

**Vous êtes Assuré ou Ayants droit !  
Vous êtes en désaccord ou insatisfait  
de la décision de la CNSS ?**



**Le service de la conciliation  
vous écoute.**

**QUESTIONS ?  
RÉPONSES !**

**FAQ**





## **C'est quoi la Conciliation ?**

La Conciliation est un dispositif de prévention et de règlement des différends nés ou pouvant naître entre la CNSS et ses assurés, il est accessible, équitable et gratuit. La conciliation permet de trouver des solutions entre les assurés et la CNSS et de fournir aux assurés l'information, le conseil et l'orientation adéquate dans le cadre du règlement des différends.



## **Qui peut saisir la conciliation ?**

Les services de la Conciliation peuvent être saisis par l'assuré, qu'il soit salarié, travailleur non salarié, personne assujettie au régime AMO TADAMON, employé de maison ou retraité, ainsi que ses ayants droit ou son représentant légal.



## **Dans quel cas peut-on recourir à la conciliation ?**

La conciliation peut concerner une insatisfaction, un désaccord ou un litige qui peut opposer l'assuré à la CNSS, suite à une réponse sur une réclamation, ou une contestation ou une demande auprès de la Commission de Recours, ou absence de réponse, après les 30 jours de la date de la demande.





## Comment ça marche ?

La saisine se fait par écrit, elle doit être complétée par les éléments qui l'étayent (réclamation, réponse, pièces justificatives...).

La procédure peut se faire :

- En ligne, en renseignant le formulaire électronique sur le site institutionnel de la CNSS (Rubrique conciliation) ;
- Ou par courrier, en renseignant le formulaire téléchargeable sur le site institutionnel de la CNSS (**Référence : 901-1-01**), l'accompagnant des pièces justificatives et l'adressant à la **CNSS Direction de la Conciliation :**  
**649, Bd Mohamed V- Casablanca ;**
- Ou par dépôt direct auprès des agences CNSS, en renseignant le formulaire téléchargeable sur le site institutionnel de la CNSS (**Référence : 901-1-01**), et l'accompagnant des pièces justificatives.



## Quel est le délai de réponse d'une saisine de conciliation ?

Le délai de réponse d'une saisine de conciliation est de 30 jours qui suit la réception de l'ensemble des documents nécessaires sauf pour les demandes jugées complexes ; dans ce cas; le délai de réponse peut être prolongé.







## Quel est le délai de retour d'un complément d'information ?

Le complément d'information demandé doit parvenir à la Direction de la Conciliation dans un délai ne dépassant pas 30 jours de la date de demande de complément d'information.



## Quelles sont les conditions de recevabilité d'une saisine de conciliation ?

Sont recevables les saisines remplissant les conditions suivantes :

- Émanant d'un assuré CNSS (Voir les bénéficiaires de la Conciliation);
- Concernant une réclamation avec ou sans réponse, après 30 jours de la date de la demande;
- N'ayant pas fait objet d'un recours en justice;
- Présentée dans un délai d'une année, au plus tard de la dernière date de réponse de la CNSS.

Si la saisine ne répond pas aux conditions de recevabilité, elle devient irrecevable. Toutefois, l'assuré demandeur reçoit une notification d'irrecevabilité motivée et sera orienté vers l'entité concernée pour le traitement de sa demande.



## Quels sont les issues possibles d'une saisine de conciliation ?

Les issues possibles :

- Confirmation de la décision CNSS : une explication personnalisée et détaillée de la décision prise par la CNSS.
- Révision de la position CNSS : le demandeur recevra une lettre l'informant de cette révision ainsi que le sort qui sera réservé à sa demande.





الضمان الإجتماعي  
+o.HO:t +o.o[:t  
**C N S S**

Le devoir de vous protéger

