

## Article 1 : Objet

Au vu des principes constitutionnels et des principes généraux du droit, la Caisse Marocaine des Retraites (CMR) met en place la médiation comme mode efficace de règlement à l'amiable des différends. Ce dispositif a pour but de consolider le climat de confiance et de transparence entre la CMR et ses usagers.

## Article 2 : Objectif

Dans le plein respect de la règle de droit et de l'équité, la médiation vise à proposer des solutions équitables et motivées. Elle constitue un dernier recours pour toutes les requêtes et doléances avant de recourir à la justice ou au Médiateur du Royaume.

## Article 3 : Missions

La mission de médiation porte principalement sur les actions suivantes :

- Trouver des solutions consensuelles entre les usagers et les services de la Caisse ;
- Fournir aux usagers l'information, le conseil et l'orientation adéquate dans le cadre du règlement des différends ;
- Assister les usagers pour l'obtention des documents nécessaires pour faire valoir leurs droits.

## Article 4 : Champ d'application

Les règles de la médiation s'appliquent aux différends qui pourraient survenir entre les services de la Caisse et ses usagers concernant leurs droits en tant qu'affiliés ou bénéficiaires des régimes des pensions qu'elle gère.

## Article 5 : Conditions de recevabilité

La demande de médiation n'est recevable que lorsque le requérant justifie :

- Ne pas avoir entamé un procès judiciaire ;
- Ne pas avoir eu recours au Médiateur du Royaume ;
- Avoir préalablement adressé une requête administrative ou une réclamation à la Caisse via les canaux dédiés.

## Article 6 : Demande de médiation

La demande de médiation peut se faire par courrier normal ou par courrier électronique à l'adresse [mediation@cmr.gov.ma](mailto:mediation@cmr.gov.ma).

## Article 7 : Etude du dossier de médiation

Le chargé de médiation étudie le dossier et examine les pièces jointes. Il peut, en cas de nécessité, demander des documents complémentaires.

Le chargé de médiation sollicite l'appui et le conseil nécessaires pour la résolution des dossiers complexes.

Le cas échéant, les réunions de médiation se déroulent en présentiel dans les locaux de la CMR ou à distance. Le chargé de médiation peut rencontrer les parties individuellement s'il juge que cette mesure est nécessaire pour le règlement du différend.

Le chargé de médiation informe le requérant qu'il peut se faire assister ou représenter par une personne de son choix durant le processus de médiation.

## Article 8 : Délais de traitement

Le chargé de médiation rend un avis motivé dans les 30 jours au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Ce délai peut être prolongé pour une durée supplémentaire de 30 jours après avoir informé l'intéressé.

## Article 9 : Clôture de la procédure de médiation

A l'issue de la procédure, le chargé de médiation informe en premier lieu les services de la Caisse de ses avis, propositions et/ou recommandations.

En cas d'accord, le chargé de médiation informe le requérant de l'état de traitement partiel ou définitif de son dossier. Le chargé de médiation peut, le cas échéant, demander l'arbitrage du Directeur de la CMR en vue de trancher le différend.

#### **Article 10 : Règles déontologiques**

La médiation est exercée selon les principes suivants :

- L'écoute
- L'impartialité
- L'intégrité
- L'équité de traitement
- La transparence
- La confidentialité

#### **Article 11 : Rapport de médiation**

Le chargé de médiation établit un rapport annuel pour rendre compte de son activité. Ce rapport est adressé au Directeur de la CMR pour information et instructions.

#### **Article 12 : Date d'effet**

La présente Charte prend effet à compter du 1 décembre 2021