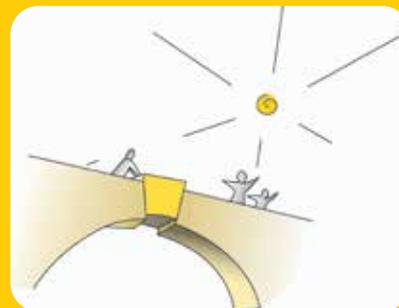


CAAMI

Une autre mutuelle !



On récolte ce que l'on sème

Rapport annuel 2023

.be

Avril 2024

Une réalisation du service communication

Editeur responsable : Christine Miclote
Administrateur général
Rue du Trône 30 A
B- 1000 Bruxelles

Dit verslag is in ook beschikbaar in het Nederlands op www.hziv.be

Les fruits de la croissance

Les pages de ce rapport d'activités 2023 mettent en lumière une année de **croissance et d'innovations au service de l'ensemble de nos publics**. Nous sommes ravis de partager avec vous toutes ces réalisations qui reflètent autant les défis déjà relevés que ceux qui restent encore à venir.

Evoquons tout d'abord l'augmentation significative du **nombre de nos usagers** dans le pilier de l'assurance maladie-invalidité obligatoire. Année après année, la CAAMI se rend disponible pour davantage d'assurés sociaux en quête d'une assurance accessible.

Leur confiance est une magnifique motivation et nous sommes particulièrement fiers de cette situation qui renvoie à **notre activité historique d'organisme assureur**. En cette période parfois trouble, nous pensons important de poursuivre cette mission fondamentale.

Mais la CAAMI est aujourd'hui bien plus qu'une « autre mutuelle ». Depuis plusieurs années déjà nous exécutons d'autres missions pour des publics plus spécifiques ou pour des institutions partenaires: Victimes de guerre (2017), Marins (2018), Mediprima (2013). C'est à présent **aux détenus et internés placés** de devenir bénéficiaires de l'assurance maladie obligatoire.

La CAAMI peut à présent couvrir leurs soins de santé. Le statut de détenu est temporaire et erratique ce qui nous conduit à travailler constamment dans le flux. Nos services sont pour cela en étroite liaison avec les administrations pénitentiaires. Ce projet est un bel exemple de synergie au **service de l'intérêt général**.

L'année 2023 a aussi été celle de la mise en place et du développement de notre cellule **Back to work** au sein de notre direction médicale. Cette cellule accompagne les personnes en incapacité de travail de longue durée vers un retour sur le marché du travail.

Les nouveautés opérationnelles sous-entendent des développements informatiques conséquents. La **modernisation de nos outils ICT** compte notamment la modernisation de notre infrastructure et la réécriture de nos applications.

L'exécution de nos missions requiert un personnel motivé et compétent. La bonne gestion de **nos ressources humaines** est donc au centre de nos attentions. Le renforcement continu de nos équipes par l'arrivée de nouveaux collègues talentueux est à mettre l'actif de cette politique.

Grâce à notre engagement loyal et volontaire, nous avons pu **consolider notre position** dans les divers secteurs d'activités où nous sommes utiles. Nous étendons nos relations et nos partenariats pour nous adapter aux exigences d'une sécurité sociale de plus en plus complexe.

Dans les pages qui suivent, nous vous invitons à plonger dans le parcours de cette année 2023, en explorant les initiatives qui l'ont jalonnée et en célébrant les succès collectifs qui ont enrichi notre institution.

Bonne lecture,

Christine Miclotte, avril 2023

Table des matières

Avant-propos	p.3	<i>Publics spécifiques</i>	
Table des matières	p.5	7. Détenus	p.24
L'année 2023...		8. Marins	p.25
En quelques mots	p.6	9. Médiprima	p.25
En quelques chiffres		10. Direction Victimes de guerre	p.26
1. Personnel	p.10		
<i>L'assurance maladie-invalidité obligatoire</i>			
2. Gestion des membres	p.12		
3. Soins de santé	p.20		
4. Indemnités	p.21		
5. Service médical	p.22		
6. Service social	p.23		

En quelques mots

Nouveautés

En janvier 2023 les **détenus et les internés placés** sont intégrés dans l'assurance-maladie-invalidité. Leurs soins ne sont donc plus à charge du SPF Justice mais sont notamment traités par la CAAMI. Ce nouveau statut est résiduaire et ne s'applique que si la personne ne peut pas être en ordre selon les règles classiques de l'assurabilité (y compris les règles européennes).

Les premiers mois de l'année ont également vu un nouveau développement de la **webapp myCAAMI**. Les assurés peuvent maintenant y consulter l'état de leur dossier d'incapacité de travail. Accessible en continu, myCAAMI permet de gérer plusieurs démarches en ligne et fournit une information précise sur les dossiers. Son accès est personnel et sécurisé.

Le mois de juillet a connu le lancement d'une toute nouvelle version du **site internet** externe. En plus de ses côtés techniques, cette mise à jour profonde a permis d'intégrer toutes les nouvelles missions de l'institution sous une même identité visuelle et une meilleure structure.

En septembre prenait place le lancement d'une procédure destinée aux **Lanceurs d'alerte**. La CAAMI s'est jointe aux autres institutions publiques de sécurité sociale pour mettre en place un canal de signalement d'atteintes à l'intégrité.

La CAAMI lançait en octobre sa newsletter d'information générale **CAAMI-flash**. Un premier pas vers une plus grande digitalisation des communications pour tous ses usagers. Ce canal débute avec un envoi bimensuel mais permet une grande flexibilité.

La CAAMI s'est également dotée d'un nouveau **Mobility manager** dont l'une des premières actions aura été de mettre en place une sensibilisation des collaborateurs. La mobilité est en effet au centre des questions sur le changement climatique et la CAAMI y est sensible à son niveau.

L'informatique a aussi vu le développement de quelques projets tels que la Facturation des soins hospitaliers ou la Régularisation. Le renouvellement de notre infrastructure et le passage vers Microsoft 365 a requis pas mal d'attention tandis que la réécriture de nos applications se poursuivait. Ce dernier travail a d'ailleurs permis la mise en production pour la gestion des flux liés aux soins infirmiers (accords médicaux) et pour le paiement des forfaits aux assurés.

