue formations pour vous offrir quelques nouveautés pour 2021 en lien notamment avec le télétravail :

- « Télétravail et gestion du stress » ;
- « Ergonomie et télétravail » ;
- ou encore « motiver les équipes en télétravail ».

En effet si le télétravail présente des côtés positifs, diminution des temps de transport notamment, il engendre également de nouveaux facteurs de stress tels que l'isolement, l'hyperconnexion ou encore la disparition de la frontière vie privée-vie professionnelle.

Pour éviter que la prochaine vague ne se transforme en tsunami de pathologies psychologiques, il est important de prévenir en anticipant et en donnant aux salariés des outils pour gérer au mieux ces nouveaux risques via des formations, du coaching ou des ateliers santé.

Toutes ces formations – notamment leur durée – peuvent être adaptées selon les besoins de chaque entreprise et si vous le souhaitez, nous proposons aussi une formule « lunch and learn » sur le temps de midi.

Bien évidemment, toutes nos formations sont désormais disponibles en webinaires comme en présentiel si les conditions le permettent. Vous pourrez découvrir le catalogue de formations sur notre site [www.astf.lu](http://www.astf.lu) ou nous contacter directement pour planifier vos formations sur-mesure pour qu'elles correspondent à vos attentes et aux besoins de vos employés.

**83 formations ont été réalisées pour un total de 194 heures.**

## CAPITAL HUMAIN (58)

NOMBRE DE  
SESSIONS

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Prévention de l'épuisement professionnel | 12 |
| Gestion du stress                        | 20 |
| Rester serein malgré la pandémie         | 6  |
| Un leadership sain                       | 1  |
| Le harcèlement                           | 3  |
| Dépression saisonnière                   | 2  |
| Formation Réseau de vigilance            | 1  |
| Communication                            | 8  |
| Process Communication                    | 4  |
| Conférence 'Bien être & Capital humain'  | 1  |

## HYGIÈNE DE VIE (10)

|           |   |
|-----------|---|
| Ergonomie | 6 |
| Nutrition | 3 |
| Sommeil   | 1 |

## TRAVAILLEURS DÉSIGNÉS (15)

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Communication, RPS, ergonomie | 15 |
|-------------------------------|----|



# PREMIERS SECOURS EN SANTÉ MENTALE

Le concept du Mental Health First Aid (MHFA) est parti d'Australie en 2000. Il s'agit d'une formation de premiers secours en santé mentale qui s'adresse à la population générale et pour laquelle il ne faut aucune notion de médecine ni de psychiatrie. Depuis ce concept a été exporté dans le monde entier dont le Luxembourg qui y adhère depuis 2020.

**« PLUS DE 25 PAYS ONT FORMÉ JUSQU'À PRÉSENT PLUS DE 4 000 000 MILLIONS DE SECOURISTES EN SANTÉ MENTALE. »**

En collaboration avec la Ligue Contre le Suicide, l'ASTF a pu former des formateurs qui dispensent les cours en entreprises.

**CHAQUE ANNÉE AU LUXEMBOURG ENVIRON UNE PERSONNE SUR QUATRE EST TOUCHÉ PAR UNE MALADIE MENTALE.**

Pendant la formation de premiers secours en santé mentale sont abordés les thèmes de la dépression, des troubles anxieux, du suicide, des psychoses, des abus de substances, des comportements agressifs. Les participants apprendront comment détecter les signes précoces ainsi que la façon d'approcher la personne en souffrance et comment lui apporter aide et conseils.

**CETTE FORMATION CERTIFIANTE EST PARTICULIÈREMENT INTÉRESSANTE POUR LES RESSOURCES HUMAINES ET LE MANAGEMENT.**



# HYPNOSE



Depuis le début de l'année 2021, l'ASTF offre, aux employés des entreprises affiliées, des séances d'hypnose pour prendre en charge différents maux.

***SOUVENT ASSIMILÉE AU SPECTACLE,  
L'HYPNOSE EST AVANT TOUT UNE  
DISCIPLINE MÉDICALE.***

Les indications portent sur la douleur, l'anxiété, les troubles du sommeil ou encore le syndrome de stress post traumatique.

***L'ÉTAT D'HYPNOSE EST UN ÉTAT NATUREL  
DONT CHACUN DISPOSE.***

En effet, notre cerveau reçoit en permanence une multitude d'informations (environ 400 000/secondes). Seulement, notre attention n'est portée que sur certaines d'entre elles. Il peut se passer un moment dans notre vie, où une idée, une émotion, une sensation vient prendre plus de place et provoque un changement.

L'hypnose porte une attention particulière aux sensations, aux émotions, à notre corps (et pas seulement au psychisme) et aide à moduler cette attention pour se focaliser sur d'autres choses comme le tic-tac de l'horloge qui deviendrait perceptible à un moment lorsqu'une personne vous le ferait remarquer et à partir duquel il serait impossible de ne plus l'entendre.

Pourtant nous sommes capables dans certaines situations, certaines circonstances de ne pas l'entendre et se concentrer sur autre chose. Nous ne changeons pas les faits mais la façon dont nous les observons.

Ainsi, le sujet travaille activement et est réceptif à des suggestions qui lui permettent d'apprendre à utiliser ses compétences, à activer et mobiliser ses propres ressources et entraîner la formation de nouveaux comportements pour sa vie.

Il faut simplement adhérer à l'idée de tenter l'expérience et se poser les questions suivantes :

- « Est-ce que j'accepte de tenter l'expérience de faire attention à mes sensations ? »
- « Est-ce que je fais confiance au praticien pour me guider dans cette expérience ? »

Ces séances sont complémentaires d'une prise en charge auprès d'un médecin de l'ASTF et/ou d'un suivi psychologique.

L'ensemble vise à améliorer la santé physique et mentale des sujets.

***LE SUJET GARDE LE CONTRÔLE ET PEUT  
ARRÊTER L'EXPÉRIENCE À TOUT MOMENT.***

# ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

*Spécificités de la médecine sociale en cette période troublée par la crise sanitaire.*

***État d'urgence sanitaire, confinement, couvre-feu, etc. Autant de mesures qui figent inexorablement le fonctionnement de notre société et le monde du travail.***

En effet, outre la menace qui pèse sur la santé publique, les bouleversements économiques et sociaux menacent les moyens de subsistance et le bien-être à long terme de millions d'individus dans leur contexte professionnel. Or, les employeurs et travailleurs jouent un rôle primordial dans la lutte contre la pandémie en garantissant la sécurité des personnes ainsi que la viabilité des entreprises et des emplois.

Dans ce contexte spécifique d'insécurité qui impacte une grande majorité de notre population, dont les personnes vulnérables, les entreprises ont du revoir leur manière de travailler, notamment via le télétravail.

Pour répondre au mieux à la demande et offrir un type d'accompagnement adapté aux besoins des personnes, nous avons différencié deux axes de travail dans nos interventions psychosociales : celui de la formation et celui de la consultation, avec une approche tant préventive que curative.

## ***L'axe formation***

Une série de formations est disponible à la demande, et nous cherchons toujours à innover celles déjà existantes.

Ces formations restent en adéquation avec les attentes en cette période de la Covid-19, mais aussi avec les spécificités du contexte financier.

Les principaux thèmes abordés dans cette période sont :

- Télétravail et gestion du stress ;
- Télétravail et gestion des enfants.

