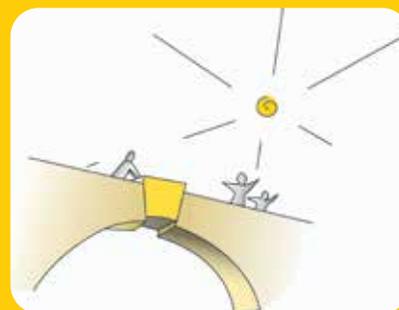


CAAMI

Une autre mutuelle !



Entre crises et solidarité

Rapport annuel 2022

.be

Juillet 2022

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

Solidarité de crises

On pourra sans doute un jour écrire ce que nous vivons aujourd'hui avec le recul nécessaire pour en faire de l'Histoire.

Pour l'instant nous sommes obligés de constater que tout est encore trop 'vivant' pour pouvoir faire la part entre les causes et leurs effets...

Ce que nous percevons bien c'est l'immense impact de tous ces événements. Un impact sur nos vies... et sur le fonctionnement de notre institution !

Egrainons ensemble ces quelques souvenirs forts d'une année trop vite passée.

En janvier 2022 l'ambiance est à la détente pour ce qui concerne le Covid 19. Voilà déjà près de deux ans que le virus a fait son entrée dans nos existences. Il a perdu au fil des mois et des déconfinements un peu de son statut de croquemitaine. Les mesures de protection sanitaire sont encore d'actualité et la promotion de la vaccination est dans toutes les bouches mais tout le monde veut passer à autre chose. Dans ce contexte nous pouvons écrire que la CAAMI est toujours restée accessible pour ses usagers. Ses services ont également continué à fonctionner malgré des rangs parfois éclaircis par les mises en quarantaine.

Le Covid prolonge donc mollement l'état de crise, instaurant une sorte de routine dans l'anormalité. La machine administrative se remet à ses projets qui ne sont plus obligatoirement débattus lors de réunions par écrans interposés. Seules les poignées de mains ou les accolades restent rares. Les dossiers de partenariat avec d'autres institutions sont examinés, validés et mis en chantier pour 2023 : collaboration avec le SPF Justice (inscription des personnes détenues), avec le SPF Affaires intérieures (Fedasil),... Nous y reviendrons l'an prochain.

Nous pensons que le pire est derrière nous et espérons un prompt retour aux affaires.

Oui, nous l'espérons jusqu'au soir du 23 février 2022.

Ce soir-là les tensions entre l'Ukraine et la Russie sont sur le point d'exploser. Le 24 février, l'armée russe pénètre sur le territoire ukrainien et investit plusieurs localités. Le canon tonne et les missiles frappent Kiev, une capitale située à moins de 2.000 km de Bruxelles. La guerre froide et ses épouvantails ressortent alors des placards où ils avaient été trop vite oubliés.

L'effet sur la population ukrainienne est immédiat et se prolonge pendant des mois : des dizaines de milliers de réfugiés fuient vers l'Ouest en quête de sécurité. Plusieurs pays européens dont la Belgique mettent alors en place des structures d'accueil et aménagent un statut temporaire pour faciliter l'inclusion et la protection de ces personnes déplacées. C'est ici que la CAAMI est concernée par cette actualité internationale mouvementée.

Les réfugiés ukrainiens sont en effet bénéficiaires du statut officiel de protection temporaire. Moyennant un enregistrement en bonne et due forme auprès des autorités, ces personnes peuvent compter sur une aide financière et une protection sociale. Tous les organismes assureurs belges ont donc été mobilisés pour que les inscriptions de tous ces Ukrainiens puissent se faire aussi rapidement que possible. Des permanences régionales sont même mises sur pieds et nos offices régionaux y participent loyalement.

Au final la CAAMI inscrit proportionnellement la plus grande part d'assurés titulaires de cette protection temporaire ! Encore une illustration de notre rôle si spécifique au service de la collectivité.

2022 aura aussi été marquée par d'autres actualités moins médiatiques mais tout aussi importantes pour nous. Pensons aux profonds changements au sein de notre comité de direction : départs et remplacements à plusieurs niveaux. C'est également l'entrée en fonction de notre nouvelle administratrice générale-adjointe madame Dauginet. Cette nouvelle adjointe n'est d'ailleurs pas une inconnue car elle occupait auparavant le poste de directrice des Soins de santé.

Au cours de cette année 2022, nous avons également donné forme et «visages» à l'important projet «retour au travail», en désignant les «coordinateurs retour au travail». Nous avons aussi réorganisé certaines activités et centralisé la gestion des dossiers accidents et l'assurabilité de notre office régional de Bruxelles.

Une année riche en imprévus et en rebondissements, au premier rang desquels l'augmentation toujours spectaculaire du nombre de nos usagers. Une année chahutée où les événements ont encore une fois montré que la solidarité n'était pas une valeur galvaudée.

Bonne lecture.

Christine Miclotte (juin 2022)

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
5. Service social	p.28
Les Victimes de guerre et d'acte de terreur	p.29



Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité

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.

Présentation de la CAAMI

Qui 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 **Mediprima** 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'acte de terreur).
- En 2018 en accueillant les assurés sociaux du système spécifique des **Marins**.

Et d'autres missions viendront encore s'ajouter à cette liste dans les années qui viennent...

