

CAAMI

Une autre mutuelle !



Services en confinement

Rapport annuel 2020

.be

Les photographies illustrant ce rapport annuel ont été prises au printemps 2020, au début de la crise du Coronavirus.

Elles illustrent les bureaux de la CAAMI (Bruxelles) et leurs abords immédiats. Des places et des rues ordinairement noires de monde et pleines de vie.

Des endroits devenus, du jour au lendemain, beaucoup trop calmes...

Septembre 2021

Une réalisation des services de la CAAMI

Mise en page et rédaction finale par le service communication

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

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

Avant-propos

Les qualificatifs se bousculent pour décrire l'année 2020. Bien entendu ils sont rarement puisés dans des registres positifs...

Elle n'avait pourtant rien pour se distinguer particulièrement dans la cohorte des années. Qui aurait pu prévoir? Quelques rumeurs de maladie lointaine étaient bien remontées dans les derniers jours de 2019. Mais ces nouvelles ne ternirent pas les fêtes de l'an neuf.

La pandémie qui s'est déclarée en mars a surpris tout le monde. En quelques semaines seulement, elle a mis sous forte pression nos systèmes de santé et de sécurité sociale. Une année après, le bilan social et humain n'est pas encore prêt d'être tiré.

Si la facture n'est pas encore disponible, tout le monde pressent qu'elle sera cependant à la mesure de la crise. Une chose que nous pouvons voir, par contre, c'est que le système a tenu le premier choc.

La vague aurait pu tout emporter, la crise sanitaire se doublant alors immédiatement d'une catastrophe économique et sociale. Les filets de sécurité ont joué leur rôle, ici. Tendus et parfois prêts à rompre, mais ils ont tenu.

Malgré des auspices aussi sinistres, l'année 2020 a quand même apporté son lot d'actualités positives pour la CAAMI et ses nombreux usagers.

Au niveau des indemnités nous avons connu le lancement du nouveau programme informatique Unit. Après quelques maladies de jeunesse rapidement soignées, ce programme fonctionne maintenant à plein rendement.

La digitalisation des soins de santé a également poursuivi son développement. La troisième phase a ainsi été lancée (forfaits, MAF et douzièmes hôpitaux) fin décembre 2020.

La CAAMI a aussi basculé toute sa téléphonie vers la technologie Voice over IP (VOIP). Ce projet, lancé début d'année, était ainsi providentiellement prêt pour soutenir nos services dans la crise du Coronavirus.

A partir de mi-mars, tous nos agents ont en effet été mis en télétravail forcé. Ils ont alors pu compter sur le VOIP et les mails pour garantir la continuité de leurs tâches depuis leurs domiciles. Car si nos bureaux ont été obligés de fermer physiquement leurs portes à nos usagers, il faut souligner qu'à aucun moment le service de la CAAMI ne s'est arrêté.

Nos usagers ont donc toujours pu compter, parfois avec un peu de délai, sur leurs remboursements ou sur leurs allocations, même au plus fort de la crise. Nous les remercions vivement pour leur patience et leur flexibilité dans une situation en continuelle évolution. Nous sommes aujourd'hui très heureux de les retrouver en «présentiel».

Bonne lecture,

Christine Miclotte (octobre 2021)

Table des matières

| | |
|---|------|
| Avant-propos | p.3 |
| Table des matières | p.5 |
| Présentation de la CAAMI | p.7 |
| Qui sommes-nous? | p.8 |
| Nos missions? | p.10 |
| Organisation | p.12 |
| Personnel | p.15 |
| Gestion | p.16 |
| L'assurance maladie en quelques chiffres | p.17 |
| 1. Gestion des membres | p.18 |
| 2. Soins de santé | p.25 |
| 3. Indemnités | p.27 |
| 4. Service médical | p.28 |
| Les Victimes de guerre | p.29 |



LA CAAMI...

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.

En prenant les mesures nécessaires, nous pouvons limiter autant que possible l'augmentation du nombre de personnes infectées dans les semaines qui viennent.

www.info-coronavirus.be, nouvelle du 14 mars 2020

Présentation de la CAAMI

Q *ui sommes-nous?*

La **Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité** (CAAMI) est une Institution publique de sécurité sociale (IPSS).

Elle existe depuis 1955 en tant qu'organisme assureur (OA 600).

Historiquement, elle veut offrir à l'assuré social une alternative neutre pour obtenir ses droits à l'assurance maladie-invalidité obligatoire.

Dans ce cadre, elle tente d'ailleurs d'inscrire toute personne qui en fait la demande sans autres limites que celles posées par la loi.

C'est donc une institution bien spécifique par rapport aux mutualités.

Cette spécificité est restituée dans son slogan:

La CAAMI, une autre mutuelle...

Depuis quelques années, la CAAMI remplit également des missions en dehors de l'assurance maladie-invalidité.

Quelles que puissent être ces missions, elles bénéficient naturellement du **statut public** de CAAMI et cela signifie que celle-ci:

- veut servir tout le monde, peu importe le profil médical, économique, culturel ou philosophique;
- applique exclusivement la réglementation sans percevoir de cotisations pour des services complémentaires;
- cherche toujours à optimiser les droits de ses usagers.



Nos missions?

A côté de son **rôle historique** de “mutuelle”, la CAAMI a également développé d’autres activités:

Depuis 2014 la CAAMI participe au projet **Médiprima** en soutien du Service public fédéral de programmation Intégration sociale

En 2017 en reprenant les missions sociales et soins de santé au bénéfice des Invalides de guerre, **Victimes de guerre** et Anciens combattants.

En 2017, en se voyant confier la mission soins de santé dans le cadre du statut de **Solidarité nationale** (victimes d’actes de terreur).

En 2018 en accueillant les assurés sociaux du système spécifique des **Marins**.

Spécifiquement pour les assurés sociaux en tant que mutuelle

Assurabilité: inscription, octroi et gestion dynamique des droits selon les réglementations...

Soins de santé: remboursements aux membres, paiements aux prestataires, couverture des frais à l'étranger, traitement des anomalies...

Indemnités: gestion des incapacités de travail, de l'invalidité, du repos d'accouchement et des revenus de remplacement correspondants.

Service social: soutien de tout ordre...

Cabinet médical: gestion des dossiers nécessitant une expertise spécifiquement médicale.

Spécifiquement pour les Victimes de guerre et d'acte de terreur:

Intervention complémentaire dans les frais de soins de santé, selon une réglementation spécifique; Accompagnement et aide sociale.

Dans un cadre plus large...

Notre pratique nous donne une expertise toute particulière en assurance maladie-invalidité.