## ***L'axe consultation***

Vu le nombre accrus des demandes de consultations, la complexité des situations vécues par les salariés et l'augmentation des thématiques d'épuisement professionnel, de conflit, de démotivation et de perte d'estime de soi, il est nécessaire pour l'équipe de professionnels de la médecine sociale de proposer un accompagnement spécifique.

Dans ce cadre, nous allions deux méthodes dans nos approches :

- L'approche individuelle ;
- L'approche groupale.

## **CONSULTATION = ACCOMPAGNEMENT**

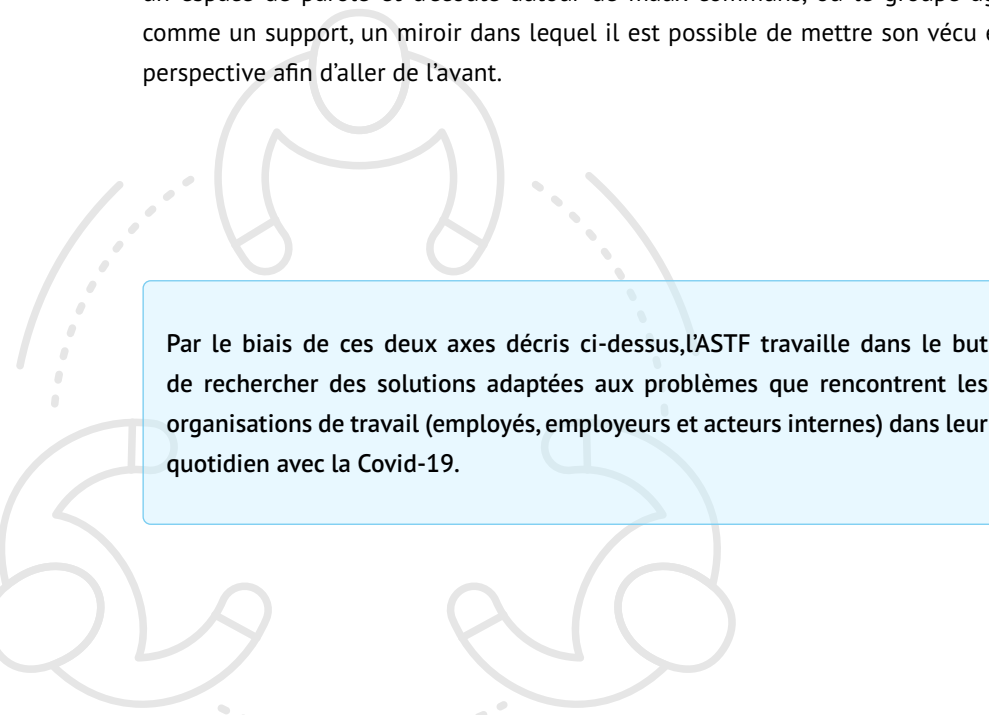
### **L'approche individuelle**

Nous avons été attentifs d'être présents auprès des salariés tant en présentiel, qu'en distanciel, afin de garantir au mieux le suivi, et de leur garantir une continuité de soins.

### **L'approche groupale**

Face à une détresse psychologique croissante et aggravée par la pandémie actuelle et ses conséquences psychiques, une nouvelle initiative fait son apparition dans l'éventail des services de l'ASTF ; celle de groupes de parole.

Par définition, un groupe de parole se veut être un lieu de partage d'expériences, un espace de parole et d'écoute autour de maux communs, où le groupe agit comme un support, un miroir dans lequel il est possible de mettre son vécu en perspective afin d'aller de l'avant.



Par le biais de ces deux axes décrits ci-dessus, l'ASTF travaille dans le but de rechercher des solutions adaptées aux problèmes que rencontrent les organisations de travail (employés, employeurs et acteurs internes) dans leur quotidien avec la Covid-19.

### **Quels sont les objectifs que poursuit le groupe de parole ?**

- Permettre aux personnes de renouer du lien social ;
- Sortir les personnes de leur sentiment de honte, culpabilité, ou de désespoir ;
- Amener les participants à comprendre ce qui se joue entre eux et leur environnement de travail (collègues, management, tâches, etc.) ;
- Changer ses croyances/comportements à travers la dynamique de groupe ;
- Développer ses potentialités et investir l'avenir professionnel positivement ;
- Réduire le sentiment de solitude ;
- Proposer un espace propice au développement personnel.

### **A qui s'adresse le groupe de parole ?**

- Le groupe de parole est une aide complémentaire qui s'adresse aux personnes déjà en suivi psychosocial à l'ASTF, présentant peu ou pas de résistance, et ayant un certain niveau de maturité en tant que patient face à ses maux ;
- Le patient peut faire partie du groupe « burn-out et dépression ou du groupe maladies chroniques et dégénératives » ;
- Un groupe se compose d'un minimum de 4 personnes et d'un maximum de 10.

# ERGONOMIE

Le début de l'année 2020 s'annonçait avec beaucoup de changements et de renouveaux quant à l'organisation des espaces de travail, conçus pour favoriser une manière de travailler beaucoup plus autonome et plus diversifiée.

L'ASTF était à ce moment bien positionnée et préparée pour former et accompagner les utilisateurs aux processus d'appropriation de leurs nouveaux espaces de travail et pour leur faciliter la prise en main de ces derniers, quand la pandémie du Covid-19 nous a frappés de plein fouet et a profondément bouleversé nos habitudes de travail.

Suite à la déclaration de l'état de crise par le gouvernement luxembourgeois, le 18 mars 2020, la quasi totalité des employés affiliés du secteur financier et tertiaire se sont mis en télétravail afin de freiner la propagation du virus.

D'un jour à l'autre les business-centers étaient déserts, les rues de la capitale balayées de toute présence, les transports publics, gratuits depuis le 1er mars 2020 roulaient à vide. Toutes nos activités en inter-entreprises ciblant les différents thèmes de l'ergonomie du poste de travail et de son environnement ont été annulées ou reportées. En conséquence les demandes concernant les études de poste sur avis médical et les visites de postes, demandant une présence sur site ont connu une

chute imprévisible et flagrante de 80% pour le premier et 60% pour l'autre.

L'heure était venue de se repositionner par rapport à une situation pandémique sans précédent et de faire une analyse des besoins afin d'aider au mieux nos entreprises dans leurs efforts d'assurer la continuité opérationnelle de leurs activités.

L'ASTF a associé ses compétences en aménagement ergonomique des postes de travail à son savoir-faire médical et développé une procédure d'analyse permettant d'évaluer l'application des mesures de santé et de sécurité mises en place et dont l'objectif primaire est de déconfiner progressivement tout en respectant les directives gouvernementales régulièrement adaptées à l'évolution de la pandémie et de mettre en confiance les employés qui, suivant un système de rotation se relaient pour travailler en entreprise alors que leurs collègues travaillent à distance. L'expertise est validée par un certificat « COVID-19 Assessment ».

