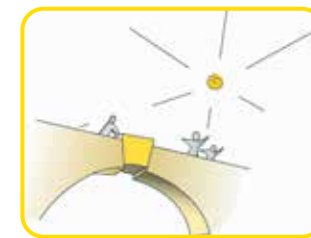


CAAMI

Une autre mutuelle !



Rapport annuel 2025



70 années d'engagement

Juin 2026

Une réalisation du service communication

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

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

70 ans d'engagement

En 2025, LA CAAMI a célébré un cap symbolique : septante années d'engagement au service de ses usagers.

Septante ans d'histoire au cœur de la sécurité sociale, au plus près des publics les plus fragiles, et septante ans d'évolution constante pour répondre aux mutations sociales, technologiques et réglementaires. Cette année anniversaire a été à la fois un moment de fierté et un temps de confirmation : LA CAAMI est une organisation solide, performante et résolument tournée vers l'avenir.

Une expertise reconnue et une identité forte

À l'occasion de ses 70 ans, la CAAMI peut légitimement se prévaloir d'un double atout : une expertise technique reconnue et une proximité humaine profondément ancrée dans son ADN. Cette combinaison constitue la clé de sa performance et de sa singularité au sein du paysage des institutions de sécurité sociale.

L'exercice 2025 : l'aboutissement du sixième contrat d'administration

L'exercice 2025 marque par ailleurs l'aboutissement du sixième contrat d'administration (2022-2025). Il témoigne d'une institution capable de conjuguer croissance soutenue, exigence de qualité et maîtrise opérationnelle, malgré un contexte budgétaire particulièrement contraint. La progres-

sion continue du nombre de membres, l'augmentation significative des volumes de dossiers et la complexification des situations traitées n'ont pas freiné la dynamique de l'organisation. Au contraire, elles ont révélé sa capacité d'adaptation, sa rigueur et la mobilisation remarquable de ses équipes.

Aborder l'avenir avec confiance

Si les défis budgétaires et organisationnels demeurent réels, l'année 2025 confirme que la CAAMI dispose des ressources humaines, de l'agilité et de la détermination nécessaires pour poursuivre ses missions. Forte de sept décennies d'expérience, elle aborde l'avenir avec lucidité, responsabilité et confiance, fidèle à sa vocation première : garantir un service de qualité, accessible et équitable à l'ensemble de ses membres, et en particulier aux plus vulnérables.

Christine Miclotte
Juin 2026

Table des matières

Avant-propos	p.3	<i>II. Publics spécifiques</i>	
Table des matières	p.5	1. Victimes de guerre/ acte de terreur	p.26
L'année 2025...		2. Marins	p.28
<i>En quelques mots</i>	p.6	3. Médiprima	p.28
		4. Intégration des détenus	p.29
<i>Rester engagés</i>	p.10	5. Fedasil	p.30
<i>En quelques chiffres</i>		La CAAMI en un coup d'oeil	p.32
		Organigramme 2025	p.33
Personnel	p.12		
 <i>I. L'assurance maladie-invalidité obligatoire</i>			
1. Gestion des membres	p.15		
2. Soins de santé	p.21		
3. Indemnités	p.23		
4. Service médical	p.24		
5. Service social	p.25		

En quelques mots

Une transformation numérique poursuivie avec succès

Parmi les réalisations marquantes de l'année, plusieurs évolutions structurelles confirment la modernisation engagée de longue date. La digitalisation des processus s'est intensifiée : développement et enrichissement du guichet électronique myCAAMI, migration technologique vers des environnements plus sécurisés et durables, virtualisation complète des serveurs locaux, mise en production de nouveaux flux électroniques pour les prestataires de soins et intégration de nouvelles disciplines dans la feuille de route e-santé. Ces avancées, réalisées avec des équipes resserrées, illustrent la maîtrise technologique de la CAAMI et sa capacité à respecter les standards les plus exigeants.

Des partenariats publics à forte valeur ajoutée

L'année 2025 a également été celle de la consolidation de projets d'envergure menés pour le compte de partenaires publics. La collaboration avec l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) a franchi une étape décisive avec la mise en œuvre opérationnelle du traitement et du paiement électroniques des factures hospitalières pour les demandeurs de protection internationale. Cette mission confirme la valeur ajoutée

spécifique de la CAAMI : expertise en tarification, fiabilité des systèmes informatiques et capacité de s'occuper de publics spécifiques avec rigueur et humanité.

Des performances solides dans les missions essentielles

Sur le plan des missions de base, les résultats sont particulièrement significatifs. La gestion des droits et de l'assurabilité a atteint des standards élevés de qualité et de respect des délais, malgré une hausse importante et constante des inscriptions. En matière de remboursement des soins de santé, les performances enregistrées tant dans le circuit papier que dans le circuit électronique confirment l'efficacité des processus internes. Dans le domaine des indemnités et de l'incapacité de travail, les équipes ont poursuivi leur mission avec un sens aigu de la responsabilité sociale, garantissant des paiements rapides et un accompagnement attentif vers la réintégration professionnelle.

La proximité humaine au cœur du service

L'année 2025 a aussi mis en lumière le rôle essentiel du réseau d'offices régionaux et du front office. Dans un contexte de digitalisation croissante, l'accessibilité physique et l'accompagnement personnalisé demeurent des piliers de l'action de la CAAMI. Les équipes de première ligne, soutenues par un service social renforcé dans son rôle stratégique, ont assuré une présence humaine indispensable auprès de membres souvent confrontés à des situations administratives complexes, à la fracture numérique ou à des vulnérabilités multiples.