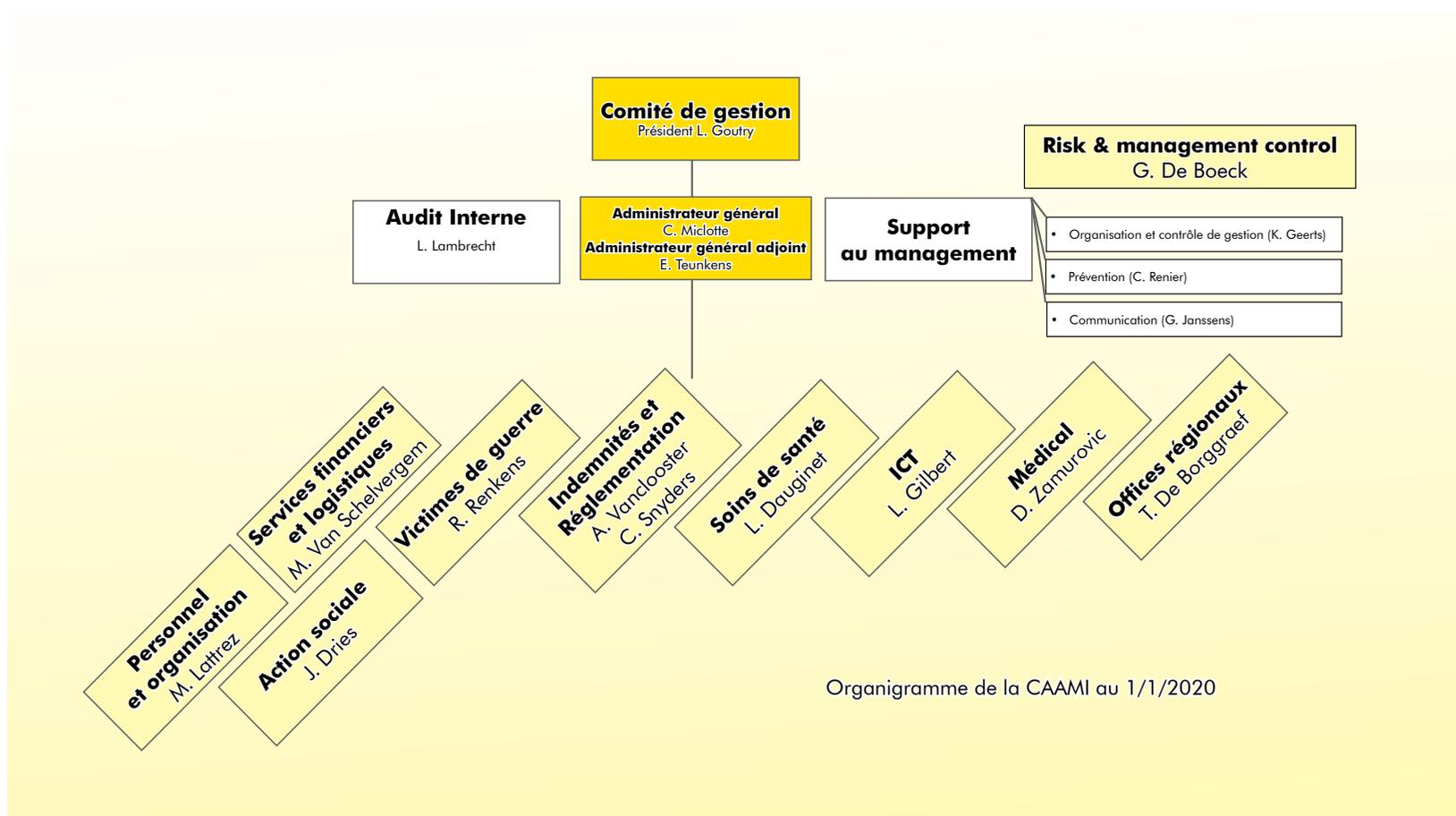
En tant qu'organisme assureur nous participons à la gestion de cette assurance au même titre que les mutualités.

La CAAMI fait également partie du réseau des Institutions publiques de sécurité sociale et s'inscrit donc dans ce cadre plus large visant à la protection de tous les membres de notre société.

Elle collabore aussi à des degrés divers avec d'autres institutions publiques belges et étrangères.

La CAAMI adopte une structure centralisée.

On retrouve donc à Bruxelles une administration centrale composée de plusieurs directions.



Les activités de service aux assurés se concentrent essentiellement dans les différents bureaux régionaux. La CAAMI dispose d'un réseau de bureaux dans toute la Belgique.



| | |
|-----------------------------------|--------|
| Anvers | OA 601 |
| Bruxelles-Capitale | OA 602 |
| Bruges (Flandre Occidentale) | OA 603 |
| Gand (Flandre Orientale) | OA 604 |
| Mons (Hainaut) | OA 605 |
| Liège | OA 606 |
| Hasselt (Limbourg) | OA 607 |
| Arlon (Luxembourg) | OA 608 |
| Namur | OA 609 |
| Eupen (Ost-Belgien) | OA 610 |
| Louvain (Brabant flamand) | OA 612 |
| Charleroi (Hainaut) | OA 615 |
| Malmedy (section d'Eupen) | OA 620 |
| Louvain-la-Neuve (Brabant wallon) | OA 622 |

La CAAMI organise également des bureaux locaux implantés là où la concentration d'assurés le justifie. Ces bureaux dépendent directement, tant en personnel qu'en traitement back-office, de l'office régional (ou de la section) qui chapeaute leur province.

| | |
|----------------|------------------|
| Ostende (603) | Waterschei (607) |
| Courtrai (603) | Houthalen (607) |
| Mouscron (605) | Raeren (610) |
| Tournai (605) | Sankt-Vith (620) |
| Eisden (607) | |

