



# CHARTRE

## DES SERVICES

CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES

La Caisse Marocaine des Retraites présente cette charte des services qui traduit sa volonté d'offrir des prestations de qualité répondant aux besoins et attentes de ses affiliés et de ses bénéficiaires.

Cette charte des services comporte les engagements que nous comptons respecter dans l'ensemble de nos relations avec vous, quel que soit votre moyen de contact : visite à l'un de nos centres d'accueil, ou bien via notre portail Internet, application mobile, téléphone, courrier postal ou digital.



# NOS ENGAGEMENTS

La CMR place la satisfaction de ses affiliés et bénéficiaires au cœur de ses préoccupations et prend ainsi des engagements clairs à respecter au quotidien en s'appuyant sur un personnel compétent et des moyens adaptés.



## Fiabilité

- Fournir une information complète et exacte
- Verser vos prestations de manière régulière et sécurisée
- Assurer la confidentialité de vos données personnelles



## Professionalisme

- Agir avec soin, respect et considération
- Faire preuve de bonne écoute pour comprendre vos besoins et vos attentes
- Vous servir avec transparence et équité



## Simplification

- Simplifier vos démarches
- Mettre à votre disposition des services digitaux et à distance



## Accompagnement

- Vous accompagnez dans vos démarches
- Vous informez de l'évolution de vos dossiers
- Vous notifiez de tout évènement impactant vos droits

# NOS DÉLAIS

En application de la loi n ° 19-55 relative à la simplification des procédures administratives du 11 Rajab 1441 (6 mars 2020)

Service	Délai
Obtention de la pension principale pour les affiliés au régime des pensions civiles ou militaires et leurs ayants cause en cas de décès en activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception du dossier complet pour motif limite d'âge</li> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet pour motif autre que la limite d'âge</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention de la pension d'invalidité pour les affiliés au régime des pensions civiles ou militaires et leurs ayants cause en cas de décès en activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Remboursement des retenues pour pension au profit des affiliés au régime des pensions civiles ou militaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Paiement : la première semaine du mois suivant</li> </ul>
Validation des services pour les affiliés au régime des pensions civiles ou militaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet et après le recouvrement des cotisations patronales</li> </ul>
Souscription au régime de retraite complémentaire « Attakmili » pour les affiliés au régime des pensions civiles ou militaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois à compter de la date de dépôt de la demande</li> </ul>
Obtention des droits constitués au régime complémentaire «Attakmili» pour les affiliés ou leurs ayants droit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois à compter de la date de dépôt de la demande</li> </ul>
Obtention de la pension d'ayants cause pour la veuve et les orphelins (pension de retraite, pension d'invalidité, pension de résident invalide)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention de la pension d'invalidité pour les ascendants des affiliés au régime des pensions civiles ou militaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention des allocations forfaitaires pour les ayants cause d'un résident	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention des allocations familiales pour un nouveau-né	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention des allocations familiales pour un enfant handicapé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine de chaque mois</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention des allocations familiales pour un enfant adopté	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>



# NOS DÉLAIS

Service	Délai
Obtention des allocations familiales pour une femme divorcée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : Le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention des allocations familiales pour un veuf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Obtention d'une pension provisoire pour l'épouse et les enfants d'un disparu ou d'un détenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> <li>• Premier paiement : la première semaine du mois suivant</li> <li>• Paiements mensuels : le 20<sup>ème</sup> jour de chaque mois</li> </ul>
Remise en paiement d'une pension suspendue pour les bénéficiaires et les ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception du dossier complet</li> </ul>
Suspension de paiement de pension pour les bénéficiaires et les ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception du dossier complet</li> </ul>
Obtention des derniers arrérages pour les héritiers du pensionné(e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mois après la date de réception du dossier complet</li> </ul>
Suspension du paiement de la pension, ou des allocations familiales, ou de la part temporaire d'un orphelin, pour motif « fin de droit »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception du dossier complet</li> </ul>
Réalisation ou annulation des précomptes pour les droits d'adhésion au régime mutualiste au profit des bénéficiaires et ou des ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception du dossier complet</li> </ul>
Changement de coordonnées bancaires pour les bénéficiaires et les ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception de la demande</li> </ul>
Mise à jour de l'adresse pour les bénéficiaires et les ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception de la demande</li> </ul>
Obtention de duplicata de la «Carte de Pensionné» pour les bénéficiaires et les ayants cause	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 mois après la date de réception de la demande</li> </ul>
Obtention de l'attestation d'affiliation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation est délivrée le jour même en cas de présence de l'intéressé, ou dans les deux jours à compter de la date de réception de la demande via les différents canaux de communication disponibles sans compter les jours fériés.</li> </ul>
Obtention de l'attestation de pension	
Obtention de l'attestation de virement	
Obtention de l'attestation de cessation de paiement de pension	
Obtention de l'attestation d'impôt sur les revenus pour les années antérieures	
Obtention de l'attestation pour précomptes sur la pension	



الصندوق المغربي للتقاعد  
+٠٥١٤٣٣٠٤٢٠٠٥٤٣١١٠٥٣٣  
Caisse Marocaine des Retraites

## POUR MIEUX VOUS SERVIR

1

Nous fournir des informations complètes et exactes concernant votre dossier ou votre demande

2

Nous informer immédiatement de tout changement susceptible d'affecter vos droits

3

Nous signaler toute erreur concernant vos prestations

4

Privilégier l'utilisation de nos services digitaux et à distance autant que possible

5

Respecter les règles établies par la CMR pour vous accueillir et vous servir dans les meilleures conditions