

Communiqué de presse

CMCM – Bilan de l’assistance après l’été : des centaines de membres soutenus partout dans le monde

Déclaration de Pit Van Rijswijck, Chief Product Officer de la CMCM

Un été intense pour l’assistance CMCM

Luxembourg, le 17.09.2025

Alors que la période estivale s’achève, la CMCM dresse le bilan de son activité d’assistance à l’étranger.

De janvier à fin août 2025, 452 dossiers ont été pris en charge, dont plus de 100 rapatriements, pour un coût global de 840 645 € — soit plus de 100 000 € par mois. Si le nombre de dossiers reste stable, leur complexité et leurs coûts sont en hausse, illustrant la mobilisation constante de nos équipes pour soutenir nos membres en situation de détresse à l’étranger.

Une assistance complète, bien plus qu’un simple rapatriement

« L’assistance à l’étranger ne se limite pas au rapatriement, explique Pit Van Rijswijck, CPO de la CMCM. Cela signifie accompagner nos membres du début à la fin, y compris lorsqu’ils doivent être hospitalisés sur place. »

Grâce à notre partenaire Inter Mutuelles Assistance (IMA), la CMCM couvre :

- les frais de sauvetage, incluant le transport médical et le rapatriement,
- l’accompagnement médical pendant le rapatriement, jusqu’à l’hospitalisation dans un établissement proche de son domicile,
- la coordination médicale sur place, et la prise en charge directe des frais d’hospitalisation dès les premières heures.

Les membres disposent d’un numéro unique d’urgence médicale à l’étranger et bénéficient d’une couverture immédiate sans délai de carence, même pour des séjours temporaires.

Comme chaque année, les dossiers traités cet été ont principalement concerné des rapatriements ainsi que des frais médicaux et hospitaliers engagés sur place. Toutes les demandes urgentes ont été prises en charge immédiatement, garantissant aux membres un soutien rapide et efficace, partout dans le monde.

Des coûts en hausse, reflet d'une solidarité sans faille

L'activité intense de cet été s'est accompagnée d'un effort financier conséquent. Les 452 dossiers ont généré un total de 840 645 € de coûts externes, en hausse de 9,1 % par rapport à 2024.

Les rapatriements représentent près de 65 % de ces dépenses, avec un coût moyen de plusieurs milliers d'euros ; l'un des dossiers a même dépassé 25 000 €, notamment pour un transport médical aérien long-courrier. Ces chiffres traduisent notre volonté de maintenir un haut niveau de couverture et de solidarité, même dans un contexte d'augmentation continue des coûts internationaux.

Des retards ponctuels dans certaines prestations moins urgentes

En parallèle de cette forte activité estivale, la CMCM doit aujourd'hui faire face à des retards ponctuels dans le traitement de certaines de ses prestations, hors urgences. Les délais peuvent atteindre 30 jours ouvrables pour certains remboursements, ce qui reste exceptionnel dans notre fonctionnement habituel.

Plusieurs facteurs expliquent cette situation :

- La période de vacances, durant laquelle une partie de nos équipes était en congé, alors que le nombre d'accidents et d'urgences à l'étranger augmente logiquement
- La mise en place du nouveau PID, qui, tout en apportant de nombreux avantages aux membres, a rendu le détail des décomptes moins lisible, entraînant davantage de dossiers incomplets et donc des échanges supplémentaires avant remboursement

Des actions concrètes déjà engagées

Pour réduire ces délais, des mesures immédiates et à moyen terme sont en cours :

- À court terme : nos équipes effectuent des heures supplémentaires et nous procédons à des recrutements ciblés pour accélérer le traitement des dossiers en attente.
- À moyen terme : une nouvelle version de notre application est en développement, avec un parcours de remboursement plus guidé et plus précis, afin que les dossiers soient complets dès leur dépôt.

Parallèlement, davantage de processus seront automatisés, ce qui permettra de réduire considérablement les délais de traitement manuels.

Nous tenons à remercier l'ensemble de notre personnel, qui accompagne chaque jour nos membres avec dévouement et bienveillance.

Pit Van Rijswijck conclut

« Cet été encore, la CMCM a montré qu'elle est présente 24h/24, partout dans le monde, pour ses membres. Derrière chaque dossier se cache une histoire humaine, un voyage bouleversé, une santé en danger. Nous sommes fiers d'avoir pu leur tendre la main sans délai.

Mais nous leur devons aussi transparence et sincérité : nous avons pris du retard sur certaines prestations moins urgentes, et nous mettons tout en œuvre pour le résorber rapidement, sans jamais compromettre la qualité ni la rapidité de nos interventions d'assistance. »