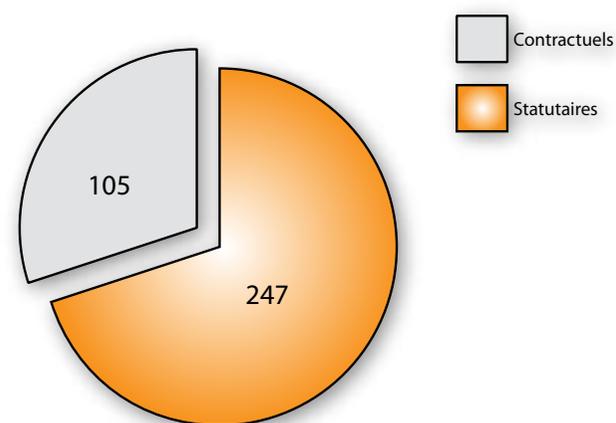
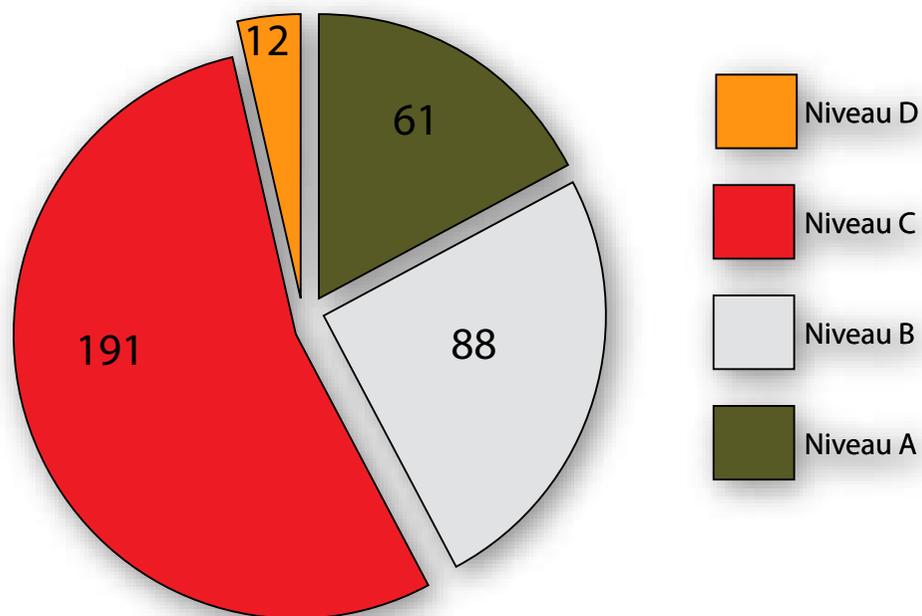
Enfin, la CAAMI tient également des petites permanences locales. Ces permanences ont le plus souvent lieu dans des locaux prêtés par une institution tierce, comme une administration ou une maison sociale. Sint-Niklaas (centre médico-social 't Punt), La Calamine (local du CPAS) ou à La Louvière (bureaux de l'Onem).

Les tâches menées dans les bureaux régionaux sont très diverses.

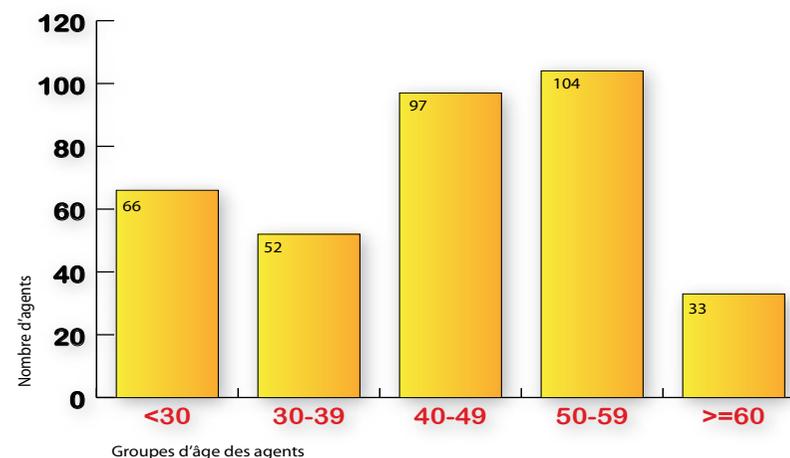
Ils sont le premier point de contact avec nos assurés et leur rôle de proximité est très important. Les assurés viennent y chercher conseil, demander un remboursement et gérer leurs dossiers. Les prestataires de soins, certains tiers (comme les CPAS) y trouvent également un interlocuteur privilégié.

Personnel

Fin 2020 la CAAMI comptait au total 352 collaborateurs dont 247 statutaires. Le personnel de l'institution augmente légèrement d'année en année afin de suivre les nouvelles missions qui lui sont confiées.



En 2020, la CAAMI a accueilli pas moins de 36 nouveaux agents pour 28 départs.





La CAAMI est gérée par son **Comité de gestion**. Cet organe paritaire regroupe des représentants des employeurs et des travailleurs et est présidé par monsieur Luc Goutry.

La CAAMI passe tous les 3 ans **un contrat d'administration** avec les Autorités fédérales (par rapport aux objectifs et au budget). En 2020, le contrat d'administration était encore celui conclu pour la période 2016-2018, prolongé par avenants depuis 2019.

La CAAMI établit chaque année **un plan d'administration** reprenant les actions nécessaires pour atteindre ses objectifs et pour permettre un contrôle de gestion interne.

Elle est de surcroît contrôlée dans son fonctionnement par

- l'Institut national de l'assurance maladie-invalidité;
- l'Office de contrôle des mutualités;
- un réviseur d'entreprise;
- deux commissaires du gouvernement;
- la Cour des comptes.



“Les citoyens sont tenus de rester chez eux afin de limiter un maximum de contacts en dehors de leur famille proche”