Une institution qui bouge

La CAAMI est une institution ouverte qui veut incarner une neutralité positive. Elle s'est donc naturellement associée aux activités de la **semaine des fiertés** qui se tenait début mai.

L'année 2023 a vu le lancement officiel d'un groupe de travail interne chargé de la **promotion de**

la diversité. Les bases sont jetées et un appel aux collaborateurs est diffusé sur l'intranet. La séance inaugurale est prévue pour les premières semaines de 2024.

En juin tous les collaborateurs de l'institution ont pu se réunir lors d'une mémorable **fête du personnel**. Une première depuis les années Covid: tout le monde ressentait l'utilité de resserrer les liens et de se retrouver.

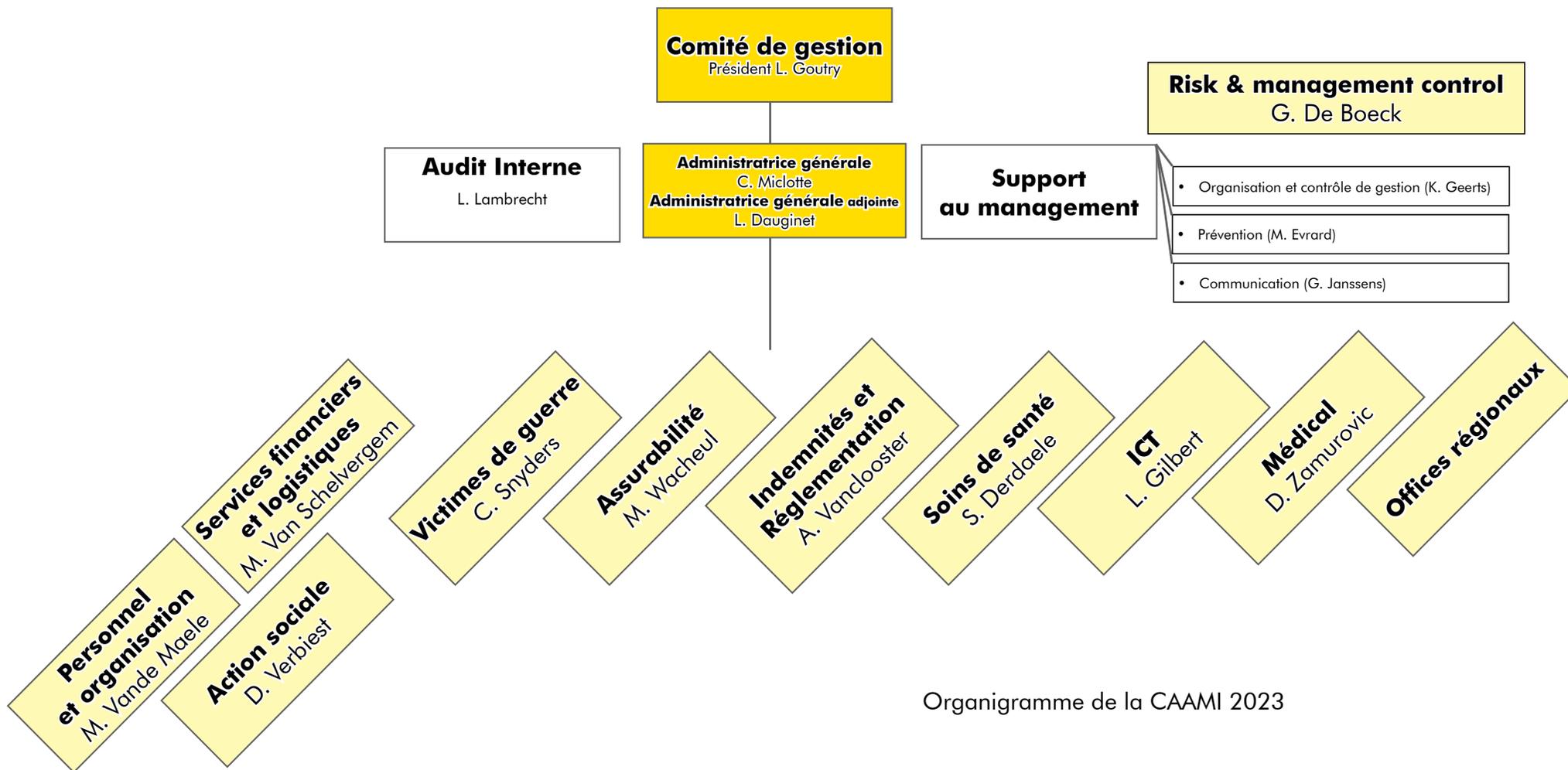
En octobre les collaborateurs de la CAAMI ont eu l'opportunité de participer aux **Journées de la solidarité** organisées pour les fonctionnaires fédéraux. Ils pouvaient mettre leur temps et leurs talents au service d'une organisation philanthropique.

Devoir de mémoire

Le 22 mars 2024 marquait le septième anniversaire des **attentats de Bruxelles**. La CAAMI était présente lors des commémorations par le biais de représentants de sa direction Victimes de guerre. Cette direction gère les dossiers des victimes reconnues et détentrices du statut de Solidarité nationale.

Un oeil sur 2024

En 2023 était signé un accord de collaboration entre la CAAMI et **Fedasil**. Cet accord prévoit qu'à terme la CAAMI puisse mettre son expertise des soins de santé au service des demandeurs de protection internationale. Ce dossier doit se concrétiser en 2024.



Organigramme de la CAAMI 2023

En quelques chiffres

Croissance aux Ressources humaines

On peut dire que la CAAMI a mis l'accent sur son personnel en 2023.

55 nouveaux collaborateurs ont ainsi été engagés sur toute l'année.

Nous comptons pas moins de **29 stagiaires** en vue de nomination.

Il y a également eu **17 promotions** à un niveau supérieur.

Cet apport de nouveaux talents a permis de remplir la quasi-totalité du plan du personnel.