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, paiement des forfaits, statut affection chronique, Maximum à facturer...
- 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.

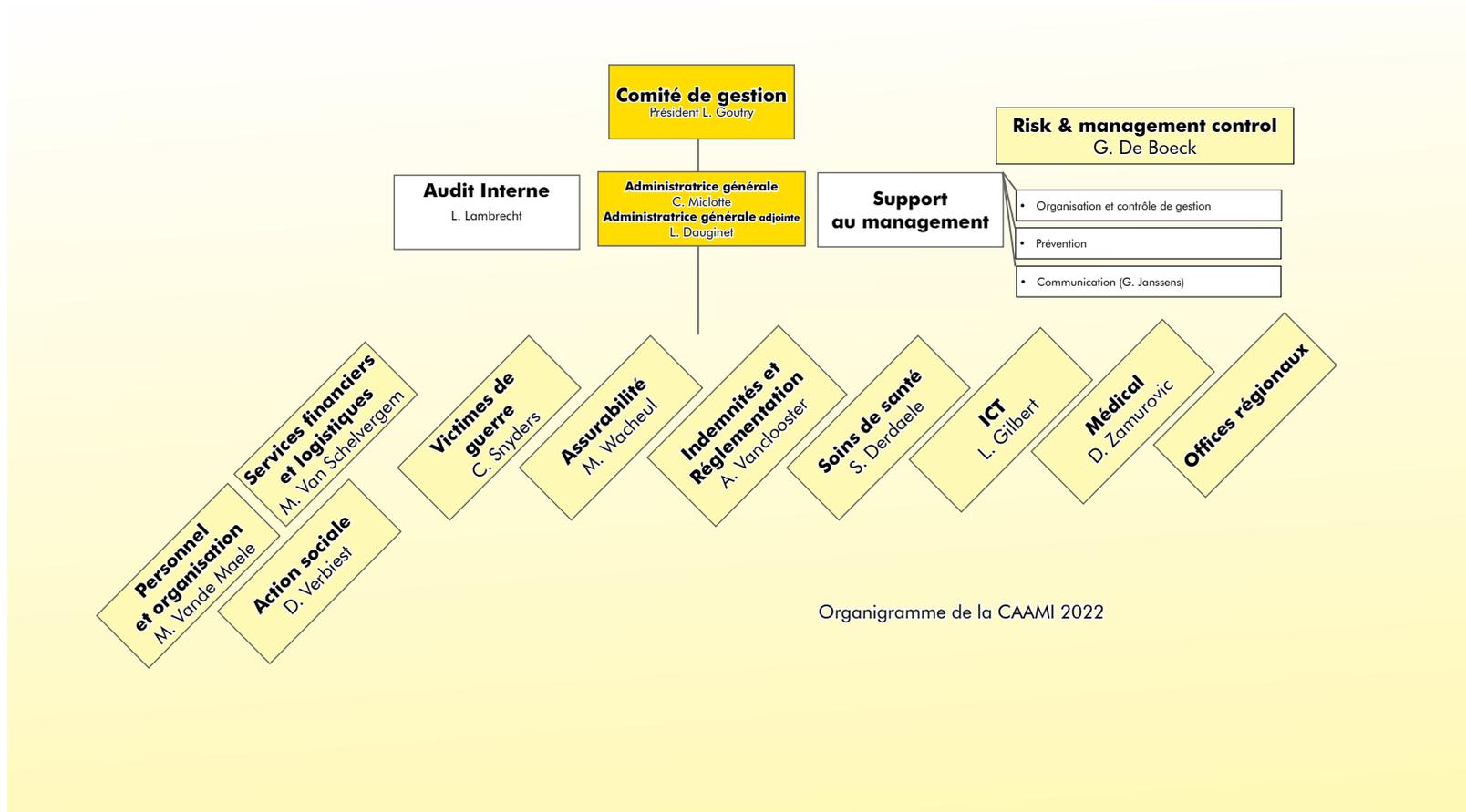
La CAAMI fait également partie du réseau des Institutions publiques de sécurité sociale et s'inscrit donc dans ce cadre plus large visant à la protection de tous les membres de notre société.

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

Organisation?

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), Sint-Lievens-Houtem (locaux de la commune), Alost (local de l'ONEM) ou à La Calamine (local du CPAS).

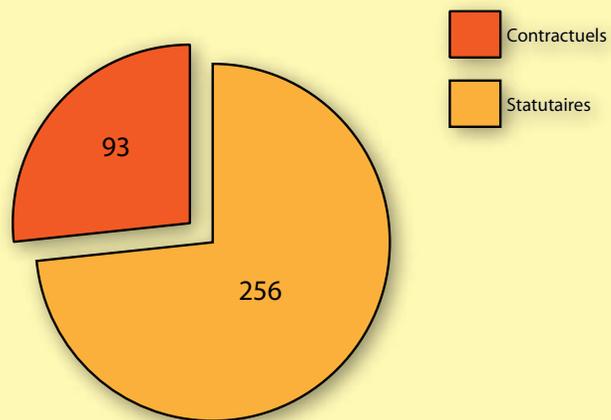
Les tâches menées dans les bureaux régionaux sont très diverses.

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.