Ce service non facturé mis en place à partir du mois de mai 2020 est accueilli avec beaucoup d'intérêt et de reconnaissance, le nombre d'interventions en témoigne :

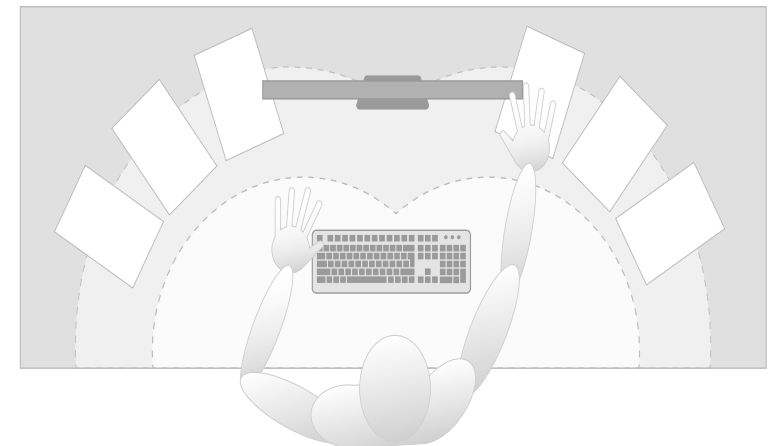
**L'ASTF a évalué 82 entreprises au total.**

Cette situation de crise a permis de découvrir un mode d'organisation du travail tenant compte à la fois du travail à distance et sur site, qui a le potentiel de séduire employeur et employé et, de ce fait, les encourage à pérenniser l'expérience.

Dans cette optique, l'ASTF propose deux nouveaux services :

**L'étude de poste à distance** sur ordonnance médicale, expertise réalisée sur base d'un questionnaire et trois photos du poste de travail prises en présence de l'intéressé(e) et de son environnement direct

**La formation d'une équipe d'ergo-scouts** par entreprise, composée de personnes impliquées dans la prévention et/ou le facilities management de l'entreprise susceptibles d'assister le Travailleur Désigné dans ses fonctions.





# COMMUNICATION

La stratégie de communication a été adaptée afin d'informer plus fréquemment les entreprises affiliées par le biais de la newsletter mais aussi tous les visiteurs du site web ASTF.lu, quels qu'ils soient, en quête d'informations au sujet de la pandémie et de l'évolution constante des mesures mises en place par les autorités administratives et médicales. Nos canaux de communication ont pu servir de relais aux messages gouvernementaux – afin de permettre une diffusion précise et ciblée des informations essentielles – aux entreprises des secteurs tertiaire et financier.

## Newsletter d'information

La newsletter a été distribuée en moyenne à **1267** destinataires (+9,6% par rapport à l'année précédente). Sa fréquence d'envoi a doublé pour passer de 13 à 26 newsletters d'informations par an en 2020. La majeure partie entre mi-mars et mi-mai 2020 (12 sur 26). La crise sanitaire était évidemment le sujet le plus largement traité.

## Fréquentation du site web

Si la fréquentation a plus que triplé en 2020, passant de 2265 utilisateurs par mois en moyenne à **9466**, soit **+318%** avec un pic à 20874 visiteurs (+926%) en mars, elle est évidemment liée à l'actualité, ses lecteurs étant à la recherche d'information et de recommandations sanitaires. Ceci dit, la hausse des visiteurs était déjà importante en janvier (+191%) bien avant que les termes « coronavirus » et « SARS Cov-2 » ne soient mentionnés dans nos articles. Ceci est le résultat du travail d'optimisation des pages et des contenus qui avait déjà été mentionné lors du rapport annuel précédent.

La hausse des fréquentations du site web s'explique par :

- Une augmentation du nombre de publications et, de ce fait, une augmentation de la fréquence d'envoi de newsletters ;
- La reprise des publications officielles relatives et essentielles aux secteurs tertiaire et financier ;
- Une série d'articles sur les thèmes d'actualité précis (télétravail, confinement, aménagement de bureau à domicile, etc.) ;
- Un positionnement favorable dans les résultats des moteurs de recherches.

Ce résultat n'est pas anodin, il est le fruit d'une corrélation entre la réactivité de l'équipe, le choix des thèmes abordés, la qualité et la fréquence des publications

## Acquisition des visiteurs

En comparaison avec les années précédentes, la source principale d'acquisition de visiteurs reste les moteurs de recherche avec **62,22%**, même si cette proportion a diminué (-5,99%) au profit des accès directs (**+3,36%**) et des newsletters (**+2,07%**), preuves que **l'ASTF est une source d'information fiable**.

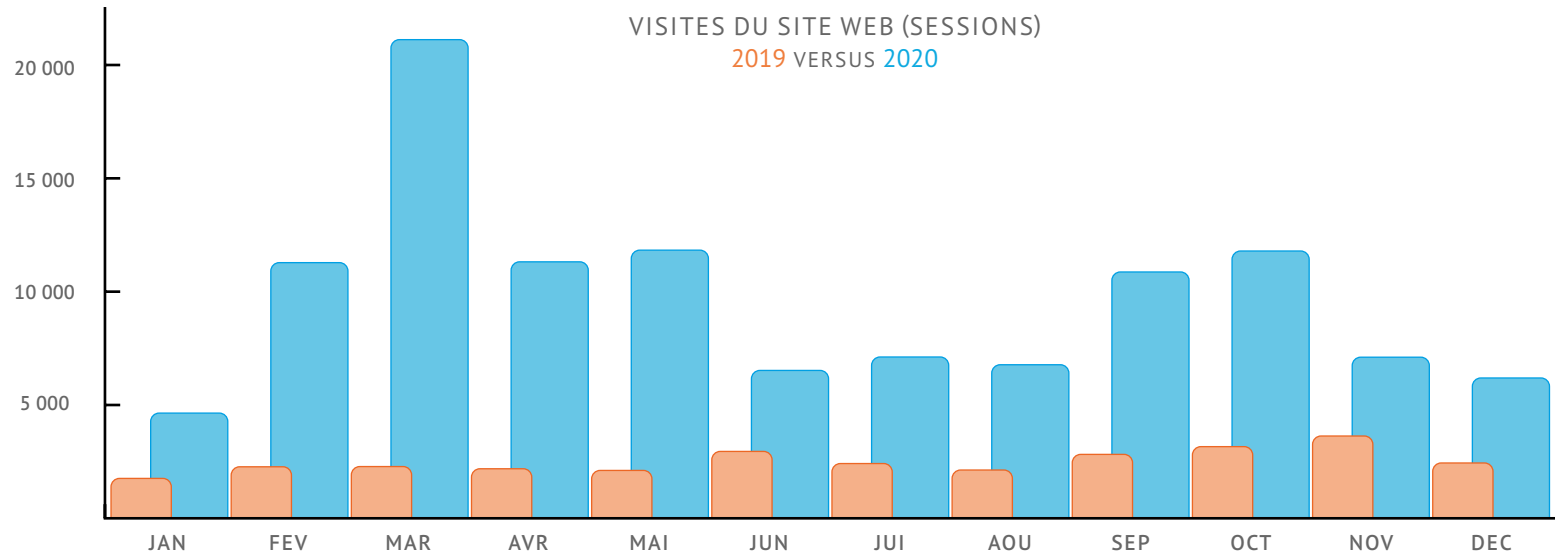
## Utilisateurs

Si les utilisateurs francophones représentent plus de la moitié des visiteurs (52,37% soit une progression de +5,97%), notons que cette donnée peut être biaisée pour deux raisons car :

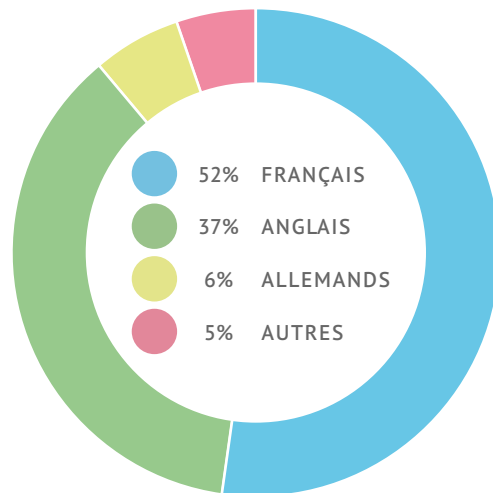
- L'affluence exceptionnelle liée à la crise sanitaire comprend également des visiteurs hors secteurs tertiaire et financier.
- Nous supposons que les outils informatiques disponibles en entreprises sont généralement standardisés en langue anglaise, à l'inverse des outils personnels utilisés dans le cadre du télétravail.