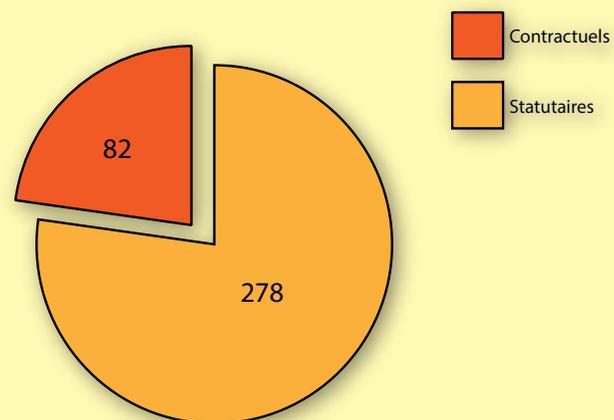
Une **refonte des formations** a en outre permis de mettre tous ces collaborateurs à niveau. Les sessions ont eu lieu en présentiel (110) ou en modules de e-learning (128).

La direction Ressources humaines a comptabilisé un total cumulé de **623 participations** à des formations en 2023.

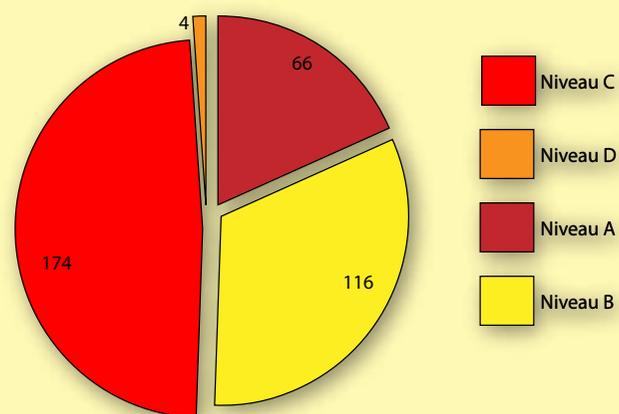
1 - Personnel

Fin 2023 la CAAMI comptait au total **363 collaborateurs** dont 278 statutaires.

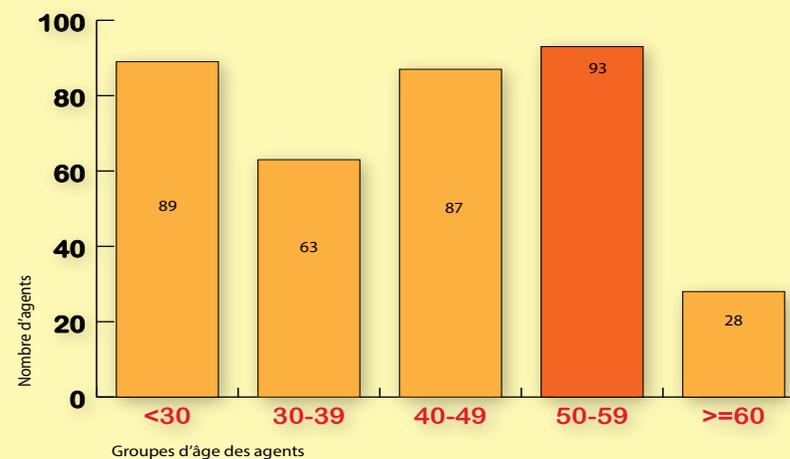
Statuts des collaborateurs



Ventilation par niveaux



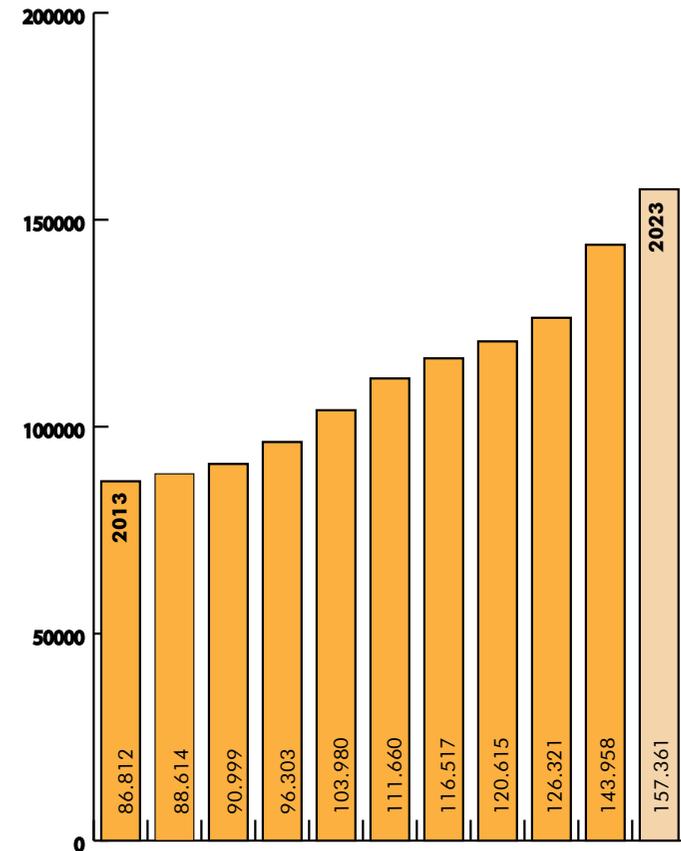
Répartition par tranches d'âges



Croissance du nombre d'assurés

Le nombre de nos assurés a **grimpé de 81% en 10 ans**.

Cette hausse est relativement constante avec un pic assez marqué en 2022 du à l'arrivée des bénéficiaires du statut de protection temporaire (guerre en Ukraine).