Des équipes engagées et une gouvernance renforcée

Au-delà des chiffres, ce rapport annuel reflète la force d'un modèle : une organisation à taille humaine, dotée d'un personnel engagé, compétent et solidaire. La politique active en matière de gestion des compétences, de formation continue et de bien-être au travail a permis de maintenir un haut niveau de professionnalisme malgré une pression accrue sur les ressources. Les initiatives en matière de contrôle interne, d'audit, de certification des comptes et de cybersécurité démontrent également la volonté constante d'améliorer la gouvernance et la transparence.

(...) «en raison de son caractère même, la Caisse Auxiliaire d'assurance maladie-invalidité s'interdit toute forme de propagande, ce serait une erreur de ne prendre en considération que l'importance de ses effectifs pour apprécier l'ampleur de son travail.

Hervé Brouhon – premier Président du comité de gestion

(Rapport annuel 1966)

(...) « j'ai pu découvrir que la CAAMI avait une âme, un esprit de travail spécifique et chaleureux. (...) Pour celui qui a le sens social, il y a toujours un espace potentiel pour la qualité de l'accueil et l'efficacité des services. »

Willy Taminiaux – second Président du comité de gestion

(Rapport annuel 1990)

« Lors de l'accomplissement de ses missions, la CAAMI accorde une attention particulière aux plus défavorisés de notre société.»

Luc Goutry – Président du comité de gestion

(Les 50 ans de la CAAMI, 2005)



Rester engagés

En 2025, les services régionaux ont maintenu leur niveau de service grâce à la réorganisation des tâches, à l'optimisation des processus et à une collaboration plus étroite entre bureaux et directions, malgré un personnel réduit et un blocage temporaire des recrutements.

Le Front-Office a été renforcé par de nouvelles formations, des signatures électroniques uniformes, de meilleures procédures téléphoniques et la création de l'outil numérique FO-FAQ, pour plus d'efficacité, de clarté et de qualité. Ces investissements ont amélioré le fonctionnement opérationnel et créé un environnement de travail plus sûr et soutenant.

Cette démarche s'appuyait sur les résultats de l'enquête sur le bien-être de fin 2024, qui ont guidé les priorités 2025. Les services régionaux ont travaillé sur la gestion du stress, la prévention de l'agression et l'affirmation de soi. La communication ciblée, des formations supplémentaires et des actions concrètes ont renforcé le sentiment de sécurité et de bien-être au travail.

Depuis le 1er avril 2025, les bureaux CAAMI de Charleroi (615), Anvers (601) et Eupen (610) appliquent la nouvelle méthode numérique pour le remboursement des frais de voyage liés au cancer et à la dialyse : plus de documents papier, mais des remboursements hebdomadaires basés sur les prestations enregistrées. Cela accompagne la baisse des tarifs et soutient la réorientation des employés vers de nouvelles tâches.

En 2025, toutes les brochures des services régionaux ont été renouvelées pour informer plus clairement notre public vulnérable. De nouvelles affiches ont modernisé l'image des bureaux et l'identité visuelle de la HZIV, renforçant à la fois la reconnaissance et la qualité du service.

Dans le réseau des bureaux et permanences, une nouvelle permanence a ouvert en février 2025 à Zottegem, dans le bureau de la CAPAC (comme alternative à celle de Sint-Lievens-Houtem, fermée en juillet). À Ostende (603), des journées d'accueil sont organisées chez Médecins du Monde avec le CAW Ostende.

Les projets en cours et les synergies restent prioritaires. Les collaborations existantes ont été maintenues et complétées par la recherche de nouvelles coopérations avec la ONEM (Tournai, Eupen), la CAPAC (Tournai, Mouscron), Fedris (Liège), l'ONSS (Tournai) et d'autres partenaires selon les opportunités.

En quelques chiffres

Activités aux Ressources humaines

La suspension des recrutements en 2025 suite aux contraintes budgétaires a permis au service RH d'avancer dans l'analyse du transfert de tâches et la réorientation des agents. Elle lui a également permis de déployer le dossier électronique (edossier) et d'avancer dans la préparation de Crescendo 2.0 (révision des descriptions de fonctions).

Du côté de la formation, nos employés auront effectué en 2025 un peu plus de 3.250 heures de formation cumulées.

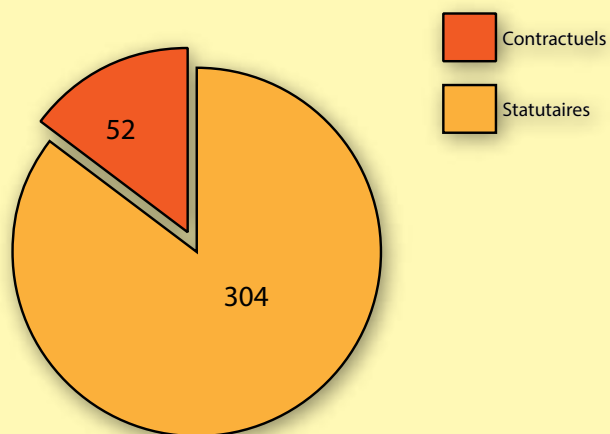
À la suite de l'enquête psychosociale menée en 2024, plusieurs modules sur le bien-être au travail ont été intégrés au plan de formation biennal. Par exemple, un « bouton rouge » a été développé sur l'intranet, permettant aux employés d'indiquer s'ils ont besoin de soutien.

En collaboration avec le service interne de prévention et de bien-être au travail, de nombreuses initiatives ont également été prises en 2025 : plan de mobilité, quiz sur la circulation (jour de la mobilité), participation à la journée de la solidarité, etc.

