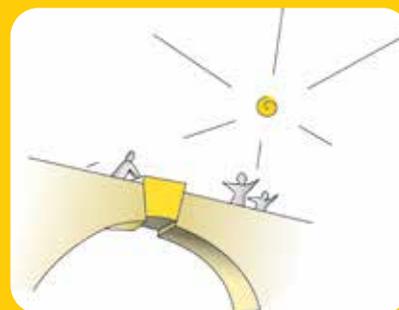


# CAAMI

Une autre mutuelle !



**Au guichet ou ailleurs:  
toujours en contact!**

**Rapport annuel 2024**

**.be**

Juillet 2025

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](http://www.hziv.be)

# Un guichet social

---

La CAAMI se distingue par ses **différents rôles au sein de la sécurité sociale belge**. Sa fonction historique d'organisme assureur ouvert à tous est toujours présente mais la CAAMI exécute aujourd'hui d'autres missions spécifiques pour certains publics ou pour le compte d'autres institutions belges.

**Forte de son engagement social**, elle œuvre pour garantir un accès à leurs droits sociaux à tous ses usagers, en particulier aux publics plus vulnérables : chômeurs de longue durée, bénéficiaires de l'aide sociale, ménages monoparentaux, nouveaux immigrants, réfugiés politiques, et bien d'autres.

***Notre mission n'est pas seulement de délivrer des informations, mais de garantir une aide de proximité, humaine et accessible, à celles et ceux qui en ont le plus besoin.***

Dans cette perspective, l'écoute de nos usagers et la qualité des interactions sont au cœur de notre fonctionnement. L'année écoulée a vu **la mise en place d'un service de première ligne structuré** et mieux formé, une évolution qui contribuera à renforcer encore davantage la qualité des contacts avec nos publics. Nous souhaitons offrir à nos usagers une expérience claire, transparente et respectueuse de leurs besoins, même lorsque leurs demandes ne sont pas toujours explicites.

À travers une **démarche inclusive et sans discrimination**, nos équipes de première ligne jouent un rôle primordial dans la relation avec nos bénéficiaires. Ce sont eux qui, au quotidien, portent l'esprit de la CAAMI : une organisation dévouée, accessible et réactive, soucieuse de soutenir ses usagers avec sourire et serviabilité. Chaque interaction est une opportunité de démontrer notre engagement à les accompagner au mieux dans un système parfois complexe.

Au-delà de notre fonction administrative, notre institution se veut avant tout **un maillon essentiel dans le filet de sécurité** pour celles et ceux qui rencontrent des difficultés. Nous aspirons à continuer d'évoluer dans ce sens, en restant toujours ouverts et attentifs aux attentes de nos usagers, afin de garantir une sécurité sociale juste et équitable pour tous.

Christine Miclotte, juillet 2025.

# Table des matières

---

Avant-propos	p.3	<i>II. Publics spécifiques</i>	
Table des matières	p.5	1. Détenus	p.26
<b>L'année 2024...</b>		2. Marins	p.26
<b><i>En quelques mots</i></b>	p.6	3. Médiprima	p.27
<b><i>Sous la loupe</i></b>	p.10	4. Direction Victimes de guerre	p.28
<b><i>En quelques chiffres</i></b>		<b>La CAAMI en un coup d'oeil</b>	p.32
Personnel	p.12	Organigramme 2024	p.33
 <i>I. L'assurance maladie-invalidité obligatoire</i>			
1. Gestion des membres	p.14		
2. Soins de santé	p.21		
3. Indemnités	p.23		
4. Service médical	p.24		
5. Service social	p.25		

# En quelques mots

---

## *Nouveautés*

Dès janvier, **l'application web myCAAMI** a permis aux assurés de commander leurs Cartes européennes d'assurance maladie. Cette commande en ligne respecte les directives européennes en matière d'identification de l'utilisateur et d'information sur le processus. Cette nouvelle option répondait sans doute à une attente car pas moins de 7.794 cartes (sur 22.398) ont été commandées au cours de l'année.

En mars, Steven Rowaert a rejoint l'institution en tant que directeur pour les offices régionaux de la CAAMI. Cette direction historique est de celles qui maintiennent un contact permanent avec nos assurés. Une des premières actions du nouveau directeur aura donc été de couler **les fondations d'un service Front office** mieux structuré dans l'ensemble de sa direction.

Les agents ont ainsi été formés aux techniques de l'accueil et de la gestion de clientèle afin d'offrir une même expérience positive aux usagers. La spécificité de nos publics n'a pas été oubliée et la CAAMI a notamment investi dans des tablettes afin de pouvoir communiquer avec celles et ceux qui ne maîtriseraient pas bien nos langues nationales.

Au printemps 2024 la CAAMI a officiellement inauguré son compte sur le média social **LinkedIn**. Ce canal devrait lui permettre de mieux se faire connaître auprès des acteurs institutionnels et de leurs agents. Les services de la CAAMI doivent en effet pouvoir compter sur un réseau afin de toucher les publics plus vulnérables pour lesquels ils peuvent offrir une vraie solution adaptée.

En juillet les efforts conjoints de la CAAMI et de l'agence Fedasil ont finalement abouti. Grâce au projet **CAAMI for Fedasil**, les 2 hôpitaux pilotes ont pu transmettre leurs premiers envois de facturation électroniques pour des demandeurs de protection internationale.

Un bel exemple de collaboration entre institutions: la CAAMI -dont c'est le domaine d'expertise - contrôle ces envois sur le plan de la réglementation AMI tout en tenant compte des règles spécifiques à Fedasil. La première phase de ce projet concerne les hôpitaux et les pharmaciens. Des développements sont attendus pour étendre le champ d'action à d'autres prestataires.

En juillet la CAAMI a également accueilli sa nouvelle médecin-directrice en la personne d'Annick Antierens. Les développements liés au projet **Retour au travail**, suivi et encadré par l'INAMI, ont requis toute les compétences organisationnelles et humaines de la nouvelle directrice en charge des cabinets médicaux de la CAAMI.