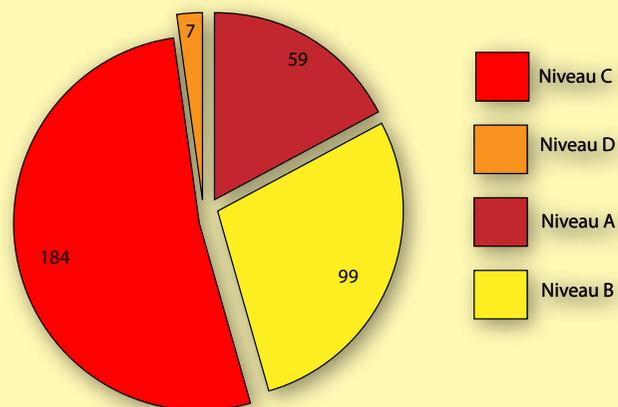
Personnel

Fin 2022 la CAAMI comptait au total **349 collaborateurs** dont 256 statutaires.
Voic leur répartition selon...

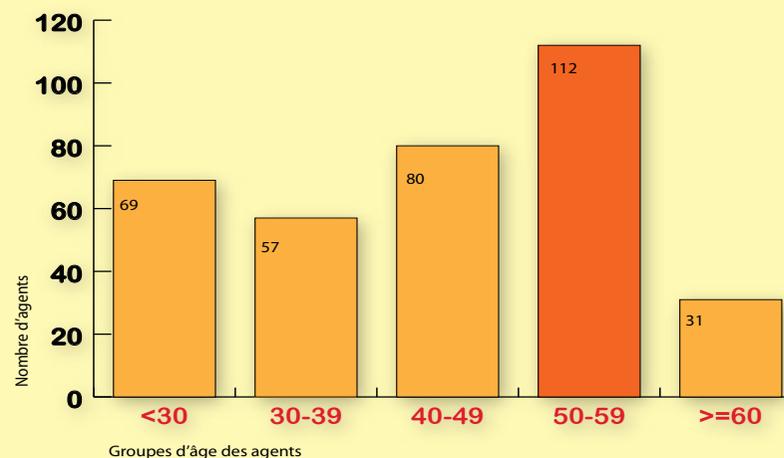
... leur statut.



... leur niveau



... leur âge.



Gestion

La CAAMI est gérée par son **Comité de gestion**. Cet organe paritaire regroupe des représentants des employeurs et des travailleurs ainsi que des commissaires du gouvernement (Budget et Affaires sociales). Ce comité est présidé par monsieur Luc Goutry.

La CAAMI passe **un contrat d'administration** avec les Autorités fédérales. En 2022, le contrat d'administration était encore celui conclu pour la période 2016-2018, prolongé par avenants depuis 2019.

La CAAMI établit un rapport semestriel détaillé pour le suivi de 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;
- la Cour des comptes.

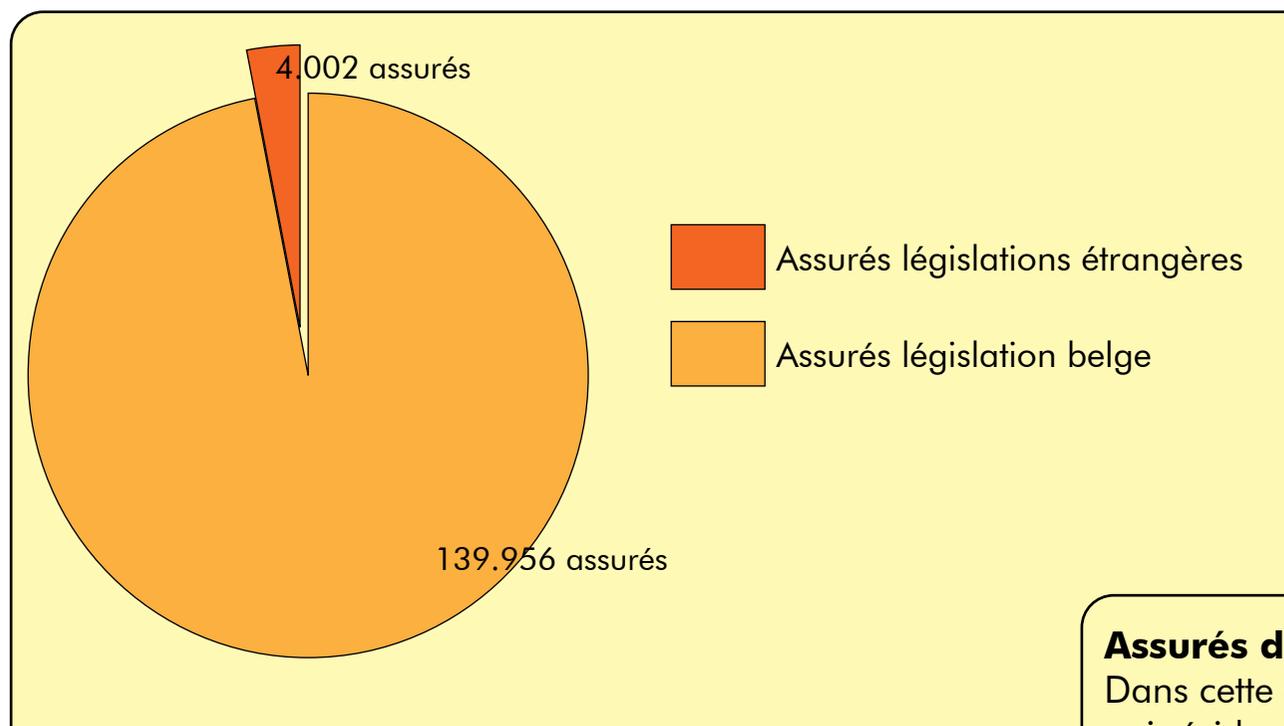
En quelques chiffres

1 - Gestion des membres

Nombre et répartition

Au 31 décembre 2022, pas moins de **143.958 membres** étaient inscrits auprès des différents offices régionaux de la CAAMI.