## Appareils

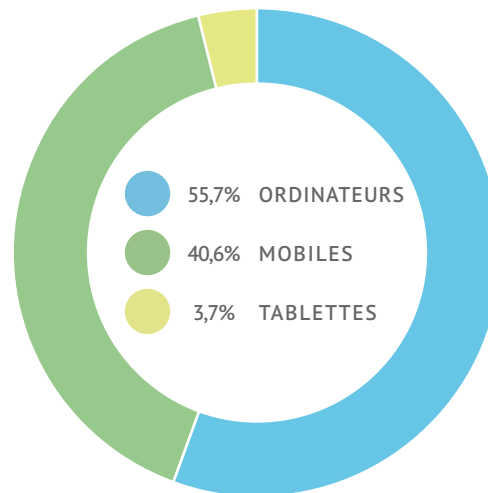
Non sans surprise le nombre d'utilisateurs sur ordinateurs continue de diminuer (**-15,2%**) au profit des utilisateurs sur mobiles (**+15,9%**). La part des tablettes, elle aussi en déclin, reste marginale et représente désormais moins de 4% des utilisateurs.



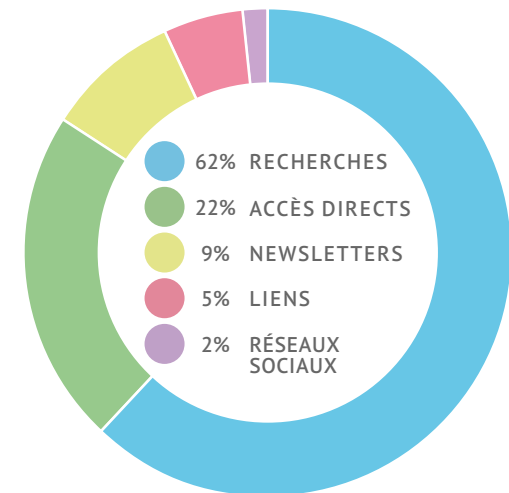
LANGUES DES VISITEURS



TYPES D'APPAREILS UTILISÉS



SOURCES DES VISITES



# L'ÉQUIPE DE L'ASTF

## Direction



Dr Patrizia Thiry-Curziotti  
Directrice générale



Dr Sandrine Sculfort-Tomasini  
Directrice médicale

## Médecins du travail



Dr Charlotte Eyike



Dr Clara Goedert (depuis le 6 janvier 2020)



Dr Carole Molitor (jusqu'au 30 nov. 2020)



Dr Stefan Weicherding-Roth

## Psychologues



Dr Wafa Bounaira



Samy Boutiba

## Sociologue, Coach en développement personnel



Patrice Marchal

## Maître Opticien



Manuela Weis

## Architecte d'intérieur / Ergonome



Christiane Reckinger

## Responsable Marketing Digital



Paul Gruner

## Assistante de direction



Bernadette Marcher

## Infirmières



Sandra Vazquez-Parras



Alice Wasmer

## Assistantes médicales



Claudia Barth



Sandra Natale-Tiberi

## Assistants administratifs



Sonia Ribeiro



Roland Sculfort



# CONSEIL D'ADMINISTRATION



Mme Catherine BOURIN, Présidente (ABBL)



Mme Nicole DOCHEN, Vice-Présidente (ABBL)



M. Philippe SERGIEL, Trésorier (IRE/OEC)



M. Paul-Charles ORIGER, Secrétaire (ACA)



Mme Myriam SIBENALER, Membre (ABBL)



Mme Clotilde PARISIS, Membre (Membres Individuels)