En septembre, les ressortissants de la direction Victimes de guerre et d'acte de terreur ont pu recevoir des **enveloppes port-payé** par le destinataire. Ces enveloppes leur permettent de renvoyer gratuitement leurs documents et attestations vers nos services. Le papier reste en effet un canal important pour ces publics spécifiques.

Toujours dans la sphère de cette Direction Victimes de guerre et d'acte de terreur, l'année 2024 a vu **le renouvellement de la Commission ministérielle des soins de santé**. Cette commission veille aux intérêts de nos ressortissants en proposant e.a. au législateur de nouvelles prises en charge pour des remboursements non listés dans la nomenclature des soins de santé (INAMI).

En octobre une importante **amélioration de la réglementation liée à l'octroi de l'intervention majorée** est entrée en vigueur. Pour certaines catégories d'assurés plus vulnérables, l'enquête sur les revenus doit à présent être réalisée d'initiative par l'organisme assureur. Ce changement veut lutter contre le phénomène du «non take up» (le non-recours aux droits). Au cours du dernier trimestre 2024, la CAAMI a ainsi pu octroyer d'office le droit à l'intervention majorée à près de 1.748 ménages.

En novembre, **l'office régional d'Anvers** a déménagé vers les quartiers Nord, à la Klipperstraat. Ce mouvement n'est cependant pas le dernier car des plans existent pour rassembler plusieurs institutions dans une plus vaste Maison sociale qui serait établie dans la cité portuaire.

## *Une institution qui bouge pour le bien-être de tous*

En 2024, le **Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail** (SIPPT) de la CAAMI a mené plusieurs actions pour un environnement professionnel sûr et sain. Ainsi, 23 agents ont été **formés comme secouristes d'entreprise**. Quelques nouvelles personnes de confiance ont également été désignées et formées, renforçant le réseau d'écoute et de soutien mis à la disposition du personnel.

Une **enquête sur les risques psychosociaux** a été réalisée au printemps. Sur base de ses résultats, un groupe de travail interne a été constitué en fin d'année afin de préparer un plan d'action adapté. Il est intéressant de pointer que tous les collaborateurs pensent que leurs missions et leur travail sont importants.

Les visites d'entreprise ont été effectuées selon le calendrier établi. Les exercices d'évacuation, eux aussi, ont été organisés régulièrement dans les différentes implantations, en collaboration avec le service logistique, le médecin du travail et les responsables régionaux.

Dans son rapport d'activités, le **Service de Gestion des plaintes** a constaté une baisse significative du nombre de plaintes en 2024 (29 contre 46 pour 2023). Même moins nombreux, ces dossiers restent autant d'occasions d'améliorer la qualité de nos services.

# Sous la loupe

---

## *Le Front office, moteur d'un service orienté client*

Le Front-office constitue le **premier point de contact entre la CAAMI** et ses assurés. Il joue donc un rôle essentiel dans la qualité de notre accueil et de nos services. En 2024, la CAAMI a franchi d'importantes étapes pour améliorer la communication avec ses membres et professionnaliser ses services de première ligne. L'objectif est d'assurer, dans nos guichets régionaux, un service plus efficace, plus accessible et davantage centré sur le client.

Des **investissements supplémentaires** ont été réalisés dans l'accompagnement et la formation de nos collaborateurs, afin qu'ils puissent fournir dès le premier contact des informations correctes et complètes. Aux guichets, l'utilisation de tablettes équipées d'un programme de traduction a été introduite pour faciliter la communication avec les clients allophones.

Cette professionnalisation accrue réduit les renvois inutiles vers les services de Back-office, permettant ainsi à nos spécialistes (Soins de santé, Assurabilité, Indemnités, etc.) de se concentrer sur les dossiers et les analyses approfondies. Cela contribue à une plus grande efficacité et à une amélioration continue de **la qualité de nos services**.

Parallèlement, un travail de clarification des rôles et responsabilités au sein de la direction a été mené, renforçant l'autonomie et la responsabilité de nos collaborateurs. Cette évolution s'inscrit dans notre engagement **en faveur du bien-être au travail** : un environnement sain et motivant demeure en effet la condition essentielle d'un service durable et performant.

En ce qui concerne la communication avec nos membres, **le trafic de courriels** a été analysé et optimisé. Cette démarche s'est traduite par la centralisation des boîtes de réception, l'utilisation de modèles standards et d'accusés de réception, ainsi que par des signatures uniformisées renforçant la traçabilité.

**Le système de téléphonie** a également fait l'objet d'une évaluation critique. Les enseignements tirés ont conduit à des propositions visant une meilleure répartition du travail, des améliorations techniques et une approche plus conviviale pour les clients. Nos collaborateurs ont en outre reçu des directives claires et des formations axées sur la courtoisie et l'empathie.

Ces réalisations illustrent notre détermination à offrir à chaque client, dès le premier contact, une réponse claire, bienveillante et professionnelle. Par toutes ces initiatives, nous poursuivons la construction d'une **CAAMI moderne, accessible et proche de ses assurés**.

Que ce soit à temps plein ou non, les offices régionaux comptent une soixantaine de collaborateurs qui aident nos usagers en première ligne : accueil, service aux guichets, par mail ou par téléphone. A ceux-là n'oublions pas d'ajouter nos agents des cabinets médicaux et ceux du service social. Au final, c'est **plus d'une centaine de personnes** -presque un tiers du personnel- qui s'activent tous les jours pour faire de la CAAMI une véritable institution au contact de ses bénéficiaires.

# En quelques chiffres

---

## ***Croissance aux Ressources humaines***

- **39 nouveaux collaborateurs** ont été engagés en 2024.
- **51 agents ont pu débiter leur stage** en vue de nomination.
- **32 stages se sont clôturés** positivement.
- **15 promotions** à un niveau supérieur ont été prononcées.