Sophie Wilmès, 17 mars 2020

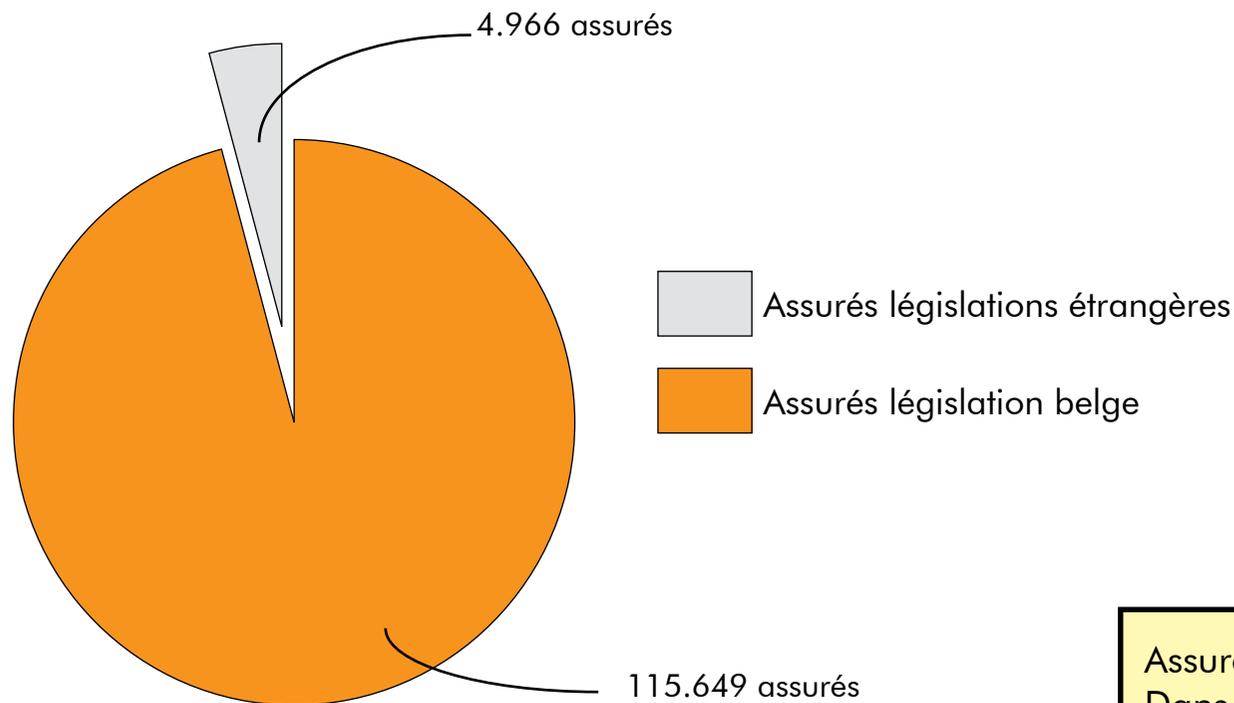
L'assurance maladie en quelques chiffres

1 - Gestion des membres

Nombre et répartition

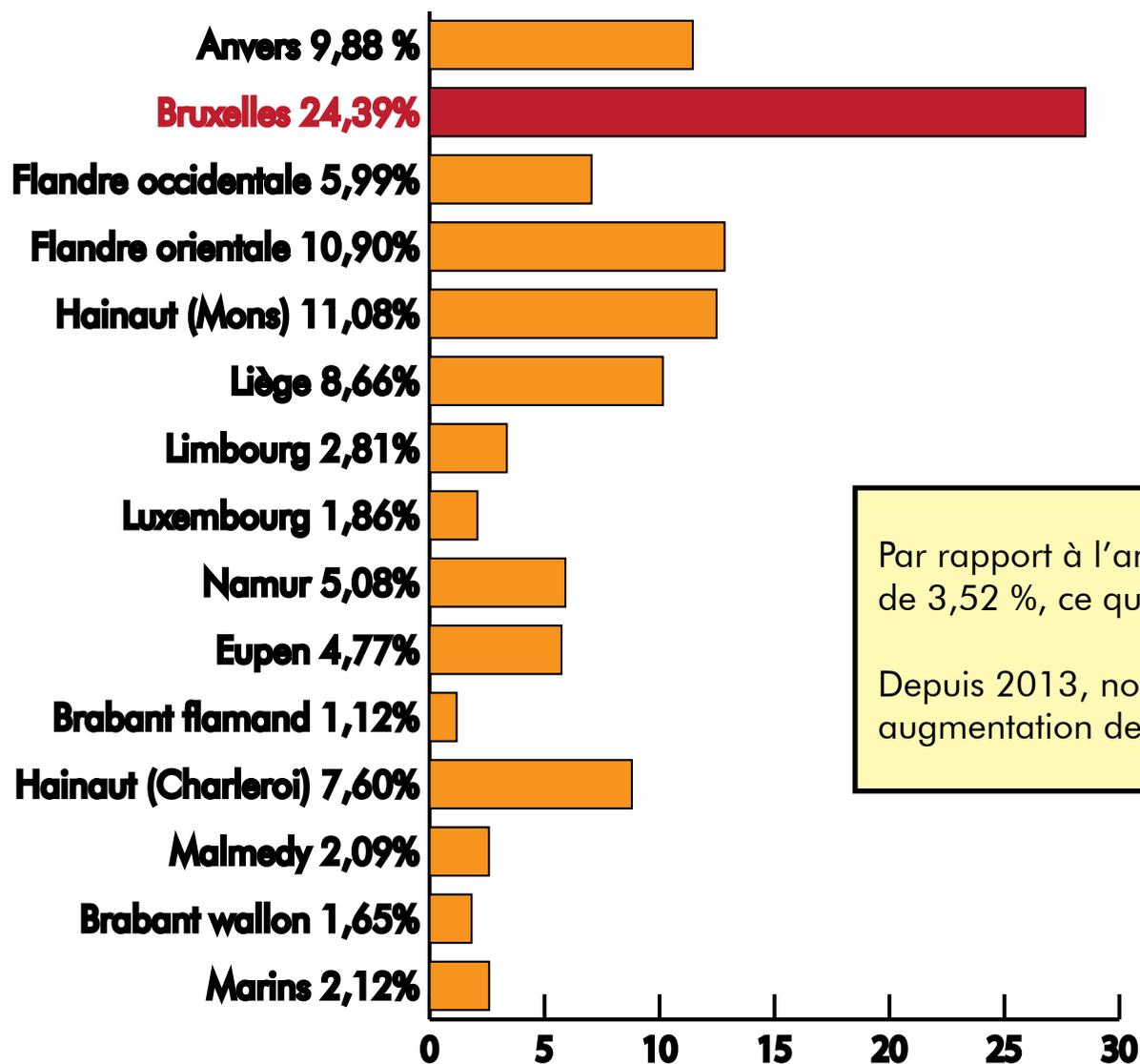
Au 31 décembre 2020, pas moins de **120.615 membres** étaient inscrits auprès des offices régionaux de la CAAMI.

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 entre 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.