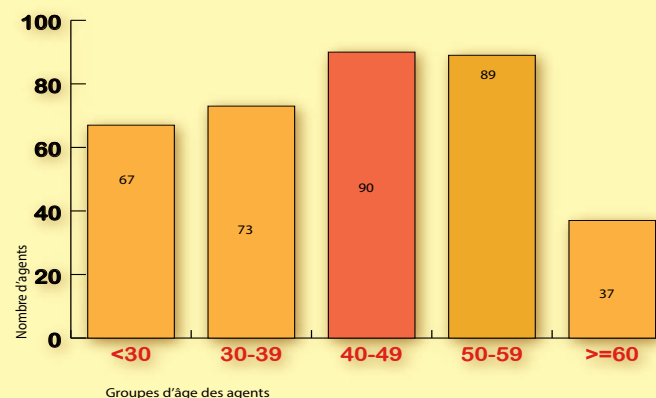
Personnel

Fin 2025 la CAAMI comptait au total **356 collaborateurs** dont 304 statutaires.

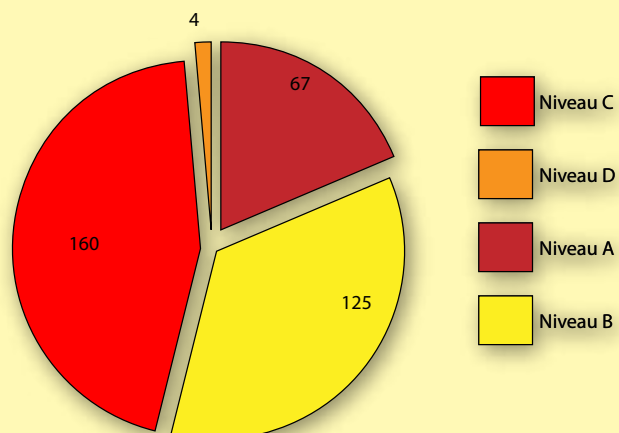
Statuts des collaborateurs



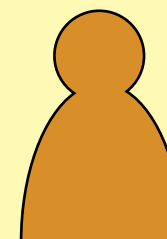
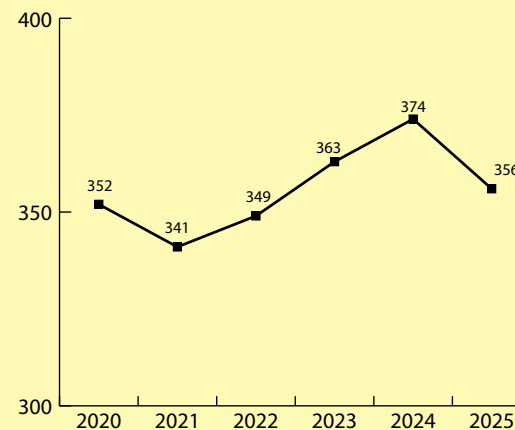
Répartition par tranches d'âges



Ventilation par niveaux



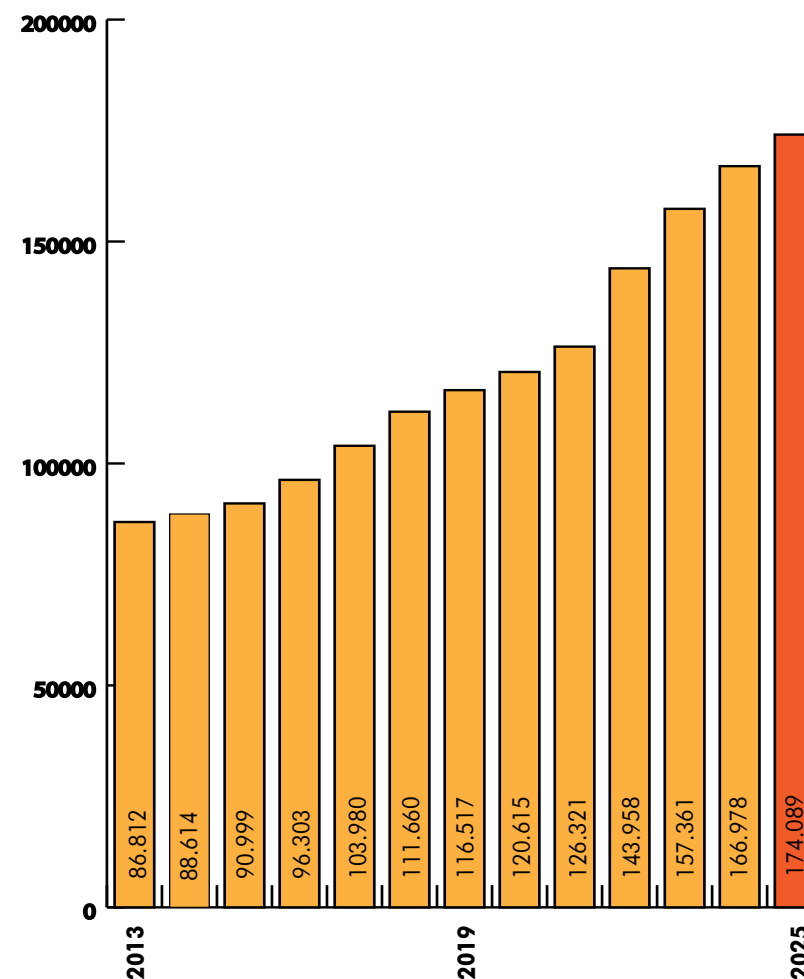
Evolution du nombre d'agents



I. Assurance maladie-invalidité

Croissance du nombre d'assurés

Le nombre de nos assurés poursuit sa progression régulière. De décembre 2024 à décembre 2025, l'effectif a progressé de 4,25%.