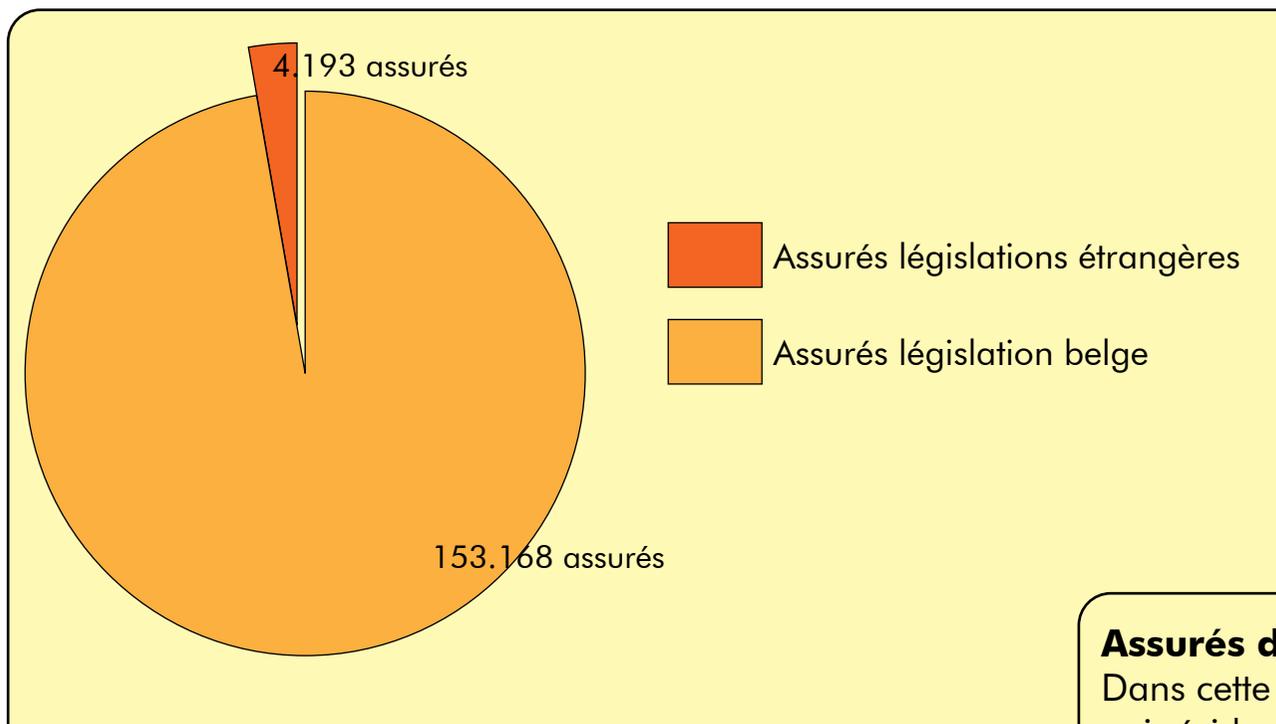


2 - Gestion des membres

Nombre et répartition

Au 31 décembre 2023, pas moins de **157.361 membres** étaient inscrits auprès des différents offices régionaux de la CAAMI.

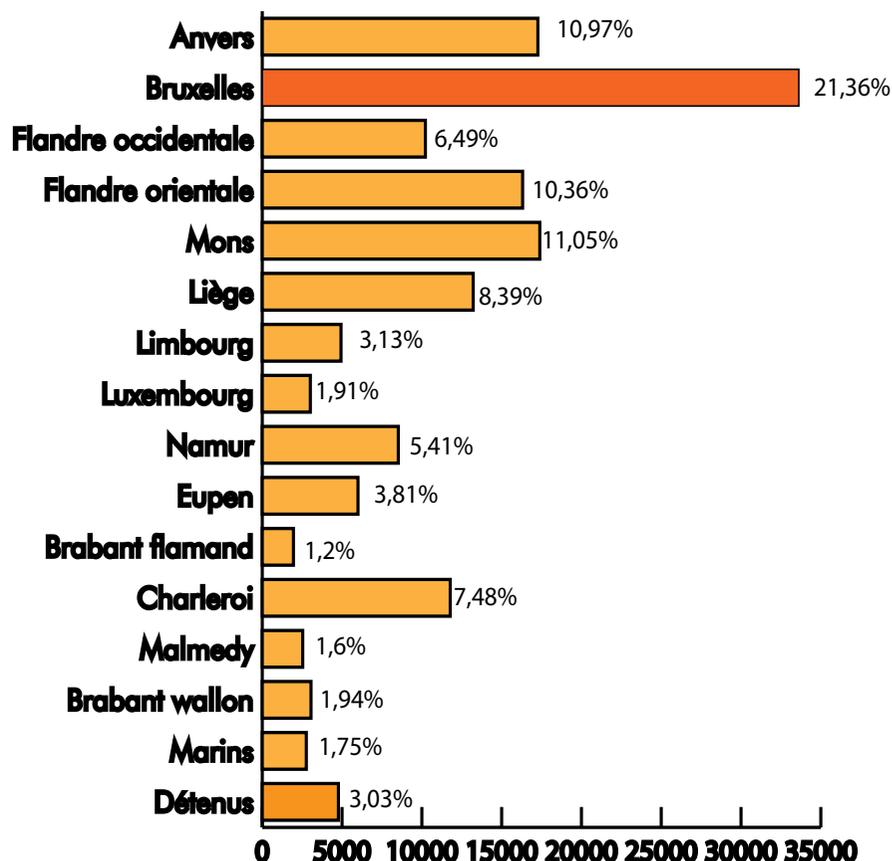
Pour la plupart il s'agit d'assurés de la législation belge (ALB). Une petite fraction est cependant composée d'assurés relevant de législations étrangères mais établis en Belgique (ALE RB).



Assurés de la législation belge?

Dans cette catégorie entrent également les assurés belges qui résident à l'étranger: travailleurs frontaliers entrants, pensionnés belges installés à l'étranger...

Les offices régionaux jouant un rôle de premier plan dans le suivi et la gestion opérationnelle, il est intéressant de voir comment les dossiers d'assurés se répartissent dans les différentes implantations régionales de la CAAMI.