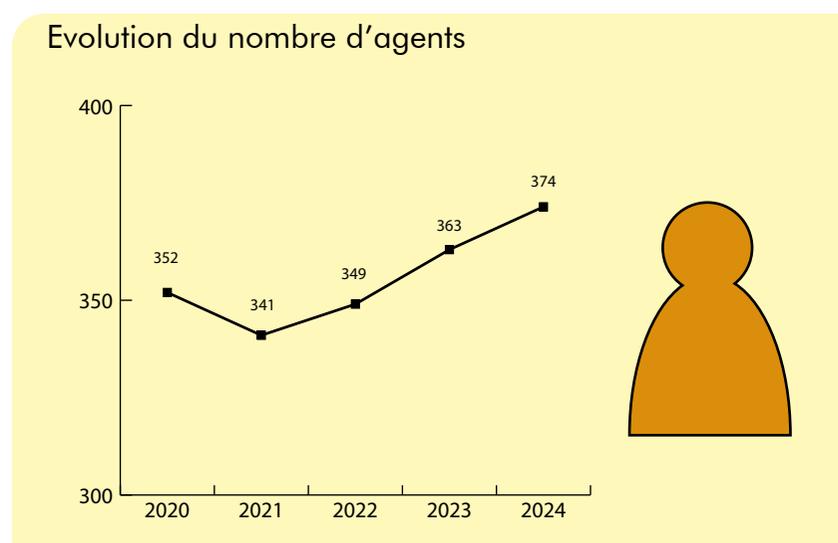
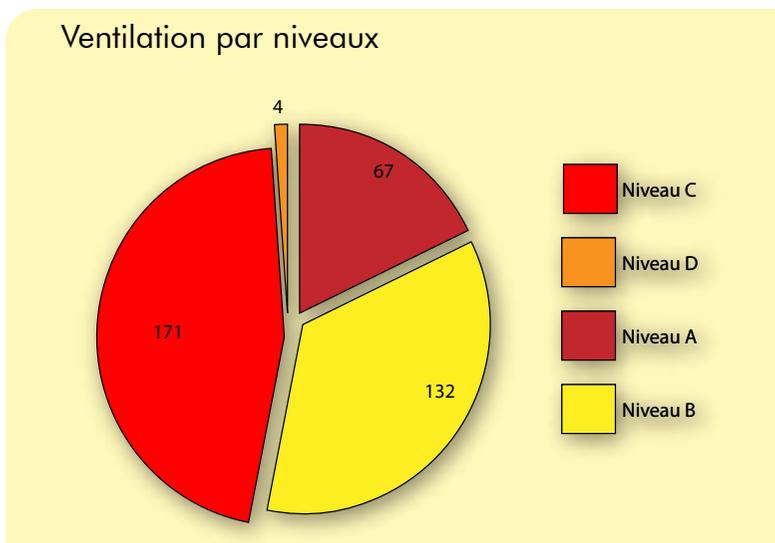
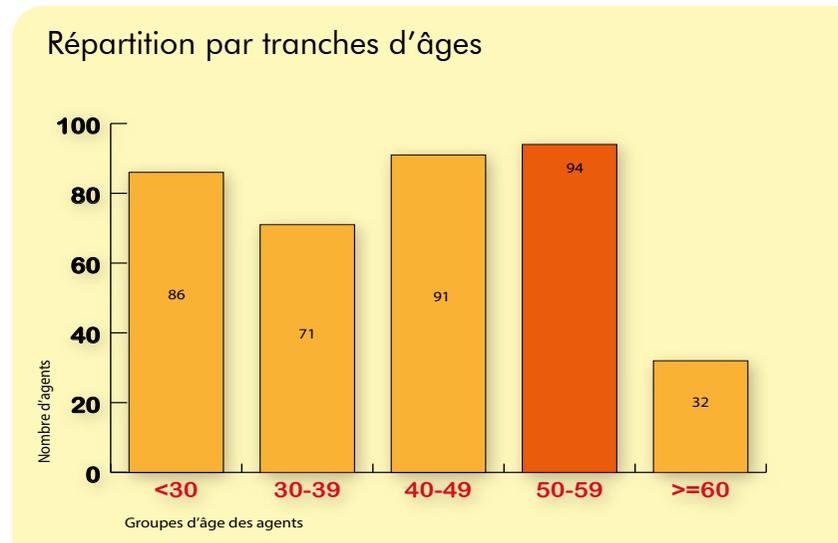
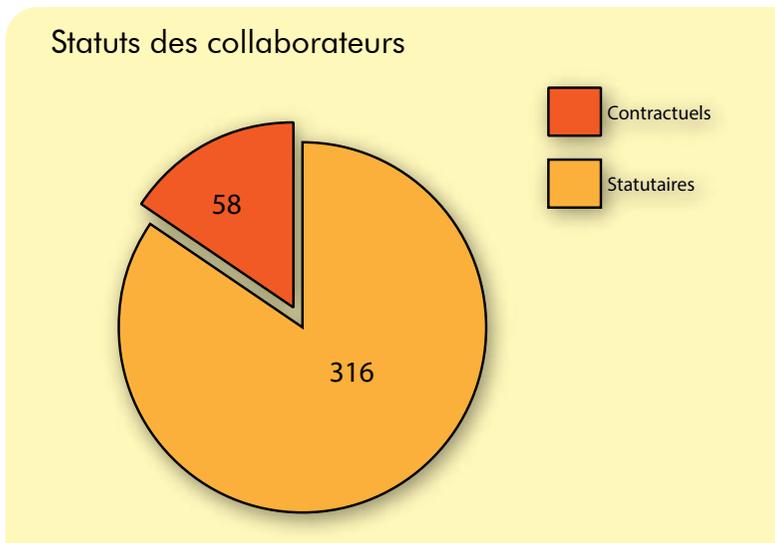
Le plan de formation 2023-2024 a pu être refermé sur un succès complet et la moyenne de 3 jours de formation par agent a été atteinte.

L'outil Talent Belgium développé par BOSA pour gérer les formations du personnel a pu être intégré dans nos protocoles de travail.

Dans les projets en cours, citons encore la création d'un groupe de travail «Bien-être» et la digitalisation du dossier personnel dans Kiwi.