M. Pierre KNODEN, Membre (ABBL)



M. Didier GALY, Membre (ALPP)



# SOCIÉTÉS MEMBRES

ABERDEEN STANDARD INVESTMENTS LUXEMBOURG S.A. – ACF AUDIT LUXEMBOURG S.A. – ACF FIDUCIAIRE LUXEMBOURG S.A. – ADEPASSET MANAGEMENT S.A. – ADVANZIA BANK S.A. – AFIESCA LUXEMBOURG S.A. – AGENCE BELVAL S.A.R.L. – AGRICULTURAL BANK OF CHINA (LUXEMBOURG) S.A. – AIG EUROPE S.A. – ALCEDA FUND MANAGEMENT S.A. – ALFI A.S.B.L. – ALIPAY (EUROPE) LIMITED – ALLEN & OVERY SOCIÉTÉ EN COMMANDITE SIMPLE – ALLFUNDS BANK INTERNATIONAL S.A. – ALLIANZ GLOBAL INVESTORS GMBH LUXEMBOURG BRANCH – ALLIANZ INSURANCE LUXEMBOURG – ALLIANZ LIFE LUXEMBOURG S.A. – ALPHA BANK S.A. – LUXEMBOURG BRANCH – ALPHA FINANCIAL MARKETS CONSULTING LUXEMBOURG S.A. – ALTER DOMUS ALTERNATIVE ASSET FUND ADMINISTRATION SARL (ADAFAA SARL) – ALTER DOMUS CO-SOURCING SARL – ALTER DOMUS DEPOSITORY SERVICES SARL – ALTER DOMUS LIQUIDATION SERVICES SARL – ALTER DOMUS LUXEMBOURG S.A.R.L. – ALTER DOMUS MANAGEMENT SARL – ALTER DOMUS PARTICIPATIONS SARL – ALTER DOMUS TRANSFER PRICING SARL – AMAZON INSURANCE & PENSION SERVICES SARL – AME LIFE LUX SA – AMFIE SCOP SA – AMICORP LUXEMBOURG S.A. – AMUNDI GLOBAL SERVICING S.A. – AMUNDI LUXEMBOURG S.A. – ANDBANK ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG – ANDBANK LUXEMBOURG – ANDREAS CAPITAL S.A. – APEX CORPORATE SERVICES S.A. – APEX FUND SERVICES S.A. – ARENDT & MEDERNAH S.A. – ARENDT BUSINESS ADVISORY S.A. – ARENDT REGULATORY & CONSULTING S.A. – ARENDT SERVICES – ARISA ASSURANCES S.A. – ASSENGAGON ASSET MANAGEMENT S.A. – ASSICURAZIONI GENERALI S P A LUXEMBOURG BRANCH – ASSOCIATION DES BANQUES ET BANQUIERS, LUXEMBOURG (ABBL) – ASSOCIATION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ET DE RÉASSURANCES (ACA) – ASSOCIATION LUXEMBOURGEOISE DES PROFESSIONNELS DU PATRIMOINE A.S.B.L. – ATALUX SA – ATOZI – ATOZI AVIATION FINANCE S.A.R.L. – ATOZI DIGITAL SOLUTIONS – ATOZ SERVICES S.A. – ATRIO SARL – ATTRAX FINANCIAL SERVICES S.A. – ATWELL – AUDIEX SA – AUDIT CONSEIL SERVICES S.A.R.L. – AUREA FINANCE SOPARFI – AUREN LUXEMBOURG S.A.R.L. – AUREN TRUST S.A.R.L. – AUSTELL FINANCIÈRE S.A. – AVALARA LUXEMBOURG S.A.R.L. – AVALOQ LUXEMBOURG S.A.R.L. – AVANTAGE REPLY (LUXEMBOURG) S.A.R.L. – AVIVA INVESTORS LUXEMBOURG – AXA ASSURANCES LUXEMBOURG S.A. – AXA ASSURANCES VIE LUXEMBOURG S.A. – AXA WEALTH EUROPE – BAKER TILLY INTERAUDIT SARL – BAKER TILLY LUXEMBOURG ADVISORY S.A. – BAKER TILLY LUXEMBOURG CORPORATE SERVICES S.A. – BAKER TILLY LUXEMBOURG EXPERTS-COMPTABLES S.A. – BAKER TILLY LUXEMBOURG TAX AND CORPORATE SERVICES – BALOISE (LUXEMBOURG) HOLDING S.A. – BALOISE ASSURANCES LUXEMBOURG S.A. – BALOISE FUND INVEST ADVICO S.A. – BALOISE VIE LUXEMBOURG S.A. – BANCA MARCH, S.A., LUXEMBOURG BRANCH – BANCO BRADESCO EUROPA S.A. – BANK GPB INTERNATIONAL S.A. – BANK JULIUS BAER EUROPE S.A. – BANK OF CHINA (LUXEMBOURG) S.A. – BANK OF CHINA LIMITED LUXEMBOURG BRANCH – BANKING CIRCLE S.A. – BANKINTER LUXEMBOURG S.A. – BANQUE BCP S.A. – BANQUE CENTRALE DU LUXEMBOURG – BANQUE DE COMMERCE ET DE PLACEMENTS (SUCCURSALE DE LUXEMBOURG) – BANQUE DE LUXEMBOURG S.A. – BANQUE DE PATRIMOINES PRIVÉS – BANQUE DEGRÖOF PETERCAM LUXEMBOURG S.A. – BANQUE HOAOLIM (LUXEMBOURG) S.A. – BANQUE HAVILLAND S.A. – BANQUE INTERNATIONALE À LUXEMBOURG – BANQUE J. SAFRA SARASIN (LUXEMBOURG) SA – BANQUE PULAETCO DEWAAY LUXEMBOURG S.A. – BANQUE RAIFFEISEN SC – BANQUE TRANSATLANTIQUE LUXEMBOURG SA – BAYERN INVEST LUXEMBOURG – BCB & PARTNERS S.A. – BDO ADVISORY S.A. – BDO AUDIT – BDO SERVICES LUXEMBOURG – BDO TAX & ACCOUNTING – BDO TECHNOLOGY – BELAIR HOUSE – BEMO EUROPE – BANQUE PRIVÉE – BGL BNP PARIBAS – BHW BAUSPARKASSE AG, NIEDERLASSUNG LUXEMBOURG – BIL FUND & CORPORATE SERVICES – BIL MANAGEMENT S.A. – BIL-LEASE S.A. – BLI – BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS S.A. – BLINDTRUST S.A.R.L. – BML EXPERTISES SA – BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT – BNP PARIBAS LEASE GROUP LUXEMBOURG S.A. – BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS SA – BNP PARIBAS S.B. RÉ S.A. – BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES – BNY MELLON FUND MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A. – BONN & SCHMITT – BONN STEICHEN & PARTNERS S.E.C.S. – BOS WEALTH MANAGEMENT EUROPE S.A. – BPER BANK LUXEMBOURG S.A. – BROWN BROTHERS HARRIMAN (LUXEMBOURG) S.C.A. – BUILDERS DIRECT S.A. – BUILDERS INSURANCE HOLDINGS S.A. – BUILDERS REINSURANCE S.A. – BUSINESS OFFICE SERVICES SARL (B.O.S.) – C WORLDWIDE FUND MANAGEMENT S.A. – CCLERC SA. – CA INDOSUEZ WEALTH (ASSET MANAGEMENT) – CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE) – CAECIS BANK, LUXEMBOURG BRANCH – CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SUCCURSALE DE LUXEMBOURG – CALASTONE LIMITED LUXEMBOURG BRANCH – CALI EUROPE (CREDIT AGRICOLE LIFE INSURANCE) – CAMCA ASSURANCE S.A. – CAMCA REASSURANCE – CANDRIAM LUXEMBOURG SCA – CAPITALATWORK FOYER GROUP SA – CAPITALATWORK MANAGEMENT COMPANY S.A. – CARDIF LUXVIE – CARMIGNAC GESTION LUXEMBOURG – CARNE GLOBAL FINANCIAL SERVICES LUXEMBOURG