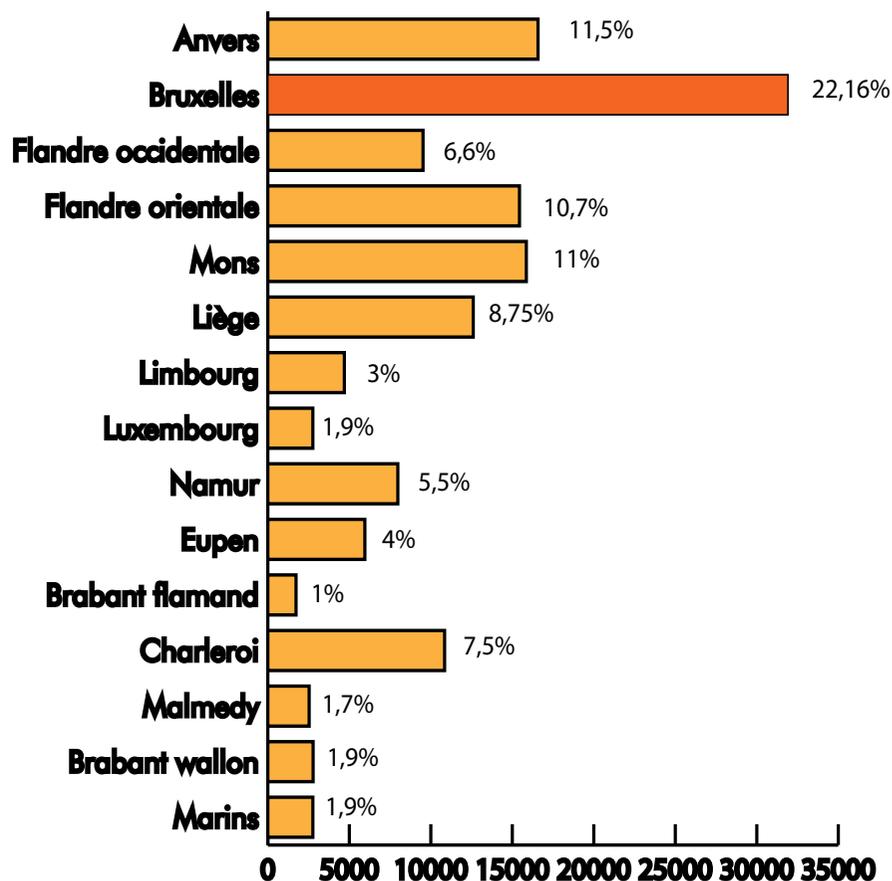
Pour la plupart il s'agit d'assurés de la législation belge (ALB). Une petite fraction est cependant composée d'assurés relevant de législations étrangères mais établis en Belgique (ALE RB).



Assurés de la législation belge?

Dans cette catégorie 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. Depuis 2018, le bureau d'Anvers gère également des dossiers des assurés de l'ancien régime des marins.



Par rapport à l'année 2022, le nombre de membres a augmenté de **17.631**. C'est une augmentation historique qui s'explique par l'actualité de cette année particulière...

Une guerre en Ukraine a en effet forcé de nombreux civils à quitter leur foyers. En réponse à cet afflux massif de réfugiés, le Conseil de l'Union européenne a instauré une protection temporaire.