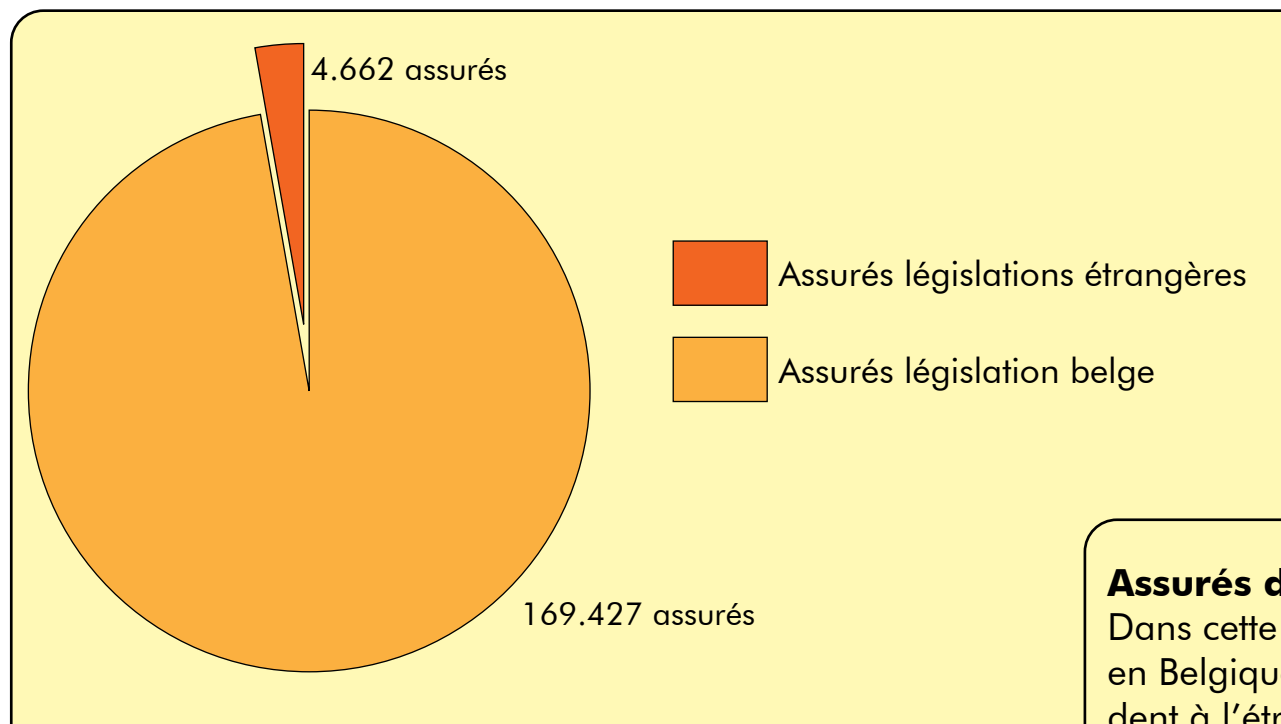


1 - Gestion des membres

Nombre et répartition

Au 31 décembre 2025, **174.089 membres** étaient inscrits auprès des différents offices régionaux de la CAAMI.

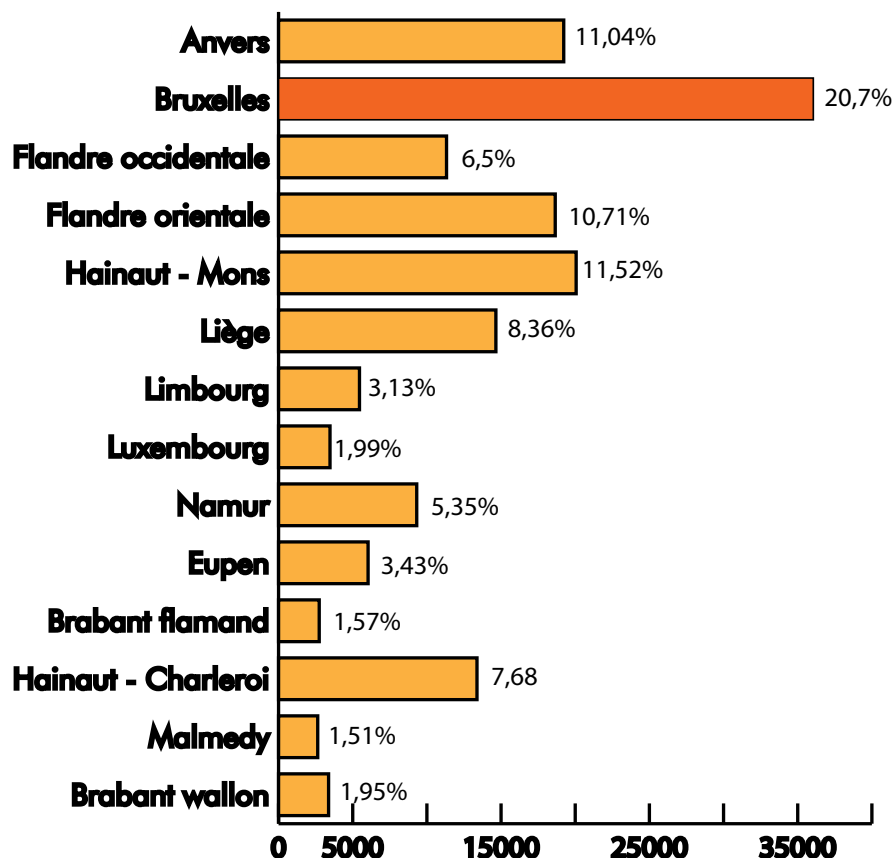
Pour la plupart il s'agit d'assurés de la législation belge (ALB). Une petite fraction est cependant composée d'assurés relevant de législations étrangères mais établis en Belgique (ALE RB).



Assurés de la législation belge?

Dans cette catégorie entrent non seulement les résidents en Belgique mais 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.