S.A.R.L. – CASA4FUNDS SA – CATELLA BANK S.A. – CD CONSULTING S.A.R.L. – CDCM LUXEMBOURG – CENTAUR FUND SERVICES (LUXEMBOURG) S.A. – CENTRALE INFORMATIQUE SA – CETREL SECURITIES S.A. – CF CORPORATE SERVICES – CF FUND SERVICES S.A. – CGFP ASSURANCES S.A. – CHARLES RUSSELL SPEECHLYS SCS – CHINA CONSTRUCTION BANK (EUROPE) S.A. – CHINA CONSTRUCTION BANK CORPORATION LUXEMBOURG BRANCH – CHINA EVERBRIGHT BANK CO.LTD, LUXEMBOURG BRANCH – CHINA MERCHANTS BANK CO. LTD, LUXEMBOURG BRANCH – CIBC CAPITAL MARKETS (EUROPE) S.A. – CITCO BANK NEDERLAND N.V., LUXEMBOURG BRANCH – CITCO & T (LUXEMBOURG) SA – CITCO FUND SERVICES (LUXEMBOURG) S.A. – CITCO REIF SERVICES (LUXEMBOURG) SA – CITIBANK EUROPE PLC, LUXEMBOURG BRANCH – CLAREMONT CONSULTING SERVICES SA – CLEARSTREAM BANKING – CLEARSTREAM INTERNATIONAL – CLEARSTREAM SERVICES – CNA INSURANCE COMPANY EUROPE SA LUXEMBOURG – CNP LUXEMBOURG – COFIBOL – COLOMBE ASSURANCES – COMMERZBANK AG FILIALE LUXEMBOURG – COMMERZBANK FINANCE & COVERED BOND SA – COMPAGNIE DE BANQUE PRIVÉE QUILVEST – COMPAGNIE FINANCIÈRE DE GESTION LUXEMBOURG S.A. – CONSOLIDUM SARL – CONVENTUM ASSET MANAGEMENT – CONVERGINVEST S.A. – CORE CAPITAL MANAGEMENT S.A. – CORFI S.A. – CREATERRA S.A. – CRÉDIT SUISSE (LUXEMBOURG) S.A. – CRÉDIT SUISSE FUND MANAGEMENT S.A. – CRÉDIT SUISSE FUND SERVICES S.A. – CRESTBRIDGE MANAGEMENT COMPANY – CRESTBRIDGE SA. – CROSSCARD S.A. – CTG LUXEMBOURG PSF SA – CUBE INFRASTRUCTURE MANAGERS – DLAW SARL – DANISKE BANK INTERNATIONAL S.A. – DANISKE INVEST MANAGEMENT A/S, LUXEMBOURG BRANCH – DB RE SA. – DB VITA S.A. – DEGROOF PETERCAM ASSET SERVICES S.A. – DEGROOF PETERCAM INSURANCE BROKER S.A. – DEKA INTERNATIONAL S.A. – DEKA VERMÖGENSMANAGEMENT GMBH NIEDERLASSUNG LUXEMBOURG – DEKABANK DEUTSCHE GIROZENTRALE, SUCCURSALE DE LUXEMBOURG – DELEN PRIVATE BANK LUXEMBOURG SA – DELOITTE TAXIT SARL – DELOITTE DCE GMBH – DELOITTE GENERAL SERVICES SARL – DELOITTE LIS S.A.R.L. – DELOITTE SOLUTIONS S.A.R.L. – DELOITTE TAX AND CONSULTING – DENTONS LUXEMBOURG – DEPFA INTERNATIONAL S.A. – DEUTSCHE BANK AG, FILIALE LUXEMBOURG – DEUTSCHE BANK LUXEMBOURG S.A. – DKV LUXEMBOURG S.A. – DNB LUXEMBOURG S.A. – DSQUARED2 HOLDING S.A. – DSQUARED2 TM SA. – DUFF & PHELPS (LUXEMBOURG) MANAGEMENT COMPANY S.A.R.L. – DWS INVESTMENT SA. – DZ PRIVATBANK S.A. – EAST-WEST UNITED BANK S.A. – EBC, EUROPEAN BUSINESS CONSULTING S.A.R.L. – ECE REAL ESTATE PARTNERS S.A.R.L. – ECOGEST SA – ECOVIS IFG AUDIT S.A. – EDMOND DE ROTHSCHILD (EUROPE) – EDMOND DE ROTHSCHILD ASSET MANAGEMENT (LUXEMBOURG) – EDMOND DE ROTHSCHILD ASSURANCES ET CONSEILS (EUROPE) – EFG BANK (LUXEMBOURG) S.A. – EFG FUND MANAGEMENT S.A. – EFG INVESTMENT (LUXEMBOURG) S.A. – ELAVON FINANCIAL SERVICES (EFS) – ELVINGER HOSS PRUSSEN SOCIÉTÉ ANONYME – ELVINGER S.A.R.L. – ENGELWOO ASSET MANAGEMENT – EQUIOM (LUXEMBOURG) S.A. – ERNST & YOUNG BUSINESS ADVISORY SERVICES – ERNST & YOUNG SERVICES S.A. – ERNST & YOUNG SOCIÉTÉ ANONYME – ERNST & YOUNG TAX ADVISORY SERVICES – ESO MANAGEMENT (LUXEMBOURG) LIMITED SARL – ESOFAC LUXEMBOURG S.A. – EURIZON CAPITAL SA. – EURO BANK FUND MANAGEMENT COMPANY (LUXEMBOURG) S.A. – EURO BANK PRIVATE BANK LUXEMBOURG S.A. – EUROCLEAR SA/NV – EUROINFORMATION INTERNATIONAL – EUROMOBILIARE ASSET MANAGEMENT SGR S.P.A., LUXEMBOURG BRANCH – EUROPEAN DEPOSITORY BANK SA – EUROPEAN FINANCIAL GROUP EFG (LUXEMBOURG) S.A. – EUROPEAN FUND ADMINISTRATION SA – EWA FIDUCIAIRE S.A. – EWA GROUP S.A. – EZD S.A.R.L. – FC ADVISORY SARL – FERRER AND PARTNERS CORPORATE SERVICES – FGN – BDO – FIAD SA. – FIDCOMA S.A.R.L. – FIDELIA, CORPORATE & TRUST SERVICES S.A., LUXEMBOURG – FIDELIDADE – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. – FIDEURAM BANK (LUXEMBOURG) S.A. – FIDEURO S.A. – FIDUCENTER S.A. – FIDUCIAIRE BENOY KARTHEISER S.C. – FIDUCIAIRE CENTRALE DU LUXEMBOURG S.A. – FIDUCIAIRE CENTRALE DU LUXEMBOURG SALARIES ET SOCIAL S.A. – FIDUCIAIRE CONTINENTALE SA – FIDUCIAIRE D'EXPERTISE COMPTABLE LEREBOUTEL BRECOURT LUXEMBOURG S.A.R.L. – FIDUCIAIRE DE L'EST SA. – FIDUCIAIRE DE LUXEMBOURG S.A. – FIDUCIAIRE DE MERCSH SA. – FIDUCIAIRE DES PME SA. – FIDUCIAIRE DU PARC S.A.R.L. – FIDUCIAIRE ELVINGER SA – FIDUCIAIRE FERNAND FABER – FIDUCIAIRE GÉNÉRALE DU LUXEMBOURG SARL – FIDUCIAIRE JOSEPH TREIS SARL – FIDUCIAIRE LUXEMBOURGEOISE SALAIRES & TRAITEMENTS SA. – FIDUCIAIRE LUXEMBOURGEOISE SARL – FIDUCIAIRE MULLER & ASSOCIÉS S.A. – FIDUO – FIDUPAR – FIDUPLAN S.A. – FIL (LUXEMBOURG) S.A. – FIL HOLDINGS (LUXEMBOURG) S.A. – FIL INVESTMENT MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A. – FIN CONTROL S.A. – FINEXPERT S.A.R.L. – FISCALITÉ, COMPTABILITÉ, GESTION SARL – FISCOGES SARL – FISHER INVESTMENTS LUXEMBOURG SARL – FISOGEST SA. – FLOSSBACH VON STORCH INVEST SA. – FM INSURANCE EUROPE S.A. – FONDATION DE LUXEMBOURG – FONDATION LHOFT – FORTUNA BANQUE S.C. – FOYER ARAG S.A. – FOYER ASSURANCES S.A. – FOYER SANTE S.A. – FOYER VIE S.A. – FRANKLIN TEMPLETON INTERNATIONAL SERVICES S.A.R.L. – FREEIE INTERNATIONALE SPARKASSE SA. – FRIDAY INSURANCE SA. – FSA FAÏENCERIE SERVICES ADMINISTRATIFS