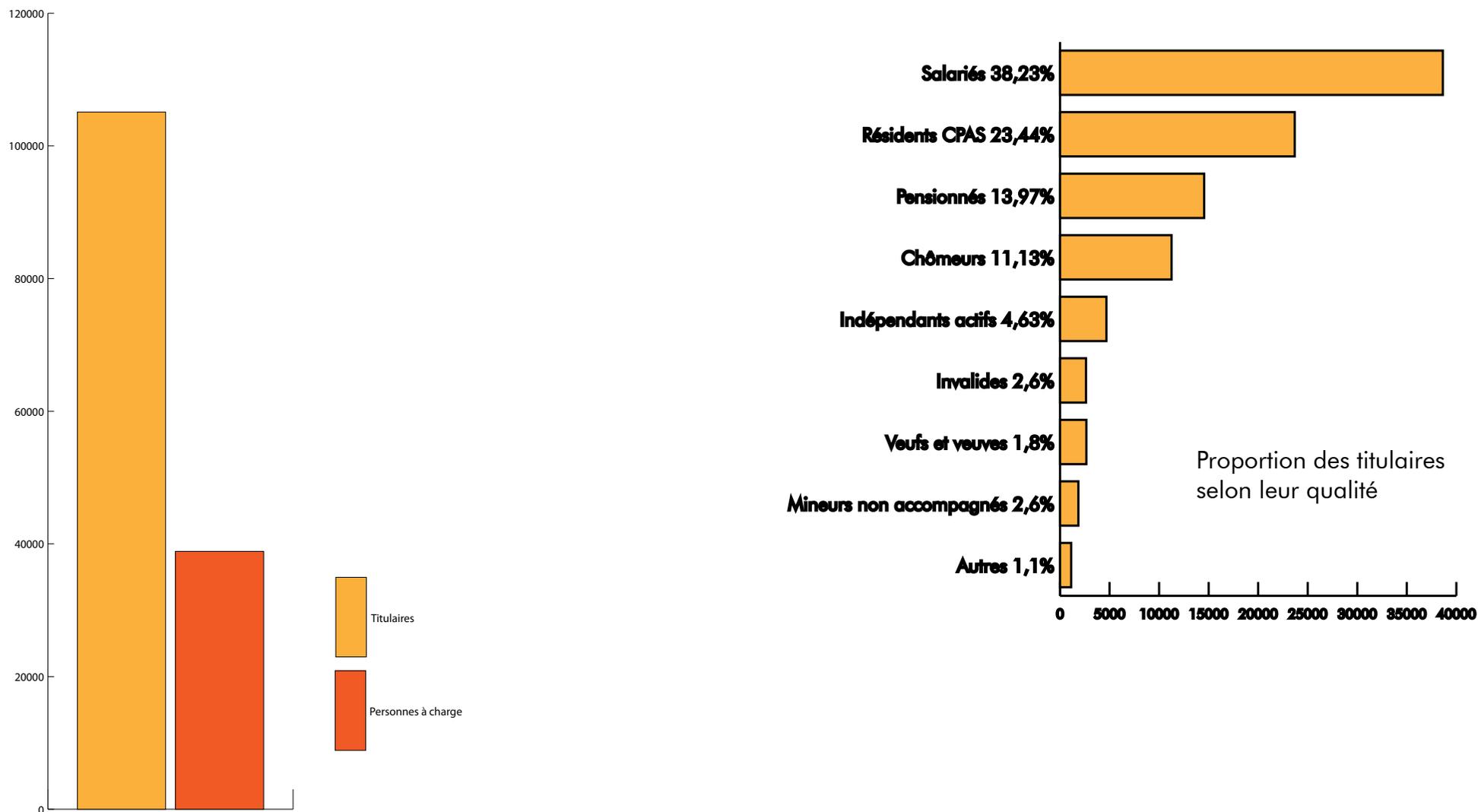
Plusieurs milliers de ces personnes sont arrivées en Belgique, où elles ont été accueillies et prises en charge. Cependant, l'un des défis les plus importants auxquels elles ont été confrontées a été de bénéficier d'une assurance maladie-invalidité.

Les autorités belges ont mis en place des mesures spéciales pour les aider à s'inscrire à une assurance maladie-invalidité. Cela a inclus la mise en place de centres d'accueil spécifiques pour les réfugiés, où ils peuvent recevoir une assistance pour remplir les formulaires et obtenir les documents nécessaires.

En 2022, **10.415** de ces ukrainiens déplacés se sont inscrits à la CAAMI. Cette arrivée a eu un impact à la fois sur le nombre de membres mais également sur le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée car ce droit leur a également été attribué en raison de la protection temporaire.

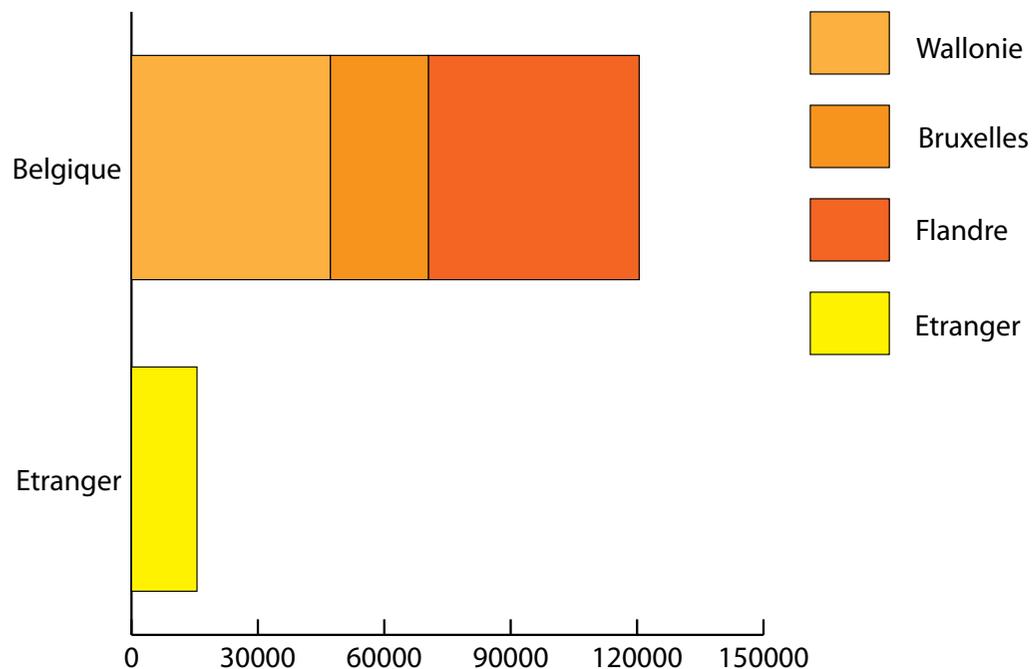
Profil général des membres

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.