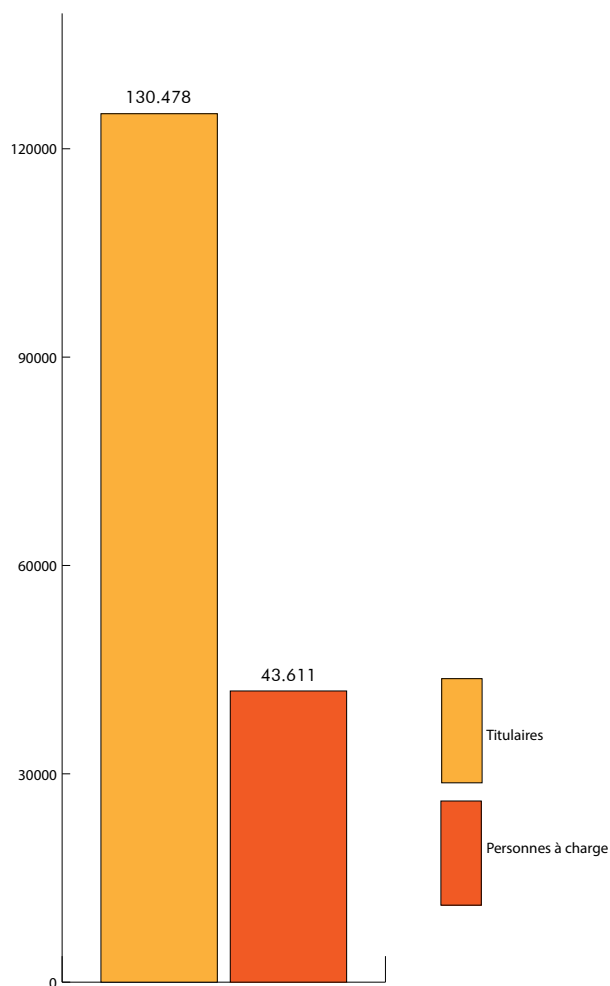
Par rapport à l'année 2024, le nombre de membres a augmenté de **7.111 assurés**.

La CAAMI gère non seulement les dossiers des assurés sociaux l'ayant choisie comme mutuelle mais également ceux des assurés dépendant du régime des **Marins**. Cela représente **2.637 assurés** de ce régime spécifique.

La CAAMI a également endossé le rôle de mutuelle pour **certains détenus** du système carcéral belge. Elle compte ainsi **5.175 assurés-détenus**.

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 (130.478) que de personnes à charge (43.611).



Les qualités de ces titulaires sont très variées mais 3 grandes catégories regroupent pas moins de 84% des cas:

- Un peu plus de 50% des titulaires sont **salariés** (ce qui, pour l'assurance maladie-invalidité, inclut également les demandeurs d'emploi).
- Les **résidents** CPAS représentent 22% des titulaires.
- Les **pensionnés** ferment la marche avec 11,79%.

Un peu moins de **85% de nos membres habitent officiellement en Belgique**. Les 15% restant ont majoritairement élu domicile dans l'Union européenne et notamment en France (11.118), en Espagne (1.122) et aux Pays-Bas (613).

La CAAMI compte des assurés de près de **150 nationalités différentes**. Plus des trois quarts sont des nationaux de nos partenaires européens et au "top cinq" des nationalités hors Union européenne nous retrouvons:

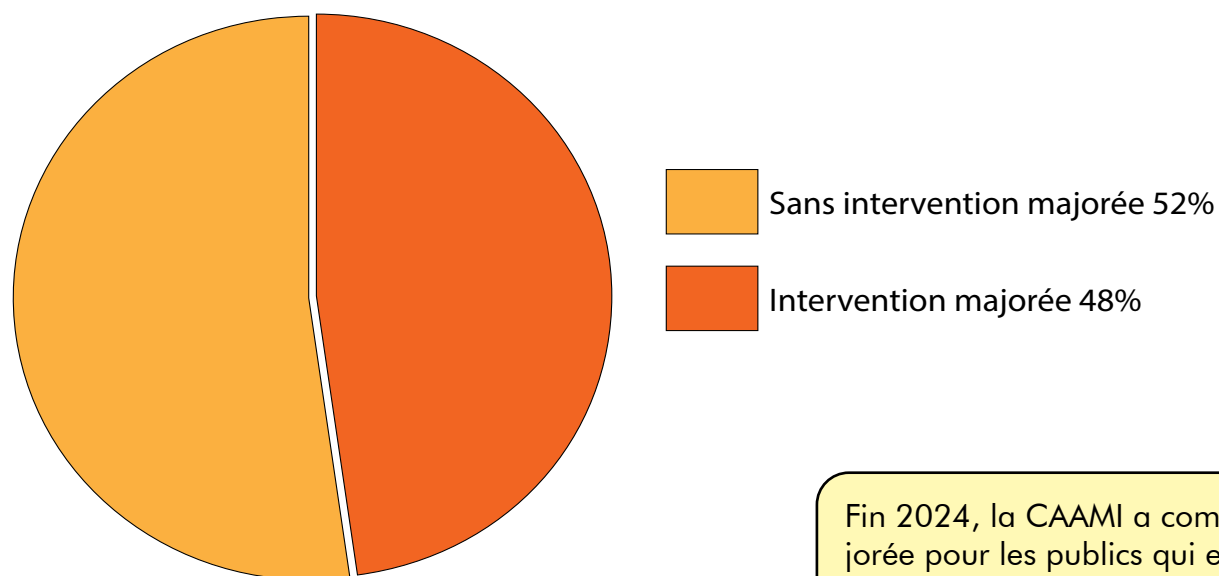
Nationalités hors U.E. (top 5)	Nombre
Ukrainiens	13.126
Afghans	8.646
Syriens	3.529
Camerounais	2.961
Marocains	2.922

Région de résidence	Totaux	%
Bruxelles-Capitale	27.158	15,6
Flandre	58.435	33
Wallonie	58.745	33,7
Région germanophone	3.329	1,9
Total en Belgique	147.667	85
Total résidents à l'étranger - autres	26.422	15
Total	174.089	100