S.A.R.L. – FUCHS & ASSOCIÉS FINANCE S.A. – FUND CHANNEL – FUND-X S.A. – FUNDPARTNER SOLUTIONS (EUROPE) S.A. – FUNDS DLT – FUNDSQUARE SA. – FWU INVEST SA. – FWU LIFE INSURANCE LUX SA. – G&G ASSOCIATES SARL – GAM (LUXEMBOURG) S.A. – GB LIFE LUXEMBOURG S.A. – GEN II LUXEMBOURG SERVICES S.A.R.L. – GENERAL INVESTMENTS LUXEMBOURG S.A. – GLOBAL FUNDS MANAGEMENT S.A. – GLOBAL GENERAL PARTNER S.A. – GLOBAL OSIRIS AUDIT & EXPERTISE SARL – GLOBALITY SA. – GRANT THORNTON ADVISORY SA. – GRANT THORNTON AUDIT & ASSURANCE SA. – GRANT THORNTON PARTICIPATIONS – GRANT THORNTON TAX & ACCOUNTING S.A. – GRANT THORNTON VECTIS S.A. – GREENSTARS BNP PARIBAS S.A. – GSLP INTERNATIONAL S.A.R.L., LUXEMBOURG – GWS ADVISORY – HACA PARTNERS S.A.R.L. – HAMBURG COMMERCIAL BANK AG, LUXEMBOURG BRANCH – HAMMERHEAD SARL – HANSAINVEST LUX SA. – HOAOLIM (SWITZERLAND) LTD, LUXEMBOURG BRANCH – HARMONIC FUND SERVICES LUXEMBOURG SA. – HAUCK & AUFHÄUSER ALTERNATIVE INVESTMENT SERVICES SA. – HAUCK & AUFHÄUSER FUND SERVICES SA. – HAUCK & AUFHÄUSER PRIVATBANKIERS AG NIEDERLASSUNG LUXEMBOURG – HCOB SECURITIES S.A. – HENDERSON MANAGEMENT SA – HMS LUX SA. – HOCH PARTNERS CORPORATE SERVICES S.A.S. – HOLLNFELDS RE SA. – HORUS AUDIT & ASSOCIÉS S.A.R.L. – HOUSE OF TRAINING – HSBC CONTINENTAL EUROPE, LUXEMBOURG – HSBC INVESTMENT FUNDS (LUXEMBOURG) S.A. – HSBC PRIVATE BANK (LUXEMBOURG) S.A. – I TRUST REAL ESTATE SA – IF GROUP SA – IF-PAYROLL & HR – IKANO CAPITAL SA. – IKAÑO INSURANCE ADVISORY SA. – IKANO SA. – IMMO GESTION S.A.R.L. – INDEPENDENT (RE)INSURANCE SERVICES SA. – INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (EUROPE) SA. – ING LEASE LUXEMBOURG SA. – ING LUXEMBOURG – ING SOLUTIONS INVESTMENT MANAGEMENT S.A. – INNOFF OFFICES S.A. – INSTITUT DES RÉVISEURS D'ENTREPRISES – INTEGRALE LUXEMBOURG SA – INTER FUND MANAGEMENT S.A. – INTERACTIVE BROKERS LUXEMBOURG SARL – INTERNATIONAL FINANCIAL DATA SERVICES (LUXEMBOURG) S.A. – INTERNATIONAL FUND MANAGEMENT S.A. – INTERTRUST (LUXEMBOURG) S.A.R.L. – INTESA SANPAOLO BANK LUXEMBOURG S.A. – INTESA SANPAOLO SERVITIA SA. – INVESTING FOR DEVELOPMENT SICAV – IP CONCEPT FUND MANAGEMENT S.A. – IQ EQ (LUXEMBOURG) SA. – IQ EQ ADVISORS SA. – IQ EQ DEPOSITORY (LUXEMBOURG) S.A. – IQ EQ FUND MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A. – IQ EQ FUND SERVICES (LUXEMBOURG) S.A. – IQ SOLUTIONS – J. SAFRA SARASIN FUND MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A. – J.P. MORGAN ASSET MANAGEMENT EUROPE S.A.R.L. – J.P. MORGAN BANK LUXEMBOURG S.A. – JEAN REUTER, EXPERT COMPTABLE, RÉVISEUR D'ENTREPRISES – JINFA S.A.R.L. – JOHN DEERE BANK SA. – JUPITER ASSET MANAGEMENT INTERNATIONAL S.A. – KBC ASSET MANAGEMENT S.A. – KIEGER (LUXEMBOURG) SA – KPMG LUXEMBOURG, SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE – KPMG SERVICES – KREDIETRUST LUXEMBOURG – LA LUXEMBOURGEOISE SOCIÉTÉ ANONYME D'ASSURANCES – LA LUXEMBOURGEOISE-VIE SOCIÉTÉ ANONYME D'ASSURANCES – LA MANCHA HOLDING S.A.R.L. – LA MONDIALE EUROPARTNER – LA SECURITE ROUTIERE ASBL – LANDESBANK BADEN-WÜRTTEMBERG LUXEMBOURG BRANCH – LFPS LUXEMBOURG BRANCH – LIMS ASBL – LINDEN MARIE JEANNE – LINK FUND SOLUTIONS (LUXEMBOURG) S.A. – LINKLATERS LLP – LODGING PRODUCTS AND SERVICES SARL – LOMBARD INTERNATIONAL ASSURANCE SA. – LOMBARD ODIER (EUROPE) SA. – LOMBARD ODIER T&O SERVICES (EUROPE) SA. – LRI INVEST SA. – LUT LAGET TAX AUDIT & ACCOUNTANCY – LUX NORDIC WEALTH MANAGEMENT S.A. – LUX-DEVELOPMENT – LUXCELLENCE MANAGEMENT COMPANY SA. – LUXCSD SA. – LUXEMBOURG FOR FINANCE – LUXEMBOURG FUND LABELLING AGENCY (LUXFLAG) – LUXEPART SA. – LUXFACTORY CONSULTING SARL – LUXFACTORY SA. – LUXGEST ASSET MANAGEMENT – LUXLAURIDSEN S.A.R.L. – LUXLIFE SA. – LUXSALAIRES SA. – LYXOR FUNDS SOLUTIONS SA. – MANDATUM LIFE FUND MANAGEMENT S.A. – MARGUERITE ADVISER SA. – MARGUERITE INVESTMENT MANAGEMENT SA. – MARSH MANAGEMENT SERVICES LUXEMBOURG S.A.R.L. – MAZARS FAS – MAZARS LUXEMBOURG S.A. – MDO MANAGEMENT COMPANY S.A. – MEDIOBANCA INTERNATIONAL (LUXEMBOURG) S.A. – MERCK FINANCE SARL – MFEX LUXEMBOURG S.A. – MGI GROUPE FIDUCIAIRE LUXEMBOURG SARL – MIDDLEGAME VENTURES SA. – MIRABAUD ET CIE (EUROPE) SA – MITSUBISHI UFI INVESTOR SERVICES & BANKING (LUXEMBOURG) SA. – MIZUHO TRUST & BANKING (LUXEMBOURG) SA. – MI HUDSON MANAGEMENT SA. – MOMENTUM ASSET MANAGEMENT SA. – MONUMENT ASSURANCE LUXEMBOURG S.A. – MOORE AUDIT SA. – MUGL LUX MANAGEMENT COMPANY S.A. – MULTICONCEPT FUND MANAGEMENT S.A. – MULTALITÉ DES PME. – NATIXIS LIFE – NATIXIS LIFE – NATIXIS LIFE MANAGEMENT LUXEMBOURG – NAUTADUTILH AVOCATS LUXEMBOURG S.A.R.L. – NBG ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG – NINETY ONE LUXEMBOURG SA. – NOBIS ASSET MANAGEMENT S.A. – NOMURA BANK (LUXEMBOURG) SA. – NORD EUROPE LIFE LUXEMBOURG – NORD/LB LUXEMBOURG S.A. COVERED BOND BANK – NORDEA BANK S.A. – NORDEA INVESTMENT FUNDS SA. – NORDLUX VERMÖGENSMANAGEMENT LUXEMBOURG S.A. – NORTHERN TRUST GLOBAL SERVICES SE – NORTHERN TRUST LUXEMBOURG MANAGEMENT COMPANY SA. – NOTZ, STUCKI EUROPE SA. – NOVO BANCO SA. SUCCURSALE DE LUXEMBOURG – NTT LUXEMBOURG