# Personnel

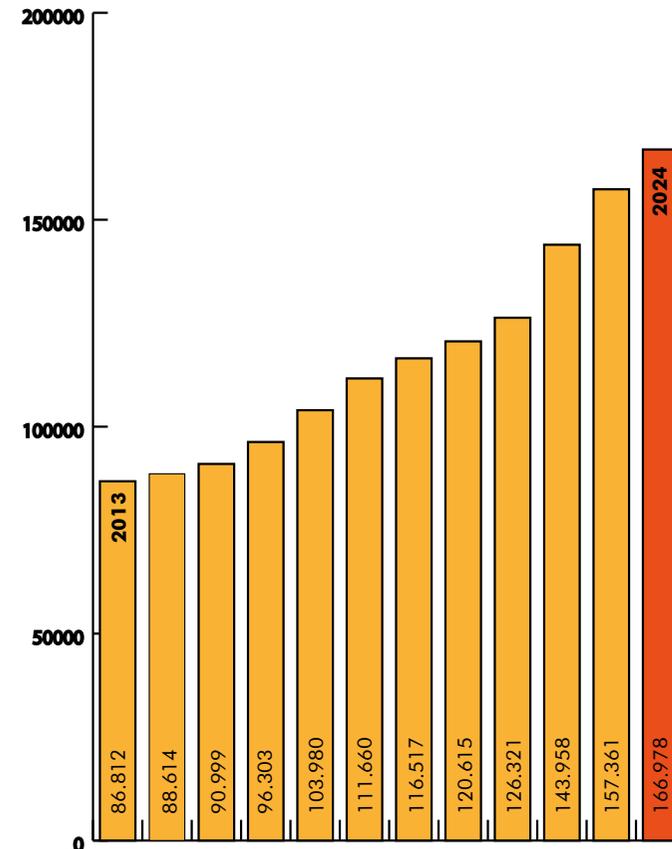
Fin 2024 la CAAMI comptait au total **374 collaborateurs** dont 316 statutaires.



# I. Assurance maladie-invalidité

## **Croissance du nombre d'assurés**

Le nombre de nos assurés poursuit sa progression régulière. De décembre 2023 à décembre 2024, l'effectif a progressé de 6,11%.

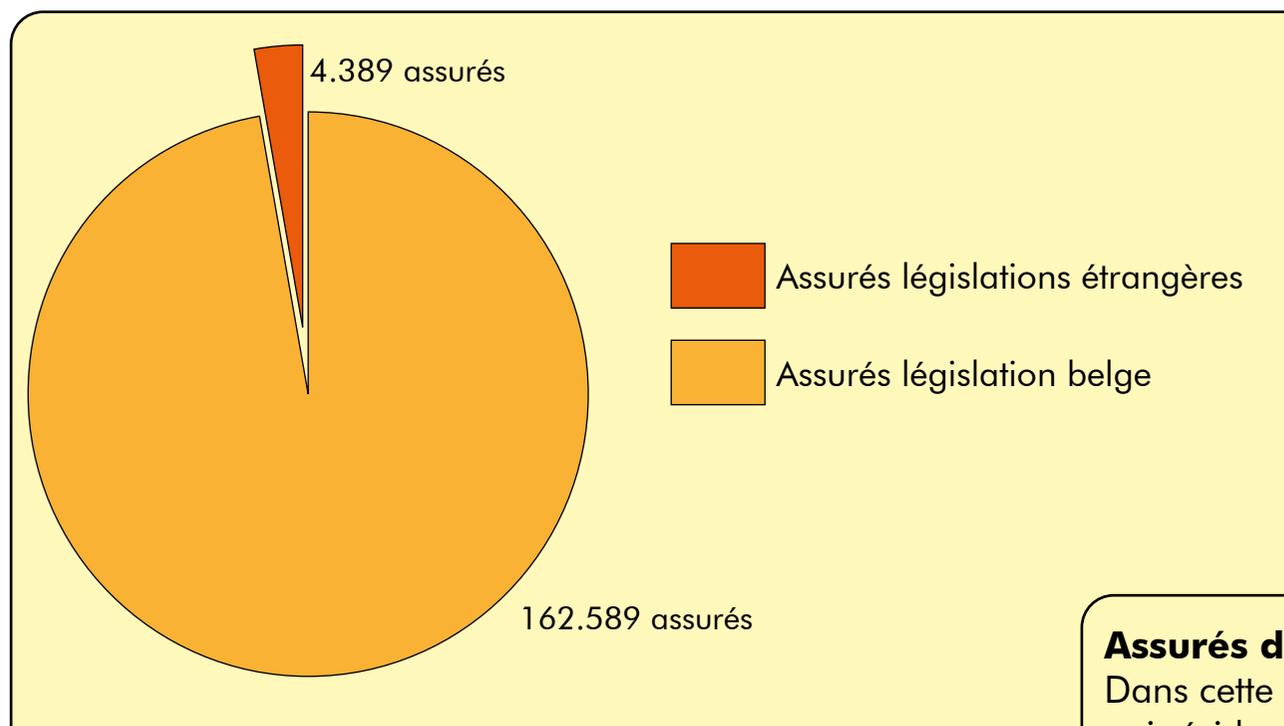


# 1 - Gestion des membres

## Nombre et répartition

Au 31 décembre 2024, **166.978 membres** étaient inscrits auprès des différents offices régionaux de la CAAMI.