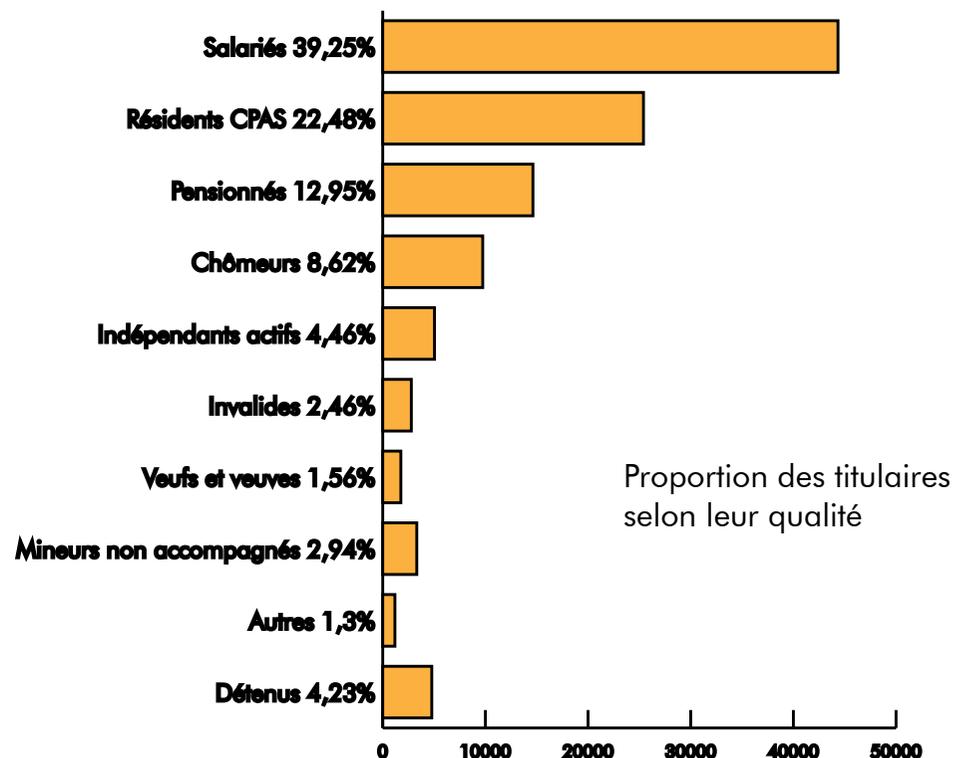
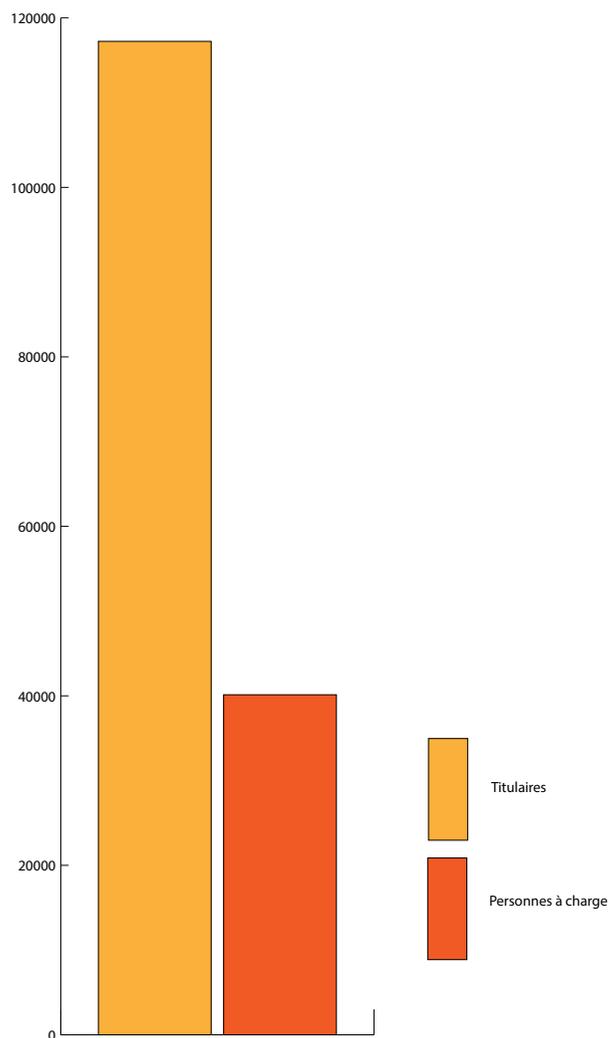
Par rapport à l'année 2022, le nombre de membres a augmenté de **7.403 assurés**.

La CAAMI gère non seulement les dossiers des assurés sociaux l'ayant choisie comme mutuelle mais également ceux des assurés dépendant du système spécifique des **Marins** (2.760).

En 2023 sont encore venus s'ajouter les **Détenus** qui ont été intégrés à l'assurance maladie. La CAAMI a alors endossé le rôle de mutuelle pour certains d'entre eux (4.771).

Profil général des membres

En matière d'assurance maladie-invalidité, c'est la personne titulaire qui ouvre des droits pour elle-même et les éventuelles personnes à sa charge. La CAAMI compte bien plus de titulaires que de personnes à charge. Les qualités de ces titulaires sont variées.



En tant qu'institution publique fédérale, la CAAMI compte ses assurés dans toutes les régions du pays. Ses services sont d'ailleurs disponibles dans les 3 langues nationales.

La majorité de nos membres **habitent** bien évidemment en **Belgique** (135.514, soit 86%).

Viennent ensuite les domiciles en **France** (9.245) et loin derrière en **Espagne** (973) et aux **Pays-Bas** (632). Au "top dix" figurent uniquement des pays membres de l'Union européenne ainsi que la Turquie.

Sur base des **nationalités**, remarquons que plus des trois quarts de nos assurés sont des nationaux de nos partenaires européens.

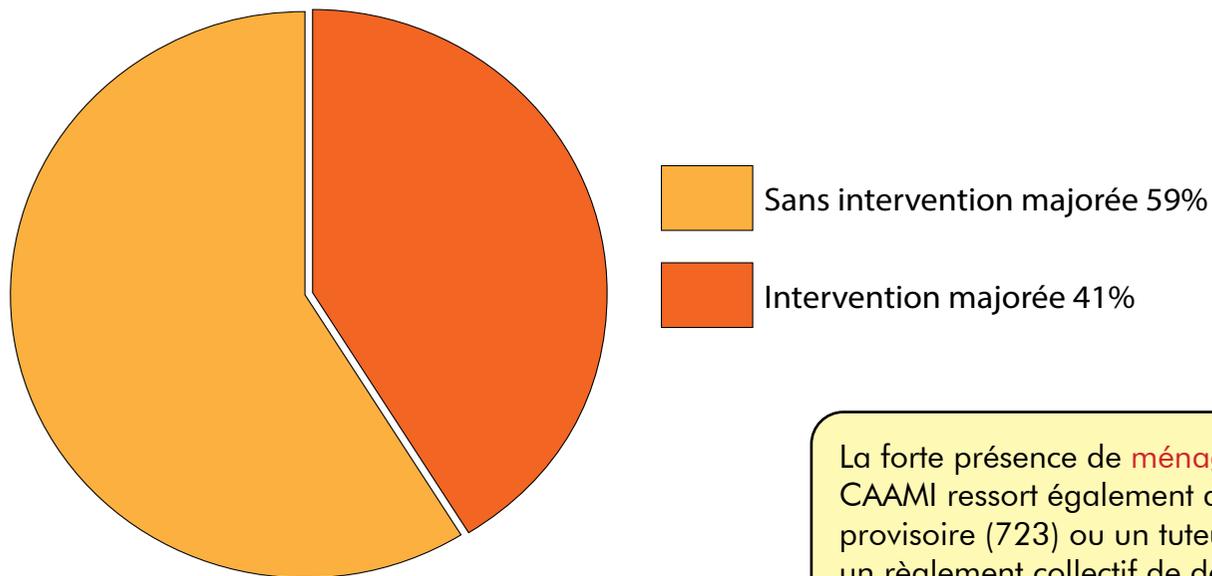
Au "top trois" des nationalités hors Union européenne nous retrouvons des **Ukrainiens** (12.102), des **Afghans** (5.115) et des **Camerounais** (2.773).