PSF SA. – NUCLEAR INDUSTRY REINSURANCE ASSOCIATION NIRA – OAKLEY CAPITAL HOLDINGS SARL – OAKTREE CAPITAL MANAGEMENT (LUX) SARL – OCORIAN (LUXEMBOURG) S.A. – OCORIAN SERVICES (LUXEMBOURG) S.A.R.L. – OCTOGONE EUROPE SA. – ORDD BHF ASSET MANAGEMENT LUX – ORBIT PRIVATE ASSET MANAGEMENT S.A. – ORDRE DES EXPERTS COMPTABLES – OREA CAPITAL – PARADOCS BIS SARL – PARADOCS TER SARL – PARFININDUS S.A.R.L. – PARTNERS FINANCES – PAYPAL (EUROPE) S.A.R.L. ET CIE, S.C.A. – PECOMA ACTUARIAL AND RISK SA. – PÉTILLANCES SARL – PGIM REAL ESTATE LUXEMBOURG SA. – PICTET & CIE (EUROPE) SA. – PICTET ALTERNATIVE ADVISORS (EUROPE) SA. – PICTET ASSET MANAGEMENT (EUROPE) S.A. – PICTET LIFE INSURANCE ADVISORS S.A. – POSTBANK LUXEMBOURG – EINE NIEDERLASSUNG DER DB PRIVAT- UND FIRMIENKUNDENBANK AG – PPRO PAYMENT SERVICES S.A. – PRAMERICA MANAGEMENT COMPANY S.A. – PRIME AIFM LUX SA. – PRIME CAPITAL AG, LUXEMBOURG BRANCH – PRIVALUX MANAGEMENT S.A. – PROFESSIONAL INVESTMENT CONSULTANTS (EUROPE) S.A. – PWC ACADEMY SARL. – PWC SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE – PWC TAX INFORMATION REPORTING SARL – QUAESTIO CAPITAL MANAGEMENT SGR S.P.A., LUXEMBOURG BRANCH – QUALIX SA. – QUINTET PRIVATE BANK (EUROPE) SA. – R+V LUXEMBOURG LEBENSVERSICHERUNG SA. – RAIFFEISEN VIE S.A. – RAKUTEN EUROPE BANK S.A. – RBC INVESTOR SERVICES BANK S.A. – RBS INTERNATIONAL DEPOSITORY SERVICES S.A. – RCB BANK LTD LUXEMBOURG BRANCH – REDLINE CAPITAL MANAGEMENT S.A. – RISK & REINSURANCE SOLUTIONS S.A. – RIVERBANK SA. – RODOBEL LUXEMBOURG VGMBH – ROOSEVELT & PARTNERS S.A.R.L. – RSA LUXEMBOURG SA. – RSM AUDIT LUXEMBOURG SARL – RSM FINANCIAL SERVICES S.A.R.L. – RSM FUND MANAGEMENT LUXEMBOURG S.A. – RSM TAX & ACCOUNTING – S.F.C. FIDUCIAIRE, SOCIÉTÉ FIDUCIAIRE ET COMPTABLE S.A.R.L. – SALTGATE S.A. – SANNÉ GROUP (LUXEMBOURG) SA. – SAPHILUX S.A.R.L. – SCOTTISH WIDOWS EUROPE – SD WORX SA. – SEB INVESTMENT MANAGEMENT AB LUXEMBOURG BRANCH – SEREAL TECHNOLOGIES S.A. – SG FINANCING AND DISTRIBUTION – SGF GROUP SA. – SIMON THEIS, EXPERT COMPTABLE – SIX PAYMENT SERVICES EUROPE SA. – SKANDINAVISKA ENSKILDA BANKEN AB (PUBL), LUXEMBOURG BRANCH – SMBCC NIKKO BANK (LUXEMBOURG) SA. – SMBCC NIKKO INVESTMENT FUND MANAGEMENT COMPANY (LUXEMBOURG) SA. – SOCIÉTÉ DE LA BOURSE DE LUXEMBOURG SA. – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ISSUER – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE LIFE INSURANCE BROKER S.A. – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE LUXEMBOURG – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE PRIVATE WEALTH MANAGEMENT SA. – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE RÉ SA. – SOCIÉTÉ NATIONALE DE CRÉDIT ET D'INVESTISSEMENT – SOFINEX SA. – SOGECORE SA. – SOGELIFE SA. – SPIRIT ASSET MANAGEMENT SA. – SPORT TOTAL INTERNATIONAL S.A. – STÄTE STREET BANK INTERNATIONAL GMBH, LUXEMBOURG BRANCH – STATERA AUDIT S.A.R.L. – STEVENS ET DE MÜNTER SA. – STIBBE AVOCATS – STONEX FINANCIAL EUROPE SA. – STRUCTURED INVEST SA. – SUMITOMO MITSUI TRUST BANK (LUXEMBOURG) SA. – SVENSKA HANDELSBANKEN AB (PUBL), LUXEMBOURG BRANCH – SWEDBANK AB (PUBL), LUXEMBOURG BRANCH – SWISS LIFE (LUXEMBOURG) SA. – SWISS LIFE ASSET MANAGERS LUXEMBOURG – SWISS LIFE PRODUCTS + SWISS RE EUROPE SA. – SYNCORDIS PSF – SYNCORDIS SA. – T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.A.R.L. – T. ROWE PRICE INTERNATIONAL LTD, LUXEMBOURG BRANCH – TATA CONSULTANCY SERVICES LUXEMBOURG S.A. – TAX CONSULT S.A. – TDR CAPITAL SARL – THE BANK OF NEW YORK MELLON SA/NV – LUXEMBOURG BRANCH – THE ONELIFE COMPANY SA. – THE ROYAL BANK OF SCOTLAND INTERNATIONAL LIMITED, LUXEMBOURG BRANCH – THE SHIPOWNERS' MUTUAL PROTECTION & INDEMNITY ASSOCIATION (LUXEMBOURG) – THE WEST OF ENGLAND SHIP OWNERS' MUTUAL INSURANCE ASSOCIATION (LUXEMBOURG) – TMF LUXEMBOURG S.A. – TOKIO MARINE EUROPE S.A. – TRADITION LUXEMBOURG SA. – TRANSRE EUROPE SA. – TRUSTERS SA. – TUSPARK CAPITAL MANAGEMENT (LUXEMBOURG) SARL – U.S. BANK GLOBAL FUND SERVICES (LUXEMBOURG) S.A.R.L. – UBP ASSET MANAGEMENT (EUROPE) SA. – UBS EUROPE SE, LUXEMBOURG BRANCH – UBS FUND MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A. – UNICREDIT BANK AG LUXEMBOURG BRANCH – UNICREDIT INTERNATIONAL BANK (LUXEMBOURG) S.A. – UNION BANCAIRE PRIVÉE (EUROPE) S.A. – UNION INVESTMENT FINANCIAL SERVICES SA. – UNION INVESTMENT LUXEMBOURG S.A. – UP CONSULTING SA. – VAM GLOBAL MANAGEMENT COMPANY SA. – VICTORY ASSET MANAGEMENT SA. – VITIS LIFE SA. – VOTORANTIM CIMENTOS INTERNATIONAL S.A. – VP BANK (LUXEMBOURG) SA. – VP FUND SOLUTIONS (LUXEMBOURG) SA. – WEALINS SA. – WELLS FARGO ASSET MANAGEMENT LUXEMBOURG S.A. – WILDGEN SA. – WORLDLINE EUROPE – XINEX SARL – ZEDRA LUXEMBOURG – ZIFFER LU SARL – ZIMMER & PARTNERS SA. – ZURICH EUROLIFE SA





**15-17 avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg**

**Tél. 22 80 90-1  
Fax 22 80 81**



**[www.ASTF.lu](http://www.ASTF.lu)  
[accueil@astf.lu](mailto:accueil@astf.lu)**

**[Facebook.com/astf.lu](https://Facebook.com/astf.lu)  
[Linkedin.com/company/astf-lu](https://Linkedin.com/company/astf-lu)**