



Lettre de Monsieur le Directeur de la CMR
Aux Présidents des Associations de Retraités
A l'occasion de la célébration de la Journée internationale des personnes âgées.

A l'occasion de la journée internationale des personnes âgées célébrée comme chaque année le 1^{er} octobre, je tiens au nom de tous les collaborateurs de la Caisse Marocaine des Retraites à vous présenter, mes meilleurs vœux de santé et de bonheur.

L'événement de la journée du 1^{er} octobre est une occasion que nous saisissons pour vous témoigner que la Direction et les équipes de la Caisse n'épargnent aucun effort en vue d'améliorer la qualité des prestations offertes aux pensionnés et à leurs ayants droit.

Entre autres actions d'amélioration de la qualité des prestations, nous avons signé des conventions en 2012 avec deux de nos partenaires bancaires (Banque Centrale Populaire et d'Al Barid Bank). Ceux-ci ont proposé une offre préférentielle de produits aux pensionnés non bancarisés. Par ailleurs, les initiatives d'encouragement de la bancarisation entreprises par la CMR ont permis d'atteindre, en 2012, un taux de 83% de pensions payés par virement bancaire.

En même temps, ces conventions ont permis de simplifier la procédure de contrôle de vie. Ainsi, les pensionnés concernés par l'opération de contrôle de vie et clients de ces deux banques, sont dispensés de toute démarche administrative de certification de vie. Ils doivent tout simplement se présenter aux guichets de leurs agences habituelles pour le paiement de leurs pensions, exceptionnellement, par mandat électronique. Un courrier d'information de la Caisse leur est adressé avant chaque opération de contrôle. Cette simplification de la procédure de contrôle de vie encourage la CMR à formaliser à l'avenir d'autres partenariats avec d'autres banques.

Pour les autres allocataires concernés par le contrôle de vie et qui ne sont pas clients des banques conventionnées, un modèle de pré-imprimé individuel d'attestation de vie, a été conçu avec le Ministère de l'Intérieur. Cet imprimé personnalisé a été adressé par courrier aux intéressés qui représentent un effectif limité, sachant que le contrôle de droits ne touche annuellement qu'un échantillon de la population des pensionnés et non pas l'ensemble des bénéficiaires. Le code à barres spécifique à chaque personne contenu dans chaque pré-imprimé, permet d'accélérer la prise en charge des documents au niveau de la Caisse.

Pareillement, un autre pré-imprimé a été établi avec le même Ministère pour faciliter le contrôle de non remariage d'un échantillon de population limitée de veufs et veuves.

L'amélioration de la qualité des services, c'est également pouvoir faciliter les démarches à nos pensionnés en leur donnant la possibilité de gérer leur retraite à distance via le Portail e-CMR (lancé en novembre 2012) accessible à l'adresse suivante : <http://www.cmr.gov.ma> . Ce canal électronique qui offre une panoplie d' « e-services » aux pensionnés, affiliés et partenaires, vient compléter l'accueil téléphonique et physique.

Le Portail permet aux affiliés et pensionnés d'avoir accès de façon exhaustive, sécurisée et transparente aux informations concernant leur carrière et les prestations qui leurs sont servies. Ils peuvent formuler des réclamations et effectuer le suivi du traitement de leurs dossiers, demander ou télécharger des attestations d'affiliation, de pension et de précompte, prendre un rendez-vous avec un chargé d'accueil et accéder aux services liés au produit de retraite complémentaire « ATTAKMILI ».

Nous tenons à remercier l'ensemble des Associations de retraités qui œuvrent parfois avec peu de moyens en vue d'accomplir leur mission sociale et culturelle au bénéfice de leurs adhérents qui méritent le meilleur de ce que nous pouvons leur offrir.

Nous sommes amenés à conjuguer nos efforts mutuels pour encadrer et informer les retraités et leurs ayants droit qui ont besoin d'appui pour faciliter leurs démarches auprès de la CMR.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes sentiments les plus cordiaux.