La CAAMI compte **plus de 200 nationalités** parmi ses assurés!

Profil social des membres

Plus de 40% des membres de la CAAMI a droit à l'intervention majorée. Il s'agit d'un régime préférentiel qui octroie des remboursements plus élevés pour des soins de santé (consultations, médicaments, hospitalisation, etc.).

Cette donnée détermine en grande partie le profil spécifique des assurés de la CAAMI, notamment celui des personnes socialement défavorisées.



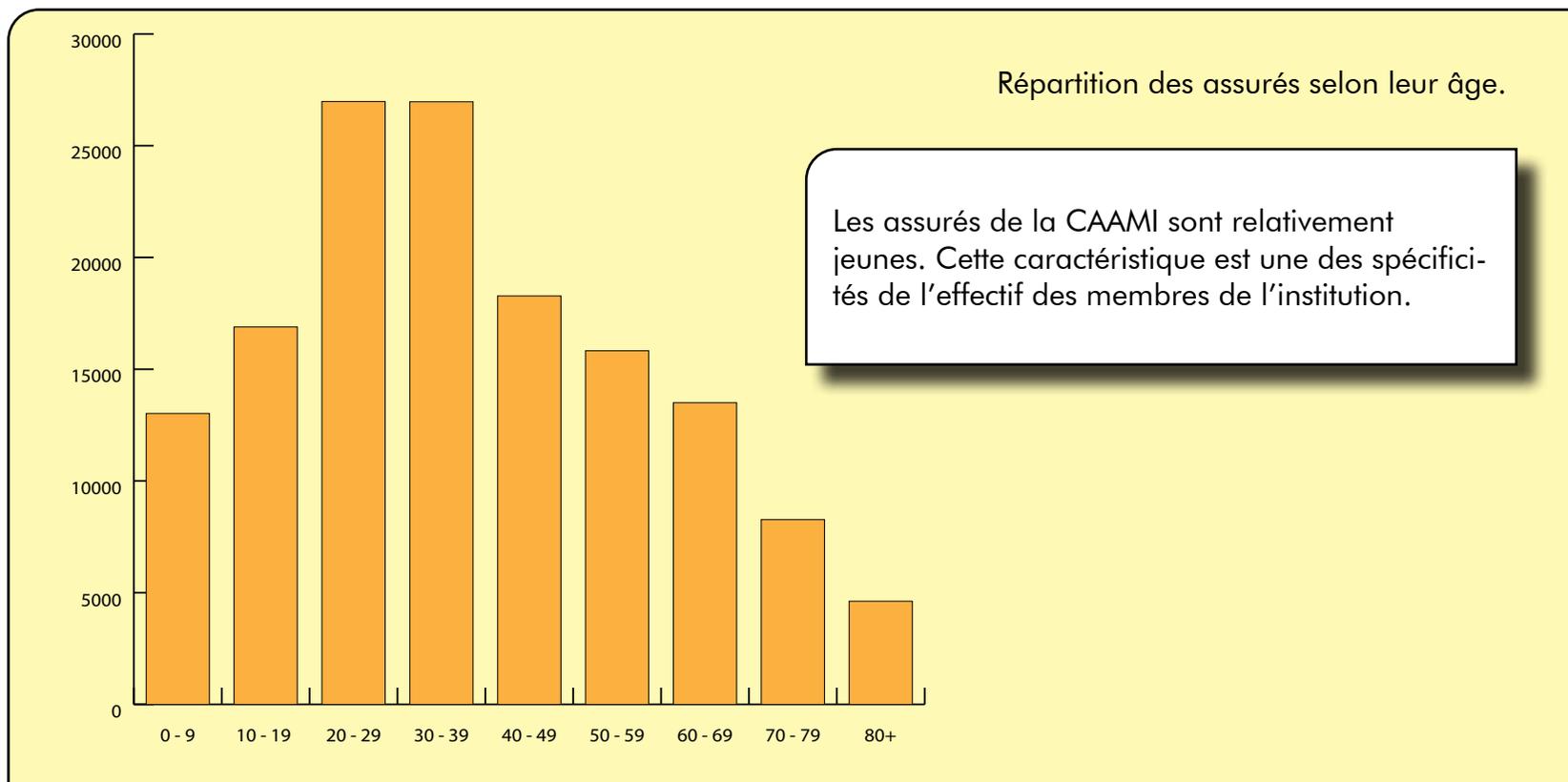
La forte présence de **ménages défavorisés** dans le fichier des membres de la CAAMI ressort également du nombre de personnes auxquelles un administrateur provisoire (723) ou un tuteur (865) a été attribué et du nombre de personnes avec un règlement collectif de dettes (188).

Les **Ukrainiens** détenteurs de la protection temporaire reçoivent automatiquement le bénéfice de l'intervention majorée.

Malgré le nombre élevé de “résidents en Belgique” (sans autre qualité par ex. de travailleur, de chômeur, d’invalidé, de pensionné, ...), à savoir 22,48% %, peu sont obligés de cotiser.

Cela signifie que la majorité des “résidents en Belgique” n’ont soit pas de revenus, soit un revenu inférieur aux plafonds légaux.