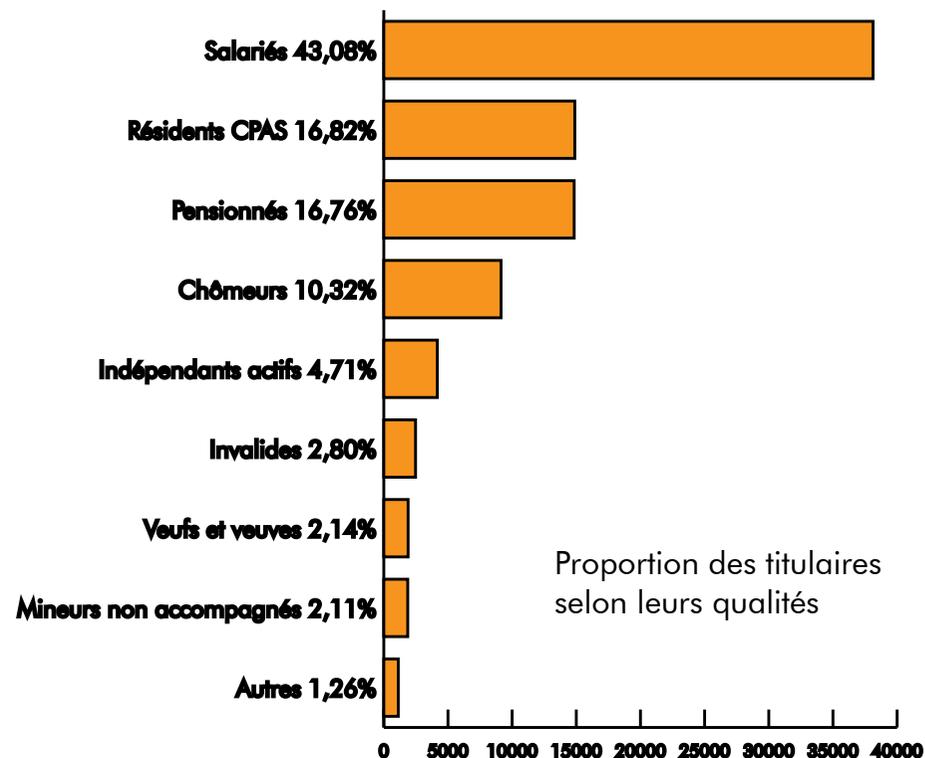
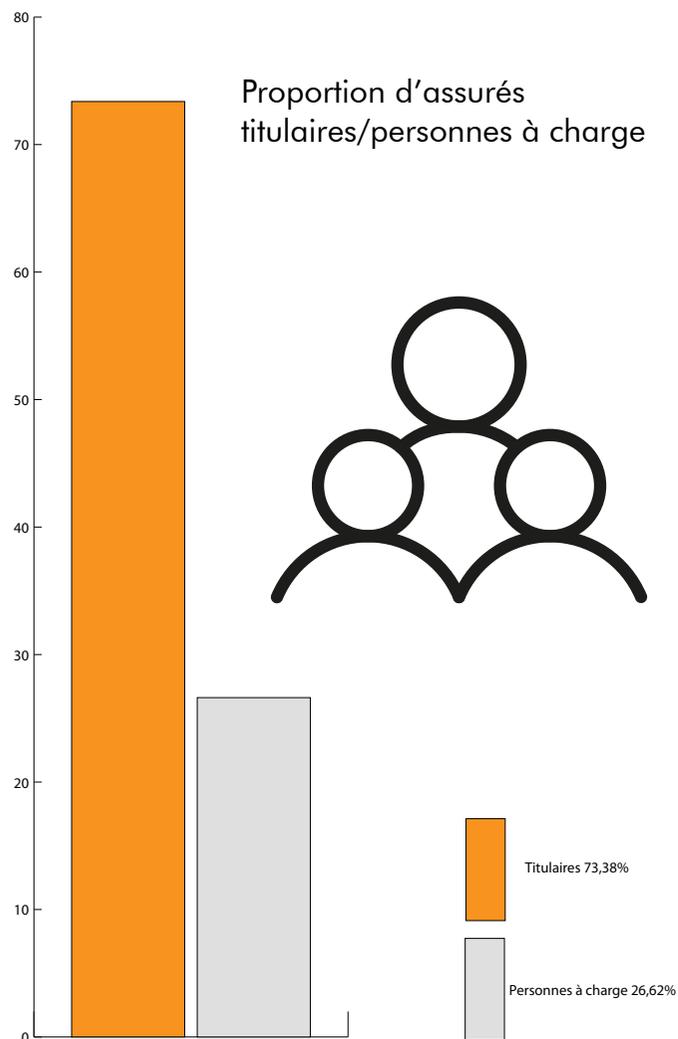


Par rapport à l'année passée, le nombre de membres a augmenté de 3,52 %, ce qui représente 4.098 nouveaux membres.

Depuis 2013, nous comptons 32.001 nouveaux membres, soit une augmentation de pas moins de 36,11 %!

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.

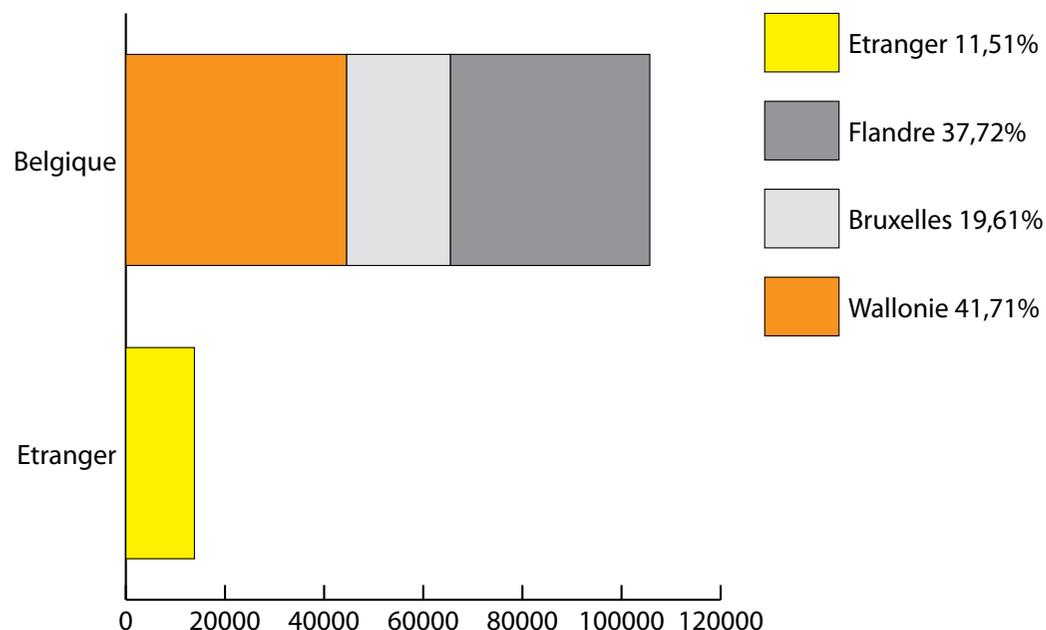


En comparaison avec l'année précédente, le nombre de résidents - en grande partie des allocataires des CPAS - a augmenté de 1.044 membres, soit de 7,54 %. Depuis 2013, ce nombre a fortement augmenté: 7.872 membres de plus, soit une augmentation de pas moins de 112,26 %!

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.

Certains assurés peuvent avoir leur domicile à l'étranger.