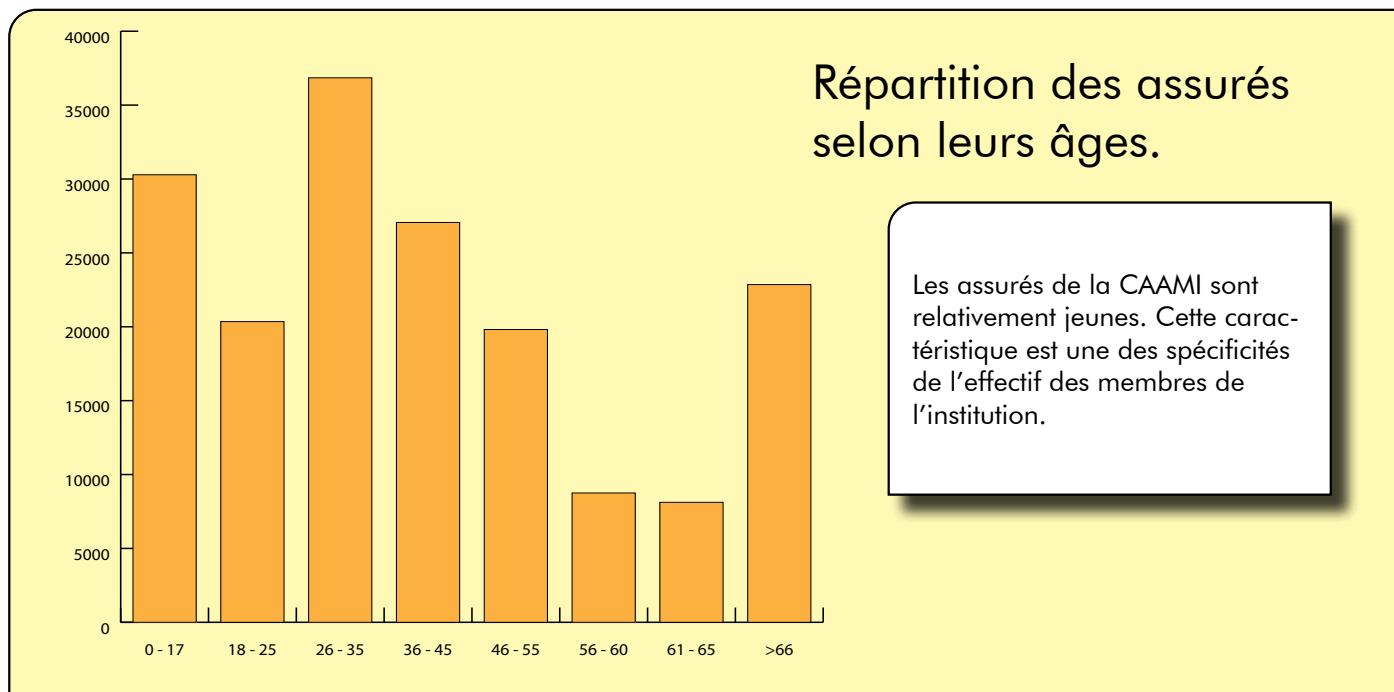
Profil social des membres

Presque la moitié (48%) 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.



Fin 2024, la CAAMI a commencé à ouvrir d'office les droits à l'intervention majorée pour les publics qui entraient dans les conditions. En 2025, elle a par ailleurs inscrit de nombreux primo-arrivants. Le nombre d'assurés bénéficiant de cet avantage a donc fortement augmenté en 2025, faisant passer la proportion de bénéficiaires de 37,66 à 48%.



Répartition des assurés selon leur état-civil (pour les dossiers où nous disposons de cette information via le Registre national):

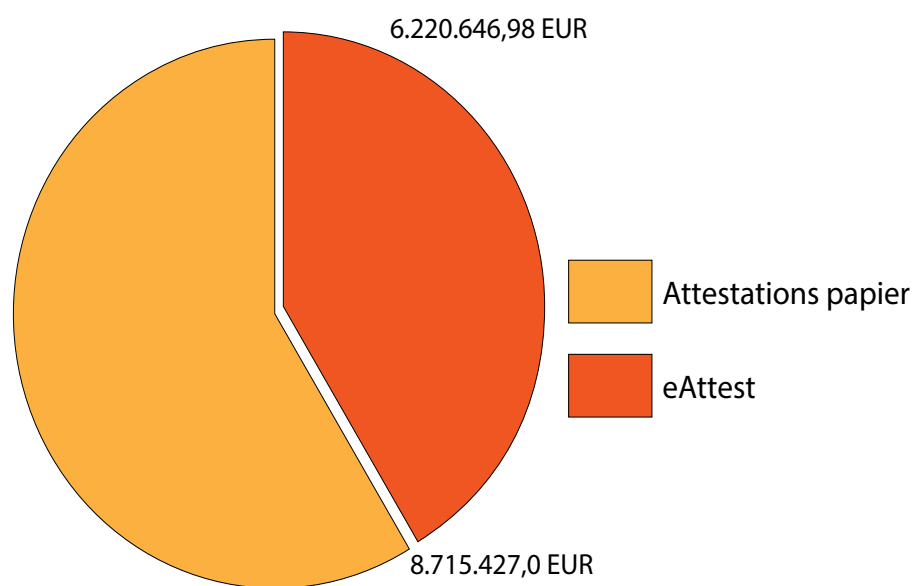
Etat civil des membres	Totaux
Célibataires	79.668
Personnes mariées	42.052
Cohabitation légale	368
Veufs - veuves	4.823
Personnes séparées/divorcées	11.156
Séparation de corps et de biens	123
Autres	74