Le droit à l’intervention majorée dispense de la cotisation de “résidents”, et la majorité de nos assurés concernés sont dans ce cas-là.



En raison de leur profil socio-économique, 73.308 assurés de la CAAMI bénéficient du système du Tiers-payant social chez leurs médecins généralistes. Cette application automatique et obligatoire du Tiers payant doit les aider à ne pas reporter leurs soins pour des raisons financières.

Ce nombre est relativement important.

Etat civil des membres	Totaux	%
Célibataires	74.372	47,26
Personnes mariées	39.340	24,99
Cohabitation légale	249	0,15
Veufs - veuves	4.778	3,03
Personnes séparées/divorcées	10.733	6,82
Séparation de corps et de biens	125	0,07
Autres	68	0,04
Inconnu - Non trouvé	27.696	17,60
Total CAAMI	157.361	100

La catégorie Inconnu- Non trouvé est renforcée par l'intégration récente des détenus pour lesquels les données légales n'ont pas toujours été reçues.

3 - Soins de santé

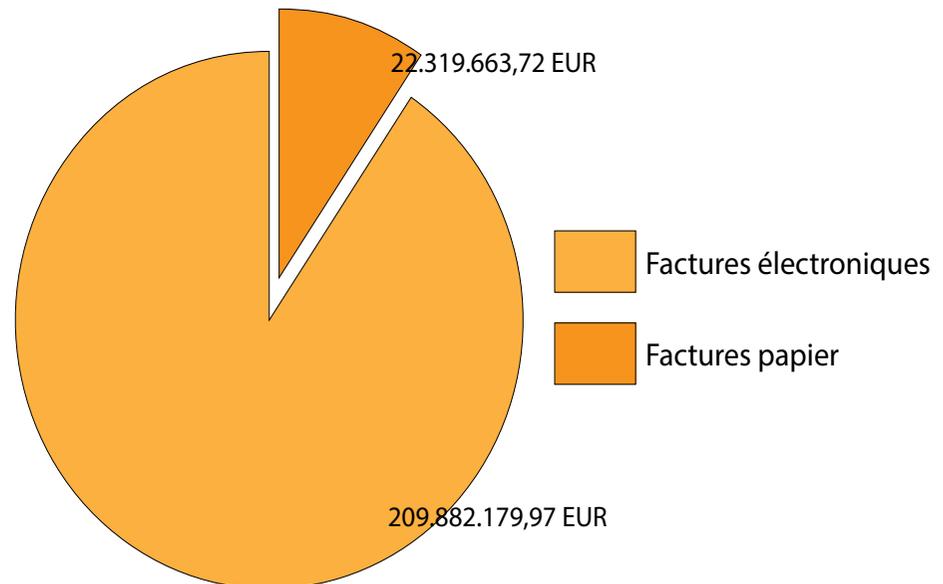
Remboursements et interventions

En 2023, la CAAMI a remboursé directement à ses membres 10.417.165,17 EUR.

Les soins passés par **eAttest** (attestations de soins électroniques envoyées directement par le prestataire de soins à la CAAMI) représentent un montant total de **4.460.654,54 EUR** soit **43% de la somme remboursée aux assurés**. Cette proportion est en nette augmentation d'année en année.

En parallèle, elle a également versé directement aux prestataires de soins (via le circuit tiers-payant) la somme de 232.201.843,69 EUR.

Répartition des paiements tiers-payants selon le mode de facturation.



4 - Indemnités

Revenus de remplacement

Le versement d'indemnités peut être lié à:

- une incapacité de travail primaire;
- une invalidité;
- une protection de la parentalité (naissance, adoption).

Les chiffres de 2023:

Types de risque	Nombre de dossiers	Montants en EUR
Incapacité de travail primaire	6.281	26.360.292,26
Invalidité	4.389	69.028.930,86
Protection de la parentalité	1.519	7.016.653,79
Total CAAMI	12.189	102.405.877,57

5 - Service médical

La mission principale du Service médical est de prendre des décisions là où une expertise médicale est exigée. Voici quelques chiffres concernant les dossiers traités au cours de l'année 2023:

22.346	certificats d'incapacité de travail
3.385	dossiers d'invalidité
1.348	dossiers de reprises de travail à temps partiel

En 2023, la CAAMI a préparé la réforme de la **(ré)évaluation de l'incapacité de travail**. Cette réévaluation devenait obligatoire vu l'augmentation du nombre de maladies de longue durée et une nouvelle vision de l'invalidité davantage axée sur le rétablissement.

La réforme s'engage à raccourcir le suivi au cours de la première année d'incapacité de travail en fixant trois moments de contact fixes. Une fois que la personne devient invalide, la fréquence des contacts est adaptée à son état de santé. La réforme entrera en vigueur en 2024.

Un des plus grands projets de 2023 a été le **projet Retour au Travail**. En tant que caisse d'assurance maladie, nous devons accorder de plus en plus d'attention à la réintégration éventuelle de nos membres en invalidité au travail. Cela inclut notamment l'obligation, en tant qu'institution d'assurance, d'informer au mieux nos membres sur leurs possibilités dans le cadre d'une réintégration éventuelle, ainsi qu'une coopération

plus intensive avec les entités fédérées par le développement de nouveaux accords-cadres. La mise en place du baromètre Retour au Travail, fournissant toutes les informations nécessaires à des moments définis, jusqu'au dossier individuel, a nécessité de grands ajustements dans l'application médicale de l'INAMI. Le développement du flux est encore en cours.

Au sein du service médical, nous mettons fortement l'accent sur la circulation de l'information et la formation de nos collaborateurs. En 2023 également, plusieurs groupes de collègues et des sessions d'intervision supplémentaires ont été organisés pour informer, ajuster et surtout former les services face au paysage en évolution rapide dans lequel nous devons fonctionner.

6 - Service social

En 2023, les assistants sociaux de la CAAMI ont eu pas moins de **7.455 contacts** avec leurs usagers. Ils ont tenu 1.532 permanences et effectué 1.210 visites à domicile.

1.583 contacts ont eu pour cadre nos missions spécifiques au bénéfice des Ressortissants de notre direction Victimes de guerre et d'acte de terreur.

7 - Détenus

Depuis cette année 2023, les **détenus et internés placés** sont intégrés comme bénéficiaires de l'assurance maladie obligatoire.