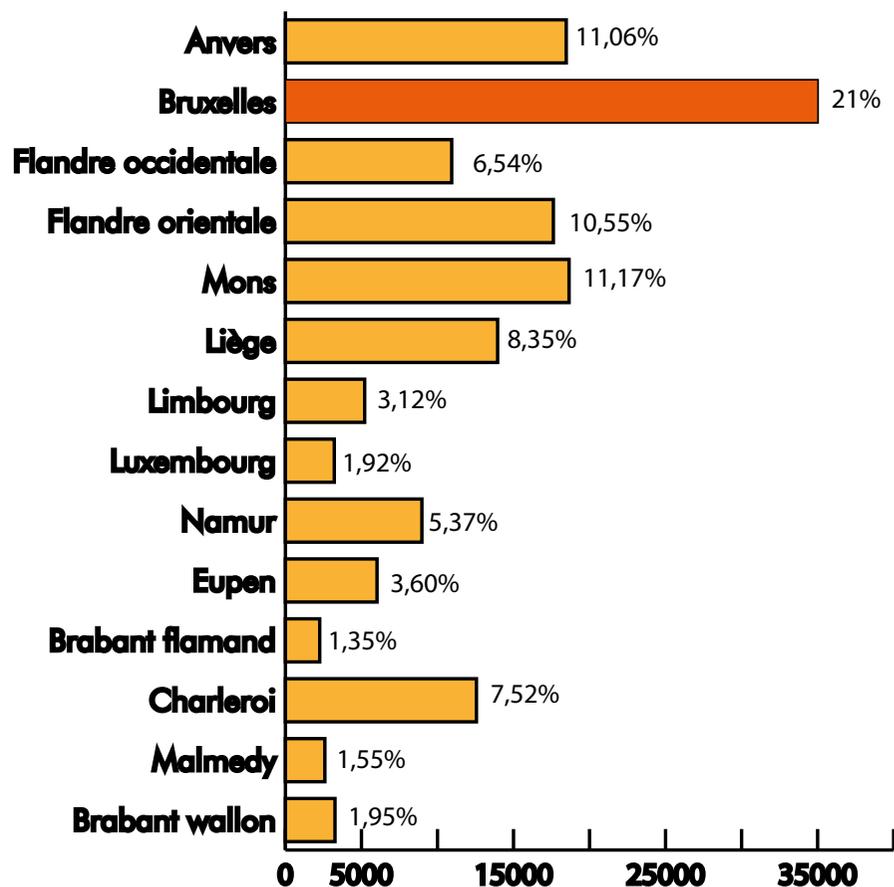
Pour la plupart il s'agit d'assurés de la législation belge (ALB). Une petite fraction est cependant composée d'assurés relevant de législations étrangères mais établis en Belgique (ALE RB).



### 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.



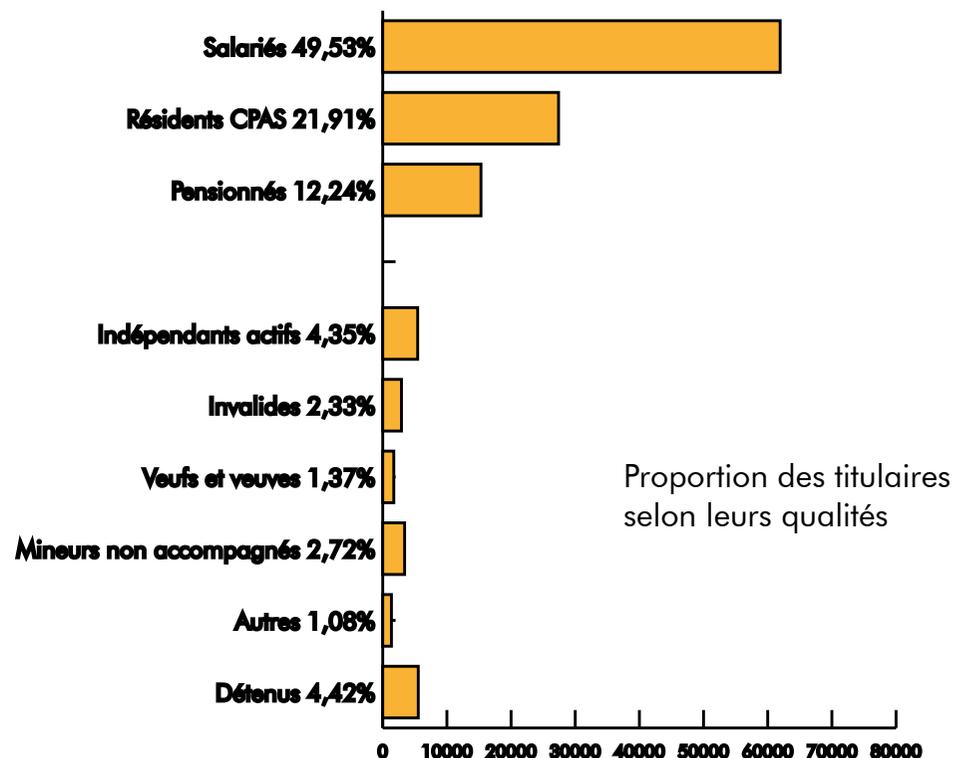
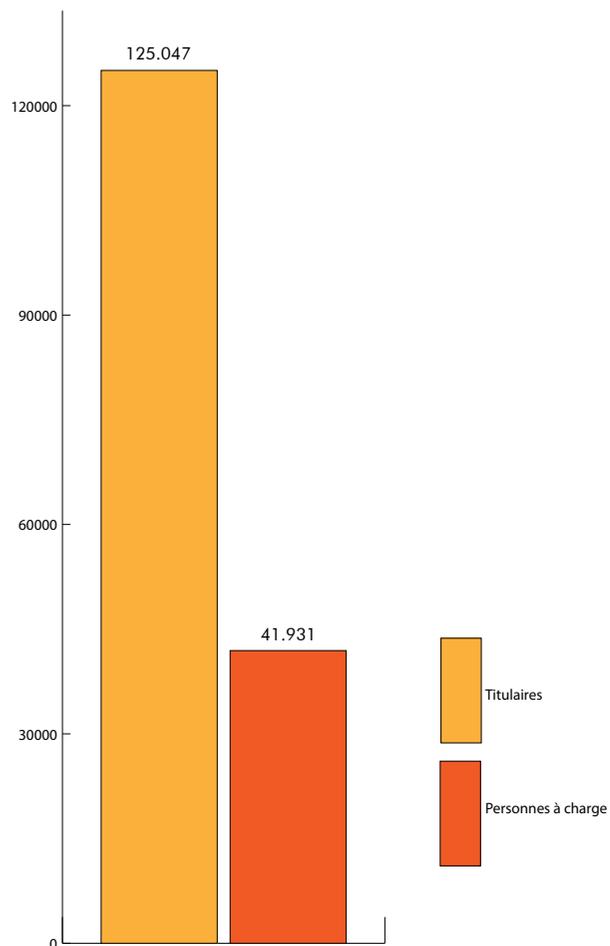
Par rapport à l'année 2023, le nombre de membres a augmenté de **9.617 assurés**.