2 - Soins de santé

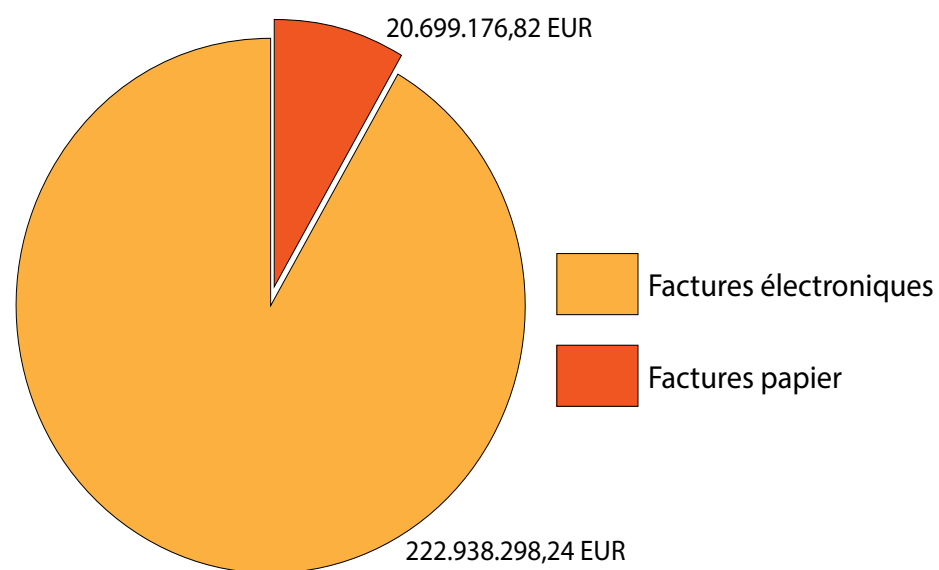
1 Remboursements et interventions

En 2025, la CAAMI a traité pour un montant total de **258.573.551,04 EUR** en remboursements en interventions diverses dans le cadre de l'assurance maladie.

Sur ce total, 14.936.075,98 EUR ont été remboursés directement aux assurés tandis que les prestataires de soins ont reçu (via le circuit tiers-payant) la somme de 243.637.475,06 EUR.



Répartition des remboursements aux assurés selon le type d'attestation.



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

2 Demandes médico-administratives

En 2025, la CAAMI a traité **41.281 demandes médico-administratives** (notifications ou demandes d'accord au médecin-conseil) préalables à certains remboursements ou interventions.

Il s'agit de 32.729 demandes de prestataires individuels et de 8.552 demandes d'institutions de soins.

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).

En 2025, la CAAMI a versé des indemnités à ses membres pour un montant total de **128.228.206,2 EUR**.

Types de risque	Nombre de dossiers	Montants en EUR
Incapacité de travail primaire	6.506	31.408.455,82
Invalidité	5.216	88.174.679,29
Protection de la parentalité	1.810	8.645.071,07
Total	13.532	128.228.206,2

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 2025:

23.890	certificats d'incapacité de travail
3.731	dossiers d'invalidité
1.727	dossiers de reprise de travail à temps partiel

Au delà de cet aspect administratif, le service médical est, lui aussi, **un lieu de contact privilégié** avec nos assurés. Nos 15 assistants paramédicaux et administratifs sont ainsi en relation étroite avec leurs usagers pour les accompagner dans la gestion de leurs dossiers. Les 10 médecins-conseils eux-mêmes jouent un rôle important pour guider celles et ceux qui peuvent éprouver des difficultés devant une réglementation complexe.

5 - Service social

Le service social est, par essence, le lieu qui synthétise le mieux la volonté de la CAAMI d'accompagner ses assurés. Tous les agents de ce service veillent à être présents pour expliquer, guider et orienter leurs usagers dans le dédale de la sécurité sociale (et parfois bien au-delà!).

En 2025, les assistants sociaux de la CAAMI ont eu **9.035 contacts** avec les assurés. Ils ont tenu 1.302 permanences et ont honoré 481 rendez-vous. Ils ont par ailleurs effectué 912 visites à domicile sur demande.

Environ 1.000 contacts ont eu pour cadre les missions menées au bénéfice des Ressortissants de la Direction Victimes de guerre et d'Acte de terreur. Ce chiffre est en baisse constante du fait du vieillissement du public ayant un statut lié aux événements historiques du 20e siècle.

II. Publics spécifiques

1 - 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 31/12/2025, ils se répartissent en plusieurs catégories/statuts:

Catégories Victimes de guerre	Nombre
Invalides de guerre 14-18	4
Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U.	1.183
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	240
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	717
Victime des persécutions raciales 40-45	501
Catégories Victimes d'acte de terreur	
Victimes directes	720
Victimes indirectes	268
Total	3.633

Remboursements

Tickets modérateurs	Nombre	Montants (EUR)
	2.261	352.515,74

Prothèses	Nombre	Montants (EUR)
	778	505.138,45

Soins médicaux et pharmaceutiques (aux invalides de guerre)	Nombre	Montants (EUR)
	6.553	1.198.486,62

Soins médicaux et pharmaceutiques (aux prestataires)	Nombre	Montants (EUR)
	807	1.878.256,42

2 - Marins

La CAAMI gère les droits à l'assurance maladie-invalidité pour les personnes soumises au régime 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 2025, la CAAMI comptait ainsi **2.637 assurés Marins** dont les dossiers étaient traités par le bureau CAAMI d'Anvers.

(Ces assurés sont repris dans l'effectif des membres présenté pages 15 et suivantes)

3 - 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 2025, **2.735 envois** d'hôpitaux et de médecins généralistes (141.886 factures) ont ainsi été traités. Le montant total était de **98.095.239,49 EUR**.

4 - Intégration des détenus

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 2025 nous avons ainsi vu passer **5.175 assurés** sous la qualité spécifique de Détenu.

(Ces assurés sont repris dans l'effectif des membres présenté pages 15 et suivantes).

