



Réclamation

► Comment faire une réclamation ?

Vous souhaitez des explications quant au traitement de votre demande, ou sur le fonctionnement de la [CNMSS](#).



Quel que soit l'objet de votre réclamation : refus de prise en charge, remboursement de vos prestations, qualité de l'accueil, délai de traitement ou gestion de votre dossier, prenez tout d'abord contact avec la [CNMSS par courrier, par courriel ou par téléphone](#).
La [CNMSS](#) met tout en œuvre pour vous donner satisfaction dans les meilleurs délais.

► Si votre réclamation n'aboutit pas, vous pouvez saisir le Conciliateur de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale :

- Si la réponse apportée suscite une interrogation ou une incompréhension, ou en l'absence de réponse de la [CNMSS](#) sous trois semaines, vous pouvez saisir en deuxième intention le conciliateur.



Saisir le conciliateur ne remplace pas les [voies de recours](#) amiable ou contentieux, possibles pour contester une décision prise par la [CNMSS](#), et ne suspend pas les délais à respecter en pareil cas.

Le conciliateur peut être saisi directement dans le cadre de vos relations avec un médecin, mais uniquement dans les cas suivants :

- dans le cadre du parcours de soins coordonnés, si vous êtes confronté à des difficultés pour désigner un médecin traitant.
- dans le cas où le médecin a refusé de vous donner un rendez-vous (exemples : du fait que vous soyez bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (C2S), motif discriminatoire, fixation tardive abusive de rendez-vous non compatible avec vos besoins).

Dans le cadre d'une recherche de médecin traitant, afin de permettre au conciliateur d'appréhender au mieux votre situation, indiquez-lui les médecins consultés, les membres de votre famille concernés ou tout autre élément utile.



Le conciliateur n'a pas de pouvoir de décision, il émet des avis et propose de trouver des solutions à l'amiable, voire de donner des compléments d'informations pour expliquer la décision prise par les services.

Comment saisir le conciliateur ?

Faites votre demande par écrit, sur papier libre en exposant succinctement votre situation et en indiquant vos coordonnées, notamment votre [NIR](#) (numéro de sécurité sociale), et adressez-là au conciliateur de la [CNMSS](#) par lettre simple à l'adresse suivante :

Caisse nationale militaire de sécurité sociale
Service de Direction - Mission de Conciliation
247 avenue Jacques Cartier
83090 TOULON CEDEX 9

Vous pouvez également saisir le conciliateur de la [CNMSS par courriel](#).