Certains assurés ont leur domicile à l'étranger.



La majorité de nos membres **habitent** bien évidemment en **Belgique** (126.988, soit 88,21 %).

Viennent ensuite les domiciles en France (8.038) et loin derrière en Espagne (958) et aux Pays-Bas (556). 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.

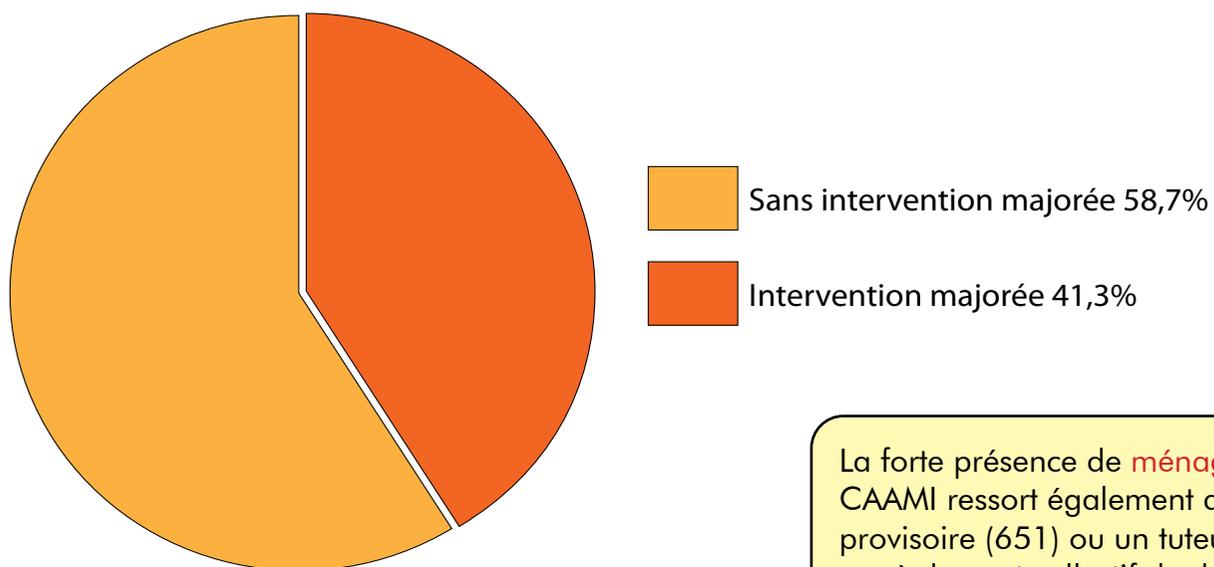
Au "top trois" des nationalités hors Union européenne nous retrouvons -actualité oblige- des Ukrainiens (10.490), des Afghans (5.024) et des Camerounais (2.805).

La CAAMI compte plus de 200 nationalités parmi ses assurés!

Profil social des membres

Plus d'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.