Répartition des assurés
selon leur domicile



La majorité de nos membres **habitent** bien évidemment en Belgique (106.732, soit 88,49 %).

Viennent ensuite les domiciles en France (6.646, soit 5,51 %), en Espagne (809, soit 0,67 %) et aux Pays-Bas (525, soit 0,43 %). Au "top dix" figurent uniquement des pays membres de l'Union européenne ainsi que la Turquie.

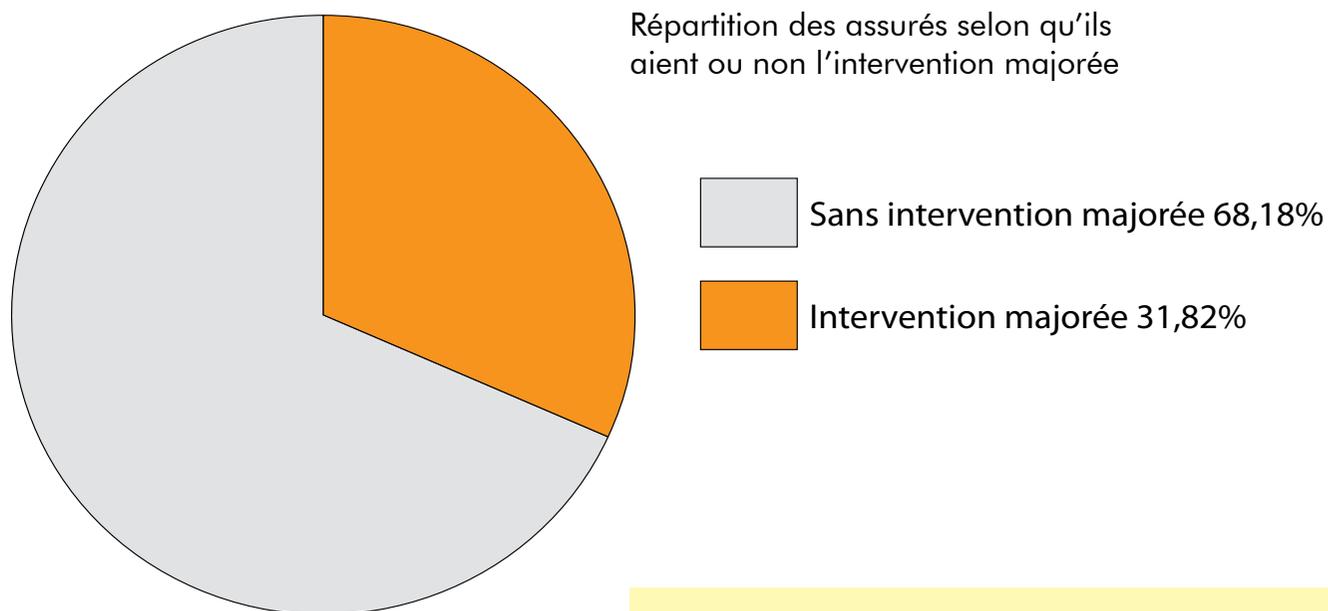
Sur base des **nationalités**, remarquons que plus des trois quarts de nos assurés sont des nationaux de nos partenaires européens.

Au "top trois" des nationalités hors Union européenne nous retrouvons des Afghans (4.662, soit 3,86%), des Syriens (2.512, soit 2,08%) et finalement des Camerounais (2.389, soit 1,98%).

Profil social des membres

Un tiers 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.).

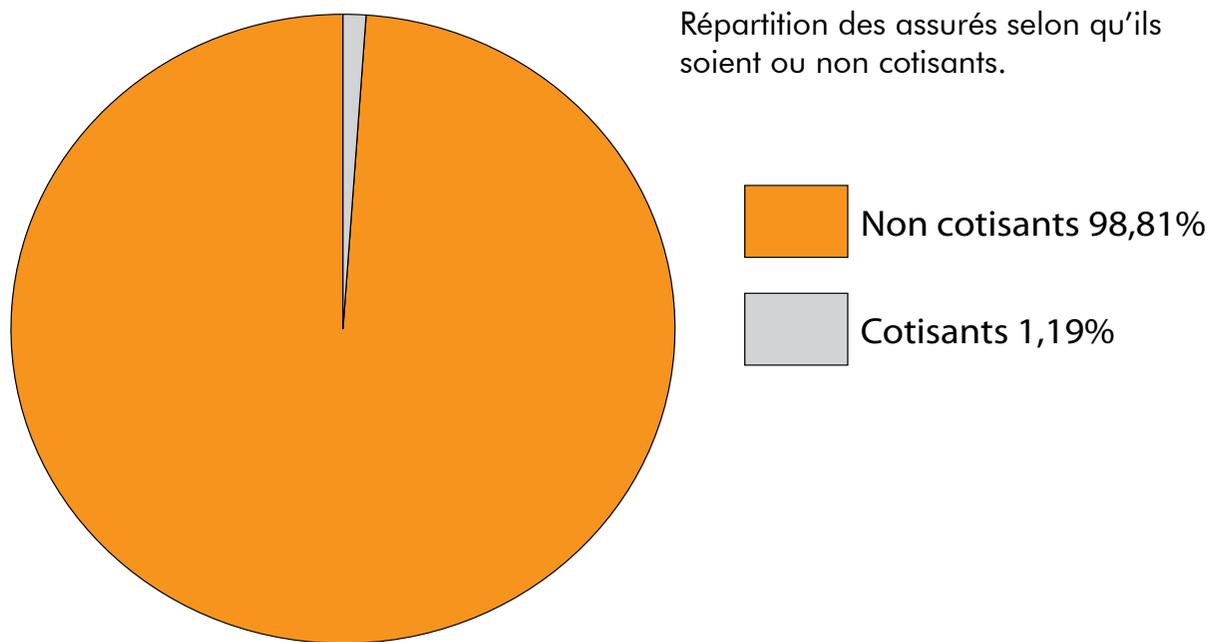
Cette donnée détermine en grande partie le profil spécifique des assurés de la CAAMI, notamment celui des personnes socialement défavorisées.



La forte présence de ménages défavorisés dans le fichier des membres de la CAAMI ressort également du nombre de personnes auxquelles un administrateur provisoire (529) ou un tuteur (203) a été attribué et du nombre de personnes avec un règlement collectif de dettes (616).

Malgré le nombre élevé de “résidents en Belgique” (sans autre qualité par ex. de travailleur, de chômeur, d’invalidé, de pensionné, ...), à savoir 16,82 %, seul 1,19 % des membres est obligé de cotiser.