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 **2.675 assurés** de ce régime spécifique.

La CAAMI a également endossé le rôle de mutuelle pour **certains détenus** du système carcéral belge. Elle compte ainsi **5.539 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 que de personnes à charge. Les qualités de ces titulaires sont variées.



Un peu moins de **85% de nos membres habite officiellement en Belgique.**

Les 15% restant ont majoritairement élu domicile dans l'Union européenne et notamment en France (10.153), en Espagne (1.047) et aux Pays-Bas (628).

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:

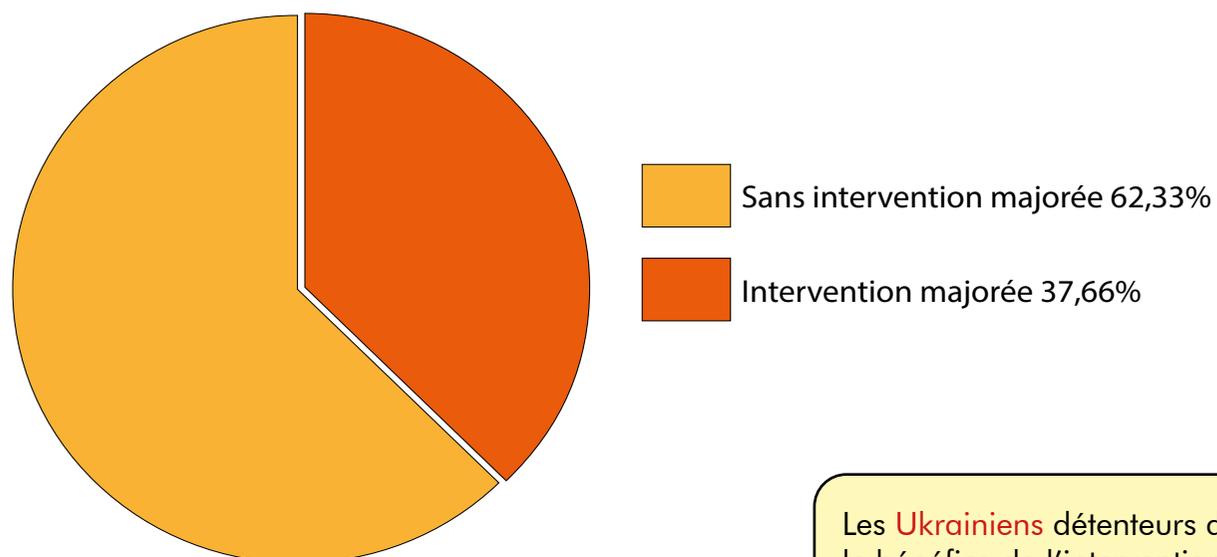
Nationalités hors U.E. (top 5)	Nombre
Ukrainiens	12.905
Afghans	8.208
Syriens	3.329
Camerounais	3.017
Marocain	2.812

Région de résidence	Totaux	%	Evolution annuelle
Bruxelles-Capitale	26.526	16	▲
Flandre	58.382	35	▲
Wallonie	52.885	31,67	▲
Région germanophone	4.096	2,45	▼
<b>Total en Belgique</b>	<b>141.889</b>	<b>85</b>	
Total résidents à l'étranger - autres	25.089	15	▲
<b>Total</b>	<b>166.978</b>	<b>100</b>	