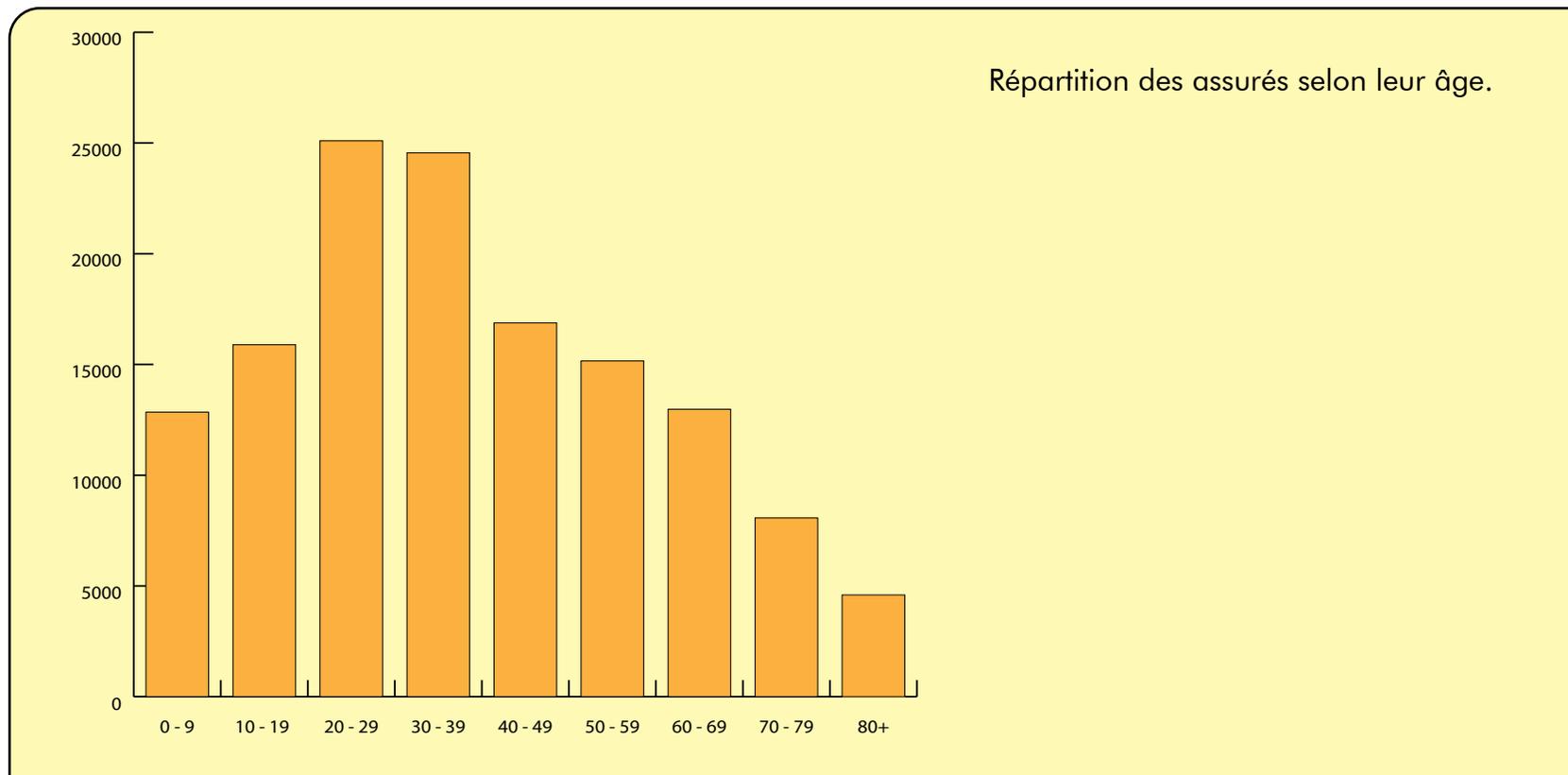
La forte présence de **ménages défavorisés** dans le fichier des membres de la CAAMI ressort également du nombre de personnes auxquelles un administrateur provisoire (651) ou un tuteur (926) a été attribué et du nombre de personnes avec un règlement collectif de dettes (198).

Les **Ukrainiens** détenteurs de la protection temporaire recevaient d'office 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 23,44% %, 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, 70.619 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	69.709	48,42
Personnes mariées	36.622	25,43
Cohabitation légale	175	0,12
Veufs - veuves	4824	3,35
Personnes séparées/divorcées	10.134	6,89
Séparation de corps et de biens	131	0,09
Inconnu	21.082	14,64
Total CAAMI	143.958	100

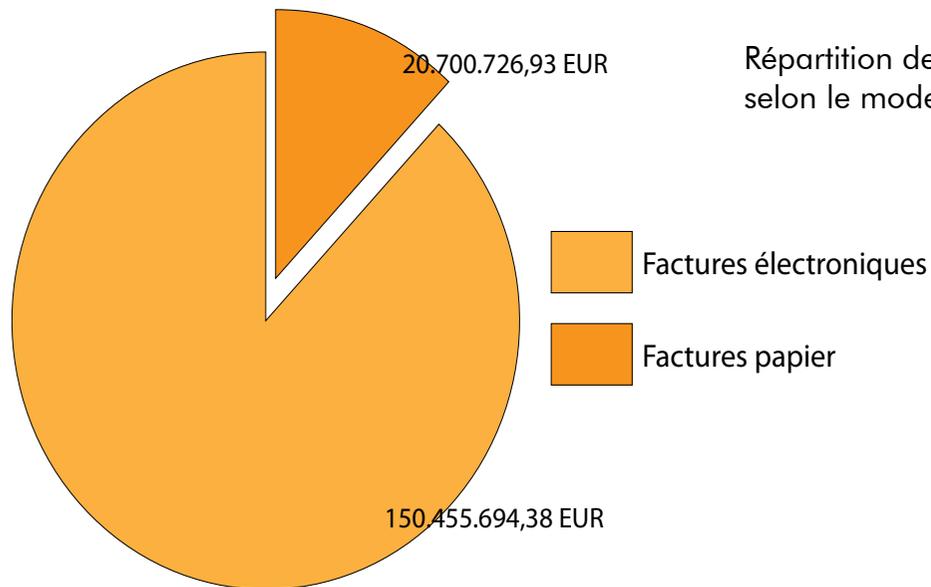
2 - Soins de santé

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 2022, la CAAMI a ainsi remboursé à ses membres 13.918.613,65 EUR.

En parallèle, elle a également versé directement aux prestataires de soins (via le circuit tiers-payant) la somme de 171.156.421,31 EUR.



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

La digitalisation des soins de santé se poursuit.

On le voit au niveau du Tiers payant dans l'importance du canal électronique. Pour les assurés, elle se vérifie dans les chiffres des paiements effectués via **eAttest**. Il s'agit de **71.725** attestations traitées en 2022.

Les équipes IT et Soins de santé de la CAAMI ont aussi préparé l'informatisation des flux "kinésithérapeutes" en développant l'eAttest, l'eAgreement et l'eFact pour ces prestataires.

De nouvelles applications ont été développées pour la gestion des forfaits (Sjögren, maladie coeliaque, insuffisance rénale...).