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



Environ 48.903 titulaires de la CAAMI sont isolés, avec ou sans charge de famille.

Il s'agit de plus de la moitié de tous les titulaires. Depuis 2014, le nombre d'isolés a même augmenté de pas moins de 43,87 %.

| Etat civil des membres | Totaux | % |
|---------------------------------|----------------|------------|
| Célibataires | 60.536 | 50,19 |
| Personnes mariées | 34.619 | 28,70 |
| Cohabitation légale | 101 | 0,09 |
| Veufs - veuves | 4.720 | 3,91 |
| Personnes séparées/divorcées | 9.436 | 7,82 |
| Séparation de corps et de biens | 161 | 0,13 |
| Autres | 75 | 0,07 |
| Inconnu | 10.967 | 9,09 |
| Total CAAMI | 120.615 | 100 |

Ce groupe comporte 4.720 veuves/veufs et 9.597 membres séparés /divorcés.

Ceux-ci constituent un groupe vulnérable, plus particulièrement lorsqu'il y a des enfants à charge.

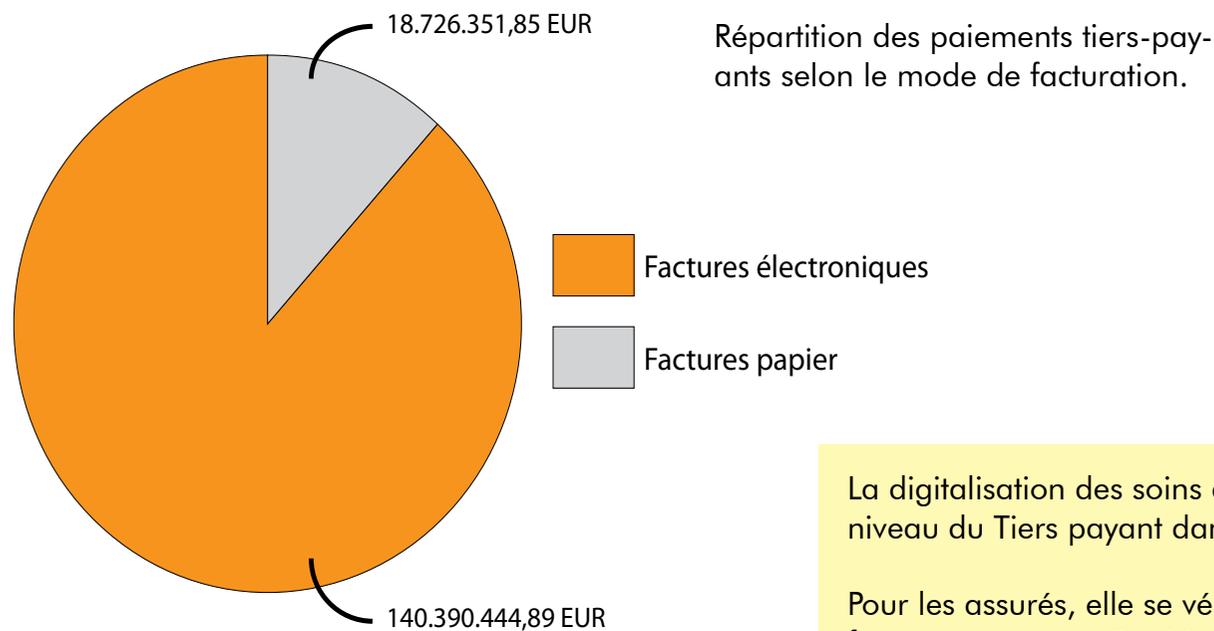
2 - Soins de santé

Remboursements et interventions

Dans l'esprit de l'assuré social, le premier rôle de son organisme assureur est très certainement de rembourser les soins de santé.

En 2020, la CAAMI a ainsi remboursé à ses membres 14.312.941,65 EUR.

En parallèle, elle a également versé directement aux prestataires de soins (via le circuit tiers-payant) la somme de 159.116.796,74 EUR.



La digitalisation des soins de santé se poursuit et gagne en ampleur. On le voit au niveau du Tiers payant dans l'importance du canal électronique

Pour les assurés, elle se vérifie dans l'augmentation du nombre de paiements effectués via eAttest. De 20.038 en 2018, nous atteignons 61.585 versements en 2020.

Médiprima

La CAAMI vérifie et tarifie les factures 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 2020, 3.666 factures ont ainsi été traitées.

Le montant total était de 71.759.298,36 EUR.



3 - 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 2020:

| Types de risque | Nombre de dossiers | Montants en EUR |
|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| Incapacité de travail primaire | 4.696 | 16.897.421,36 |
| Invalidité | 3.188 | 42.457.495,96 |
| Protection de la parentalité | 1.077 | 5.863.909,55 |
| Total CAAMI | 8.961 | 65.218.826,87 |

En 2020, les assurés sociaux mis en chômage temporaire du fait de la pandémie (force majeure) pouvaient immédiatement, en cas d'incapacité de travail, demander une indemnisation sans attendre la fin d'un éventuel salaire garanti.

4 - Médical

Accords médicaux

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 2020:

| | | |
|--------|--|---|
| 17.573 | | certificats d'incapacité de travail |
| 1.581 | | dossiers d'invalidité |
| 647 | | dossiers de reprises de travail à temps partiel |



*“(...) les prochains jours ne seront pas positifs.
Dans les jours qui viennent les nouvelles seront
mauvaises”.*

Alexander De Croo, 16 octobre 2020

Victimes de guerre

Victimes de guerre et d'actes de terreur

Les ressortissants

Les bénéficiaires des services de la direction Victimes de guerre et d'acte de terreur sont appelés des «ressortissants». Au 31/12/2020, ils étaient **8.686**. Selon leur vécu propre, ils se répartissent en plusieurs catégories/statuts.