5 - Fedasil

Depuis 2023 la CAAMI a développé un projet avec l'agence Fedasil. A terme la CAAMI gèrera la facturation électronique des soins de santé des **Demandeurs de Protection Internationale (DPI)** pour le compte de Fedasil.

Le projet permettra aux prestataires de soins d'identifier en ligne, via MyCarenet, le droit au remboursement des DPI et d'obtenir un engagement de paiement. Ils pourront ensuite adresser leur facturation électronique à la CAAMI qui contrôlera le respect des règles de l'assurance maladie et des règles spécifiques à Fedasil.

Dans une première phase de test en 2025, ce projet a concerné uniquement les hôpitaux et les pharmaciens. Fin 2025, nous comptons **27.995 DPI** intégrés car nous nous limitons encore aux résidents dans les centres Fedasil.

Pour l'année 2025, la CAAMI a payé un montant total de **2.427.144,25 EUR** au nom de Fedasil.

(Projet financé avec le soutien de l'Union européenne)

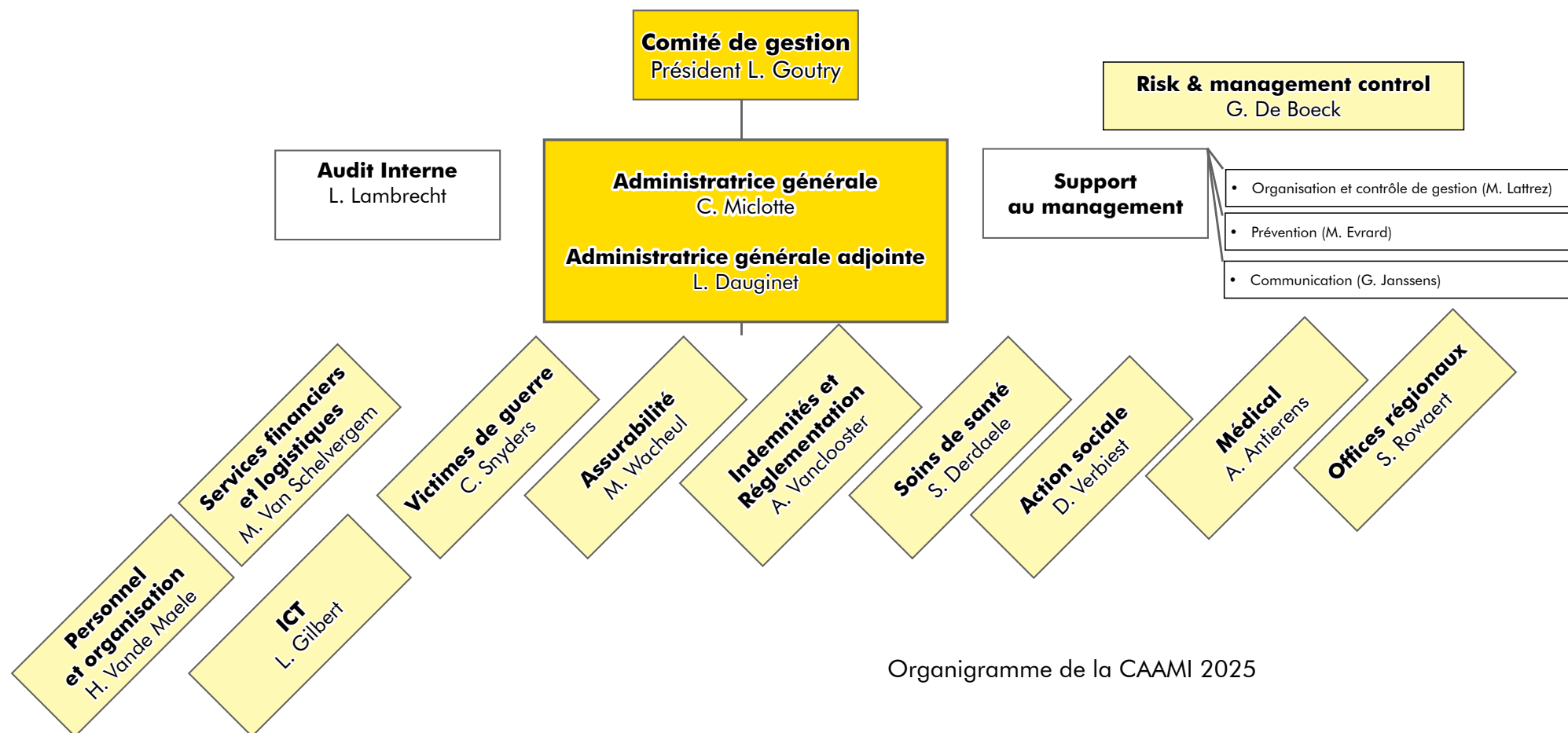
La CAAMI en un coup d'oeil



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

Assurance maladie-invalidité

Nombre de membres par OR	Totaux	%	Evolution annuelle
601 Anvers	19.225	11,04	▲
675 Marins (Anvers)	2.637	1,51	=
602 Bruxelles-Capitale	36.051	20,7	▲
603 Flandre occidentale	11.324	6,5	▲
604 Flandre orientale	18.652	10,71	▲
605 Mons	20.062	11,52	▲
606 Liège	14.561	8,36	▲
607 Limbourg	5.455	3,13	▲
608 Luxembourg	3.468	1,99	▲
609 Namur	9.315	5,35	▲
610 Eupen	6.035	3,46	▲
612 Brabant flamand	2.741	1,57	▲
615 Charleroi	13.377	7,68	▲
620 Malmedy	2.640	1,51	▲
622 Brabant wallon	3.372	1,95	▲
Détenus	5.175	2,97	▲
Total 2025	174.089	100	



Organigramme de la CAAMI 2025

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.***

***Avec des 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