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 2022, 4.114 factures d'hôpitaux et de médecins généralistes ont ainsi été traitées.

Le montant total était de 88.124.689,51 EUR.

Digitalisation des flux Mediprima.

Dans le cadre du projet Mediprima, le développement des flux pour les accords infirmiers a été lancé en 2022.

La mise en production est prévue pour le premier trimestre de 2023.

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 2022:

Types de risque	Nombre de dossiers	Montants en EUR
Incapacité de travail primaire	6.397	22.584.732
Invalidité	3.786	55.732.575
Protection de la parentalité	1.614	8.112.826
Total CAAMI	11.797	86.430.134

4 - 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 2022:

20.505	certificats d'incapacité de travail
2.051	dossiers d'invalidité
1.178	dossiers de reprises de travail à temps partiel

En 2022 la CAAMI a également mis sur pied une cellule de coordination dans le cadre du projet «Retour au Travail». Le but de cette cellule est d'accompagner -lorsque c'est possible- le retour des personnes en incapacité de longue durée sur le marché sur le marché du travail.

Deux coordinateurs ont ainsi été formés auprès de l'INAMI tandis que programmes informatiques et procédures étaient mis au point.

5 - Service social

En 2022 les 14 assistants sociaux de la CAAMI ont eu pas moins de 6.818 contacts avec leurs usagers. Ils ont tenu 1.388 permanences, pris 1.700 rendez-vous et effectué 987 visites à domicile. 1.627 contacts ont eu pour cadre nos missions spécifiques au bénéfice des Ressortissants de notre direction Victimes de guerre et d'acte de terreur.

Victimes de guerre et d'acte de terreur

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 31/12/2022, ils étaient **8.140**. Selon leur vécu propre, ils se répartissent en plusieurs catégories/statuts.

La situation au 31/12/2022:

Catégories	Nombre
Invalides de guerre 14-18	4
Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U.	2.067
Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois)	127
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	2.948
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	1.173
Victime des persécutions raciales 40-45	964
Victimes d'acte de terreur	857
Total	8.140

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	14	1965,24
Aux autres bénéficiaires	3095	597.724,46
Total	3.373	599.689,7

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	992	267.171,57
Aux tiers	192	229.554,37
Total	1.309	496.725,94

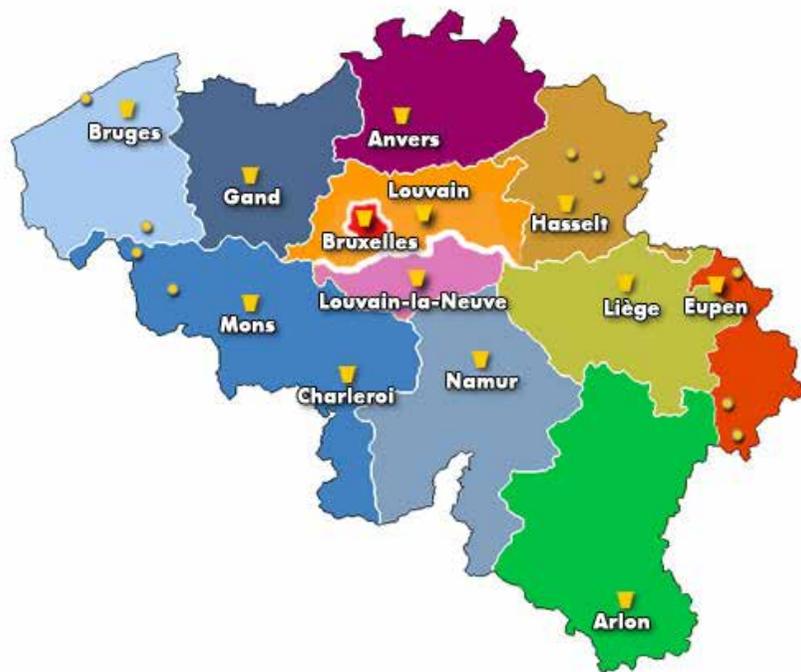
Service soins médicaux et pharmaceutiques

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	8.356	1.604.999,02
A l'étranger	31	63.941,51
Total	8.543	1.668.940,53

Une partie de la cellule règle certains remboursement 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)	764	1.382.970,59
Aux offices de tarification	325	1.219.819,52
Total	1.089	2.602.790,11



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

Assurance maladie-invalidité

Nombre de membres par OR	Totaux	%
601 Anvers	16.578	11,5
675 Marins (Anvers)	2.764	1,9
602 Bruxelles-Capitale	31.912	22,16
603 Flandre occidentale	9.523	6,6
604 Flandre orientale	15.440	10,7
605 Mons	15.860	11
606 Liège	12.603	8,75
607 Limbourg	4.695	3
608 Luxembourg	2.763	1,9
609 Namur	7.976	5,5
610 Eupen	5.953	4
612 Brabant flamand	1.731	1
615 Charleroi	10.846	7,5
620 Malmedy	2.535	1,7
622 Brabant wallon	2.779	1,9
Total 2022	143.958	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.	2.067
Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois)	127
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	2.948
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	1.173
Victime des persécutions raciales 40-45	964
Victimes d'acte de terreur	857
Total 2022	8.140

**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.

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

www.caami.be