La situation au 31/12/2020:

| Catégories | Nombre |
|--|--------------|
| Invalides de guerre 14-18 | 4 |
| Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U. | 2.300 |
| Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois) | 141 |
| Titulaires du statut de reconnaissance nationale | 3.238 |
| Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45 | 1.252 |
| Victime des persécutions raciales 40-45 | 986 |
| Victimes d'acte de terreur | 769 |
| Total | 8.686 |

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 | Nom- bre | Montants (EUR) |
|------------------------------------|--------------|-------------------|
| Aux prisonniers de guerre | 51 | 9.042,6 |
| Aux autres bénéficiaires | 4.253 | 815.049,16 |
| Total | 4.304 | 824.091,76 |

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 | Nom- bre | Montants (EUR) |
|--------------------------|--------------|-------------------|
| Aux invalides de guerre | 1.460 | 403.104,22 |
| Aux tiers | 275 | 323.582,02 |
| A l'étranger | 3 | 1.271,72 |
| Total | 1.738 | 727.957,96 |

Service soins médicaux et pharmaceutiques

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

| Remboursements soins médicaux et pharmaceutiques | Nombre | Montants (EUR) |
|---|--------------|---------------------|
| Aux invalides de guerre | 8.498 | 1.531.650,87 |
| A l'étranger | 24 | 8.251,11 |
| Total | 8.522 | 1.539.901,98 |

Une partie de la cellule règle certains remboursements directement avec les 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) | 1.397 | 1.428.440,07 |
| Aux offices de tarification | 355 | 1.636.494,78 |
| Total | 1.752 | 3.064.934,85 |





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

Toutes les adresses et les données de contact sont disponibles sur le site www.caami.be, rubrique "Nos offices".

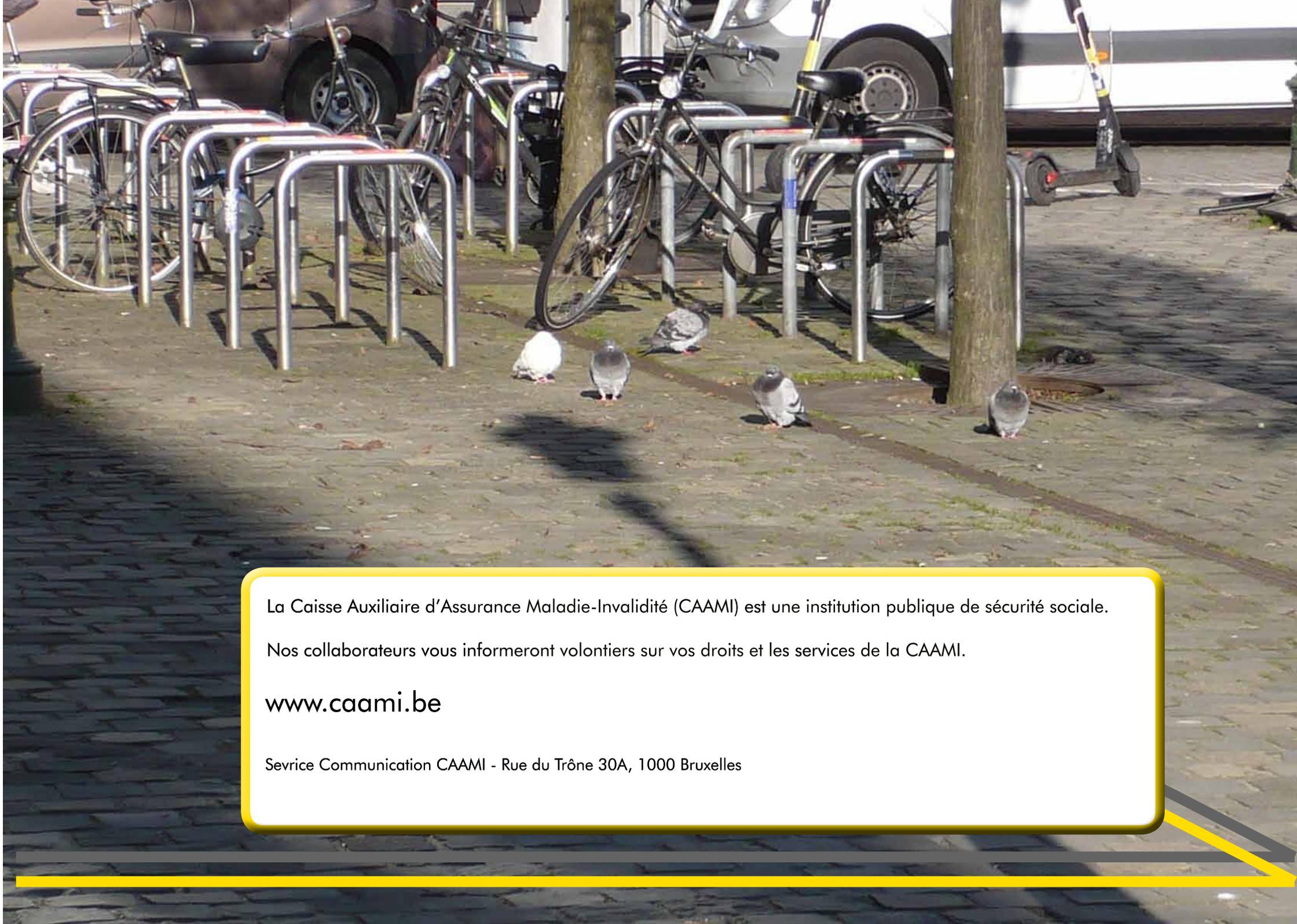
Assurance maladie-invalidité

| Nombre de membres par OR | Totaux | % |
|--------------------------|----------------|---------------|
| 601 Anvers | 11.915 | 9,88 |
| 602 Bruxelles-Capitale | 29.421 | 24,39 |
| 603 Flandre occidentale | 7.228 | 5,99 |
| 604 Flandre orientale | 13.147 | 10,90 |
| 605 Hainaut (Mons) | 13.370 | 11,08 |
| 606 Liège | 10.444 | 8,66 |
| 607 Limbourg | 3.391 | 2,81 |
| 608 Luxembourg | 2.246 | 1,86 |
| 609 Namur | 6.121 | 5,08 |
| 610 Eupen | 5.753 | 4,77 |
| 612 Brabant flamand | 1.345 | 1,12 |
| 615 Hainaut (Charleroi) | 9.164 | 7,60 |
| 620 Malmedy | 2.523 | 2,09 |
| 622 Brabant wallon | 1.993 | 1,65 |
| 675 Marins (Anvers) | 2.554 | 2,12 |
| Total CAAMI 2020 | 120.615 | 100,00 |
| Total CAAMI 2019 | 116.517 | + 3,52 |

Victimes de guerre

| Catégories | Nombre |
|--|--------------|
| Invalides de guerre 14-18 | 4 |
| Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U. | 2.300 |
| Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois) | 141 |
| Titulaires du statut de reconnaissance nationale | 3.238 |
| Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45 | 1.252 |
| Victime des persécutions raciales 40-45 | 986 |
| Victimes d'acte de terreur | 769 |
| Total | 8.686 |

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



La Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI) est une institution publique de sécurité sociale.

Nos collaborateurs vous informeront volontiers sur vos droits et les services de la CAAMI.

www.caami.be

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