Sont aussi concernés par cette intégration les détenus étrangers non autorisés à séjourner en Belgique. Ces derniers sont inscrits d'office à la CAAMI tandis que les autres détenus peuvent librement choisir la CAAMI comme organisme assureur.

La CAAMI, comme les autres mutuelles, peut donc être amenée à tarifier les factures de soins de santé de personnes en détention. Il s'agit d'une collaboration inédite avec le Service public fédéral de la Justice et l'INAMI.

Le statut de Détenu est très erratique: une personne peut l'acquérir ou le perdre sans préavis. Les services de la CAAMI doivent donc le gérer dans le flux à court ou moyen terme.

Pour l'année 2023 nous avons ainsi vu passer pas moins de **4.771 assurés** sous la qualité spécifique de Détenu tandis que 283 autres détenus ou internés ont pu recevoir une autre qualité (résident ou pensionné, par exemple).

(Ces assurés sont repris dans l'effectif des membres présenté pages 13 et suivantes)

8 - Marins

La CAAMI gère les droits à l'assurance maladie-invalidité pour les personnes soumises au système spécifique des Marins. Il s'agit d'individus inscrits auprès du Pool Marins de l'ONSS car ils naviguent sur des bateaux de la marine marchande belge.

En 2023, la CAAMI comptait ainsi **2.760 assurés Marins** dont les dossiers étaient traités par le bureau CAAMI d'Anvers.

(Ces assurés sont repris dans l'effectif des membres présenté pages 13 et suivantes)

9 - Mediprima

La CAAMI vérifie et tarifie les factures électroniques liées à l'**aide médicale urgente** octroyée par les Centres publics d'aide sociale (CPAS).

Elle agit pour le compte du Service public de programmation Insertion sociale (SPP IS) en payant directement aux prestataires les sommes prévues par l'assurance maladie obligatoire.

Les sommes considérées ne sont cependant pas prélevées sur le budget de l'assurance maladie. Elles proviennent du **budget spécifique du SPP IS**. Pour 2023, **2.527 envois** d'hôpitaux et de médecins généralistes ont ainsi été traités. Le montant total était de 92.566.684,41 EUR.

10 - Victimes de guerre et d'acte de terreur

Les ressortissants

Les bénéficiaires des services de la direction Victimes de guerre et d'acte de terreur sont appelés des «ressortissants». Au 31/12/2023, ils étaient 5.023. Selon leur vécu propre, ils se répartissent en plusieurs catégories/statuts.

La situation au 31/12/2023:

Catégories	Nombre
Invalides de guerre 14-18	4
Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U.	1.444
Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois)	6
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	510
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	854
Victime des persécutions raciales 40-45	603
Victimes d'acte de terreur (directes)	867
Victimes d'acte de terreur (indirectes)	735
Total	5.023

Interventions

Le ticket modérateur

Les ressortissants de cette direction - hors invalides de guerre - peuvent obtenir une intervention complémentaire qui couvre leurs tickets modérateurs. Ces remboursements se font selon les tarifs et aux conditions fixées par l'INAMI pour les soins considérés.

Le versement final couvre donc la différence entre le tarif officiel et le montant de la prise en charge par l'organisme assureur du ressortissant.

Remboursements tickets modérateurs	Nombre	Montants (EUR)
Aux prisonniers de guerre	7	1965,24
Aux autres bénéficiaires	2.513	477.822,15
Total	2.520	479.791,39

Les prothèses

La cellule prothèses de la direction Victimes de guerre et d'acte de terreur verse ses interventions aux ressortissants ou directement aux prestataires. Sous conditions, ce service peut également accorder diverses indemnités.

Remboursements prothèses	Nombre	Montants (EUR)
Aux invalides de guerre	884	365.721,19
Aux tiers	224	274.320,52
Total	1.108	640.041,71

Service soins médicaux et pharmaceutiques

Cette cellule s'occupe des remboursements aux invalides de guerre. Ces-derniers peuvent bénéficier d'une intervention pour toute une série de prestations médicales ou paramédicales.

Remboursements soins médicaux et pharmaceutiques	Nombre	Montants (EUR)
Aux invalides de guerre	7.883	1.498.553,74
A l'étranger	27	20.885,91
Total	7.910	1.519.439,65

Une partie de la cellule règle certains remboursements directement aux prestataires de soins ou de services. Les prestations pharmaceutiques sont réglées directement par tiers-payant via les offices de tarification.

Remboursements soins médicaux et pharmaceutiques	Nombre	Montants (EUR)
Aux tiers (hors pharmaciens)	813	1.359.268,25
Aux offices de tarification	384	1.292.244,89
Total	1.197	2.651.513,14

La CAAMI en un coup d'oeil



Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité
Localisation des offices régionaux

Assurance maladie-invalidité

Nombre de membres par OR	Totaux	%
601 Anvers	17.271	10,97
675 Marins (Anvers)	2.760	1,75
602 Bruxelles-Capitale	33.622	21,36
603 Flandre occidentale	10.222	6,49
604 Flandre orientale	16.314	10,36
605 Mons	17.392	11,05
606 Liège	13.217	8,39
607 Limbourg	4.935	3,13
608 Luxembourg	3.013	1,91
609 Namur	8.523	5,41
610 Eupen	5.999	3,81
612 Brabant flamand	1.953	1,2
615 Charleroi	11.778	7,48
620 Malmedy	2.536	1,6
622 Brabant wallon	3.055	1,94
Détenus	4.771	3,03
Total 2023	157.361	100,00

Victimes de guerre et d'acte de terreur

Catégories	Nombre
Invalides de guerre 14-18	4
Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U.	1.444
Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois)	6
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	510
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	854
Victime des persécutions raciales 40-45	603
Victimes d'acte de terreur (directes)	867
Victimes d'acte de terreur (indirectes)	735
Total 2023	5.023

**Pour tout savoir des
missions de la CAAMI:
www.caami.be**

Une institution dynamique et orientée vers le client.

Une institution publique loyale et solidaire.

Aux collaborateurs compétents, engagés et motivés.

Portant une attention particulière aux personnes les plus défavorisées de la société.

Qui opte pour un service de qualité et une amélioration constante.

La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)

Service Communication CAAMI - Rue du Trône 30A, 1000 Bruxelles

www.caami.be