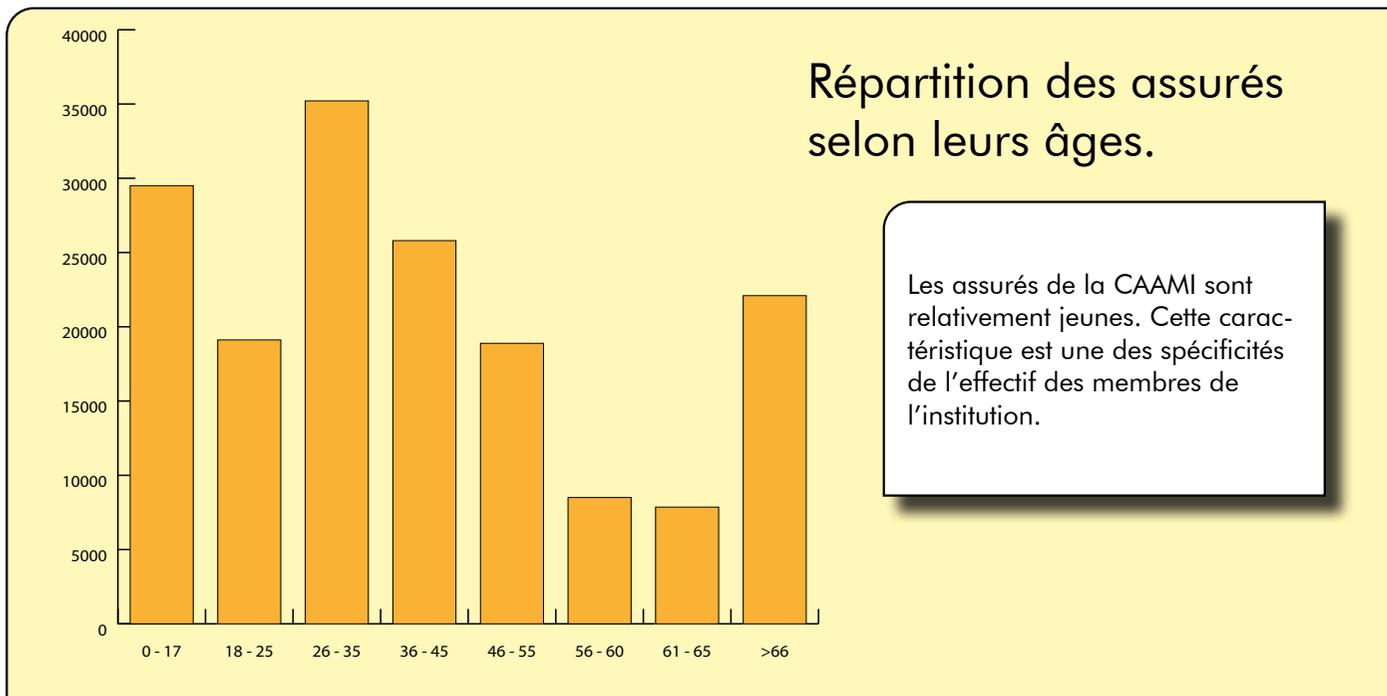
## Profil social des membres

Près de 38% 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.



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



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	77.400
Personnes mariées	40.828
Cohabitation légale	301
Veufs - veuves	4.790
Personnes séparées/divorcées	10.978
Séparation de corps et de biens	123
Autres	64

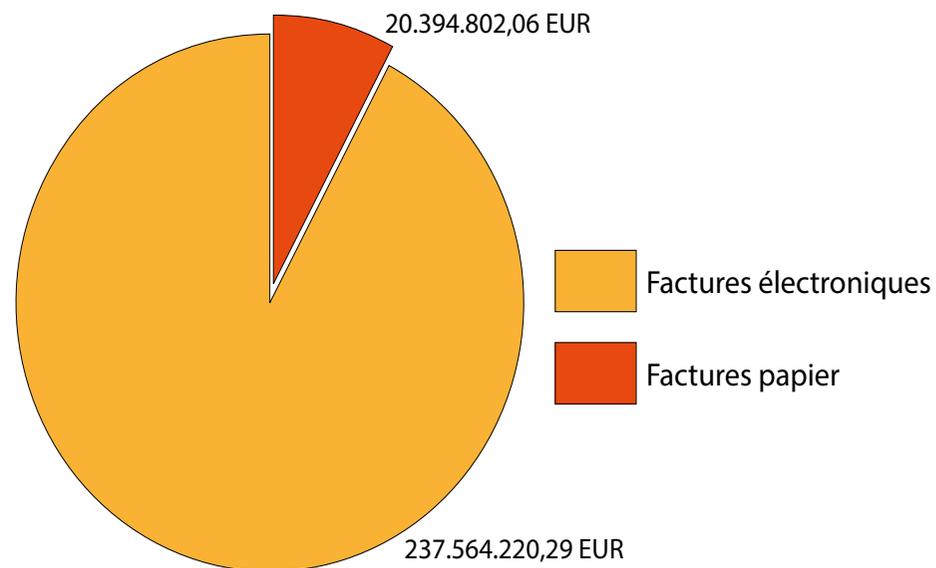
## 2 - Soins de santé

### 1 Remboursements et interventions

En 2024, la CAAMI a traité pour un montant total de **247.902.099,06 EUR** en remboursements en interventions diverses dans le cadre de l'assurance maladie.

Sur ce total, 10.337.878,77 EUR ont été remboursés directement aux assurés tandis que les prestataires de soins ont reçu (via le circuit tiers-payant) la somme de 237.564.220,29 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 **5.196.745,99 EUR** soit **un peu plus de 50% de la somme remboursée aux assurés!** Le transfert progressif du papier vers l'eAttest se poursuit donc d'année en année.



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

## 2 Demandes médico-administratives

En 2024, la CAAMI a traité **33.497 demandes médico-administratives** (notifications ou demandes d'accord au médecin-conseil) préalables à certains remboursements ou interventions.

Il s'agit de 25.580 demandes de prestataires individuels et de 7.917 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 2024, la CAAMI a versé des indemnités à ses membres pour un montant total de **119.141.957,55 EUR**.

Types de risque	Nombre de dossiers	Montants en EUR
Incapacité de travail primaire	6.596	30.985.978,30
Invalidité	4.883	80.182.917,65
Protection de la parentalité	1.672	7.973.071,60
<b>Total</b>	<b>13.151</b>	<b>119.141.957,55</b>

## 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 2024:

<b>23.947</b>		certificats d'incapacité de travail
<b>2.873</b>		dossiers d'invalidité
<b>1.492</b>		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 médicaux et personnels infirmiers 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.

En 2024, la direction médicale de la CAAMI a particulièrement veillé à l'homogénéisation et à la qualité des consultations. Elle s'est particulièrement attachée aux contacts en lien avec:

- L'évaluation des capacités restantes;
- L'estimation et le soutien pour les dossiers Retour au travail.

Son travail lui a permis de tenir ses engagements vis-à-vis de l'INAMI.

## 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 2024, les assistants sociaux de la CAAMI ont eu **8.272 contacts** avec les assurés. Ils ont tenu 1.240 permanences et ont honoré 432 rendez-vous. Ils ont par ailleurs effectué 1.140 visites à domicile sur demande.

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

## *II. Publics spécifiques*

### **1 - 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 tarifer 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 2024 nous avons ainsi vu passer **5.539 assurés** sous la qualité spécifique de Détenu.

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

## 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 2024, la CAAMI comptait ainsi **2.675 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 2024, **2.295 envois** d'hôpitaux et de médecins généralistes (148.473 factures) ont ainsi été traités. Le montant total était de **94.977.403,10 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 31/12/2024, ils se répartissent en plusieurs catégories/statuts:

Catégories	Nombre
Invalides de guerre 14-18	4
Invalides de guerre 40-45, Corée, Congo et O.N.U.	1.299
Prisonniers de guerre 40-45 (6 à 12 mois)	3
Titulaires du statut de reconnaissance nationale	333
Ayants droit du statut de prisonnier politique 40-45	782
Victime des persécutions raciales 40-45	546
Victimes d'acte de terreur (directes)	698
Victimes d'acte de terreur (indirectes)	256
<b>Total</b>	<b>3.921</b>

En 2024, la Commission ministérielle a été renouvelée. Merci aux anciens de la commission qui ont tenu leurs engagements pour les ressortissants. Bienvenue aussi aux nouveaux membres qui ont à présent repris le flambeau.

