

Communiqué

relatif à la création d'un dispositif de conciliation à la CNSS

La CNSS informe ses assurés de la mise en place d'un dispositif de conciliation.

Ce dispositif vient renforcer l'approche orientée client adoptée par la CNSS et met à la disposition de ces clients, en plus des services internes de traitement des réclamations et des demandes de recours, un service accessible, équitable et gratuit, de prévention et de règlement des différends nés ou pouvant naître entre la CNSS et ses assurés.

A cet effet, la CNSS a créé la direction de la Conciliation qui est rattachée à la Direction Générale et qui est indépendante des activités opérationnelles.

Dans le cas où l'assuré est en désaccord ou insatisfait de la décision ou de la réponse de la CNSS, ou s'il n'a pas reçu de réponse (après un mois de sa première réclamation reçue par la CNSS) au terme du processus de traitement des réclamations défini par l'établissement, il peut saisir la Direction de la Conciliation pour examiner sa requête.

Les assurés concernés peuvent saisir la Direction de la Conciliation, en :

- Utilisant les services en ligne mis à leur disposition sur le site de la CNSS,
Ou
- En complétant et envoyant le formulaire (Réf. 901-1-01), téléchargeable sur le **site** de la CNSS avec une copie des documents étayant la demande, à l'adresse suivante : 649 Bd Mohamed V BP 2186, Casablanca.
Ou
- En complétant et déposant le formulaire précité au niveau d'une agence CNSS.

Pour plus d'informations, une rubrique "Conciliation" est consultable sur le site web de l'institution www.cnss.ma.