## Remboursements

Tickets modérateurs	Nombre	Montants (EUR)
	<b>2.278</b>	<b>388.199,66</b>

Prothèses	Nombre	Montants (EUR)
	<b>919</b>	<b>498.480,45</b>

Soins médicaux et pharmaceutiques (aux invalides de guerre)	Nombre	Montants (EUR)
	<b>7.542</b>	<b>1.439.921,13</b>

Soins médicaux et pharmaceutiques (aux prestataires)	Nombre	Montants (EUR)
	<b>1.007</b>	<b>2.554.376,34</b>

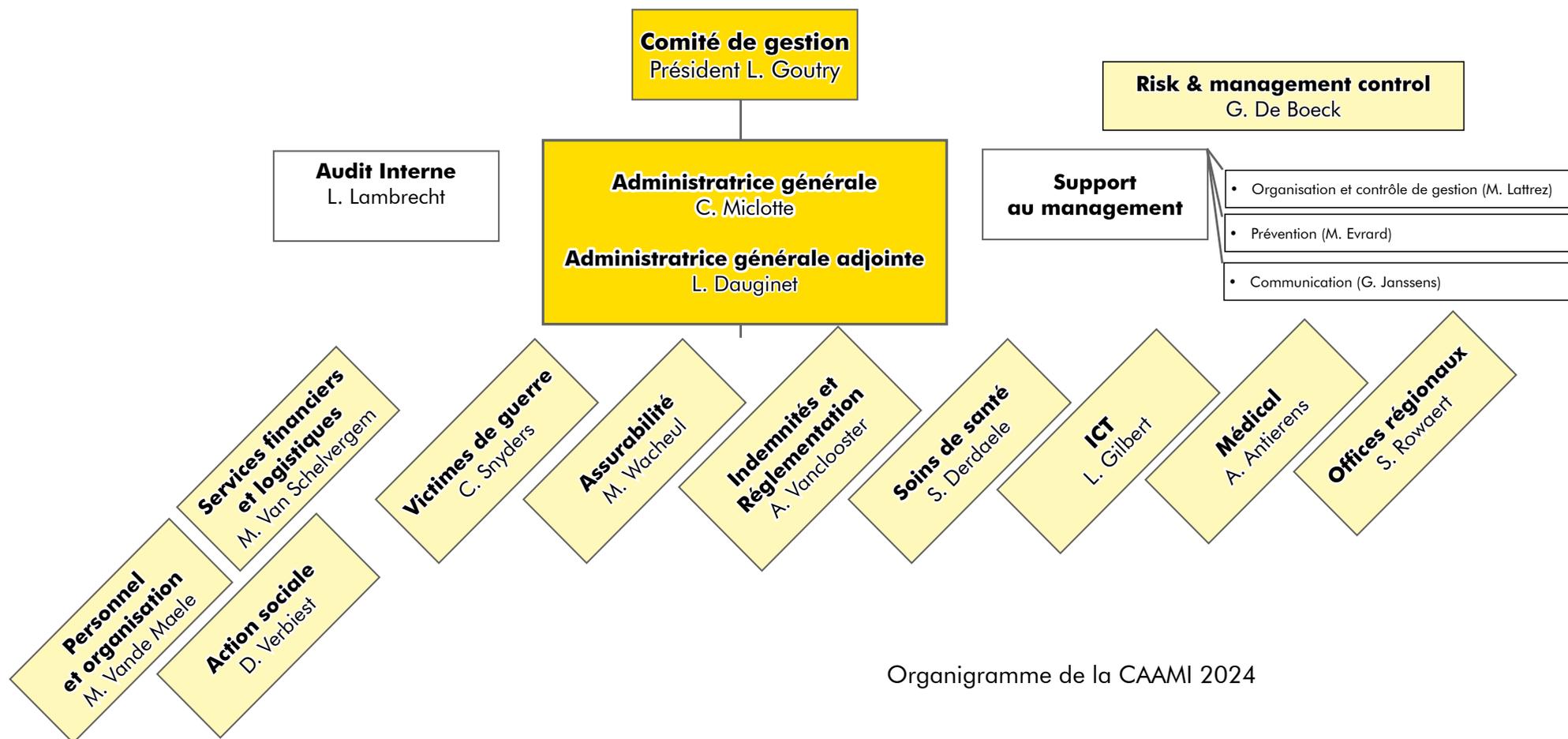
# La CAAMI en un coup d'oeil



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

## Assurance maladie-invalidité

Nombre de membres par OR	Totaux	%	Evolution annuelle
601 Anvers	18.469	11,06	▲
675 Marins (Anvers)	2.675	1,60	=
602 Bruxelles-Capitale	35.030	21	▲
603 Flandre occidentale	10.935	6,54	▲
604 Flandre orientale	17.622	10,55	▲
605 Mons	18.655	11,17	▲
606 Liège	13.955	8,35	▲
607 Limbourg	5.211	3,12	▲
608 Luxembourg	3.214	1,92	▲
609 Namur	8.975	5,37	▲
610 Eupen	6.025	3,60	▲
612 Brabant flamand	2.256	1,35	▲
615 Charleroi	12.563	7,52	▲
620 Malmedy	2.594	1,55	▲
622 Brabant wallon	3.260	1,95	▲
Détenus	5.539	3,31	▲
<b>Total 2024</b>	<b>166.978</b>	<b>100</b>	



Organigramme de la CAAMI 2024

**Pour tout savoir des missions de la CAAMI:**  
**[www.caami.be](http://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](http://www.caami.be)

