

FOIRE AUX QUESTIONS DES SERVICES EN LIGNES

Q1 : Comment accéder aux services en ligne de la CNSS ?

R1 : Les liens des services en lignes sont sur la page du site web de la CNSS au www.cnss.tg

Q2 : Comment se connecter aux services en ligne ?

R2 : Il me faut un identifiant et un mot de passe.

Q3 : Comment peut-on avoir un identifiant et un mot de passe ?

R3 : Il faut s'inscrire en ligne.

Q4 : Où s'immatriculer en ligne ?

*R4 : Vous cliquez sur toute option dans le tableau « **Nos services en ligne** » qui vous redirige vers la page d'accès aux services en ligne. Sur ladite page se trouve en haut et à gauche le champ « **Pré-immatriculation en ligne** » qui concerne les grandes entreprises, les PME ou les employeurs domestiques.*

Q5 : Comment s'immatriculer en ligne ?

*R5 : Une fois sur la page d'accès aux services en ligne, cliquez sur l'option « **Pré-immatriculation en ligne** » qui vous ouvre le formulaire de « **Demande d'immatriculation d'un Employeur** ». Vous renseignez tous les champs et vous soumettez jusqu'à confirmer.*

Q6 : Comment s'inscrire en ligne?

*R6 : Pour avoir un compte en ligne, il faut faire une demande d'inscription en ligne. Vous cliquez sur une option d'inscription employeur ou assuré sur l'interface d'inscription qui vous redirige vers une page de « Création de compte ». Vous entrez votre Numéro d'immatriculation assuré ou employeur selon le cas et la page vous ouvre un formulaire que vous renseignez jusqu'à l'enregistrement. **Vous pouvez aussi télécharger et lire les guides d'utilisation des inscriptions disponible sur la page d'accueil.***

Q7 : Comment obtient – on son mot de passe?

R7: Dans le formulaire d'inscription, vous serez amenés à définir et confirmer votre propre mot de passe.

Q8: Comment modifier son mot de passe ?

R8 : Pour modifier son mot de passe il suffit de cliquer sur le champ « [mot de passe oublié?](#) » juste en bas de « [connexion à mon espace](#) ». Vous serez soumis à des tests qui vont prouver que vous êtes le réel propriétaire et vous modifier votre mot de passe.

Q9 : Mon compte en ligne est-il sécurisé ?

R9 : Oui bien sûr car pour accéder à son compte, il vous faut votre adresse mail au-delà de votre mot de passe, vous allez avoir des notifications de codes dans votre e-mail et dans la messagerie de votre portable sur le numéro que vous aviez renseigné dans le champ de création de compte.

Q10 : Pourrais-je avoir accès à toutes les prestations ?

R10 : Oui, une fois que vous vous connectez aux services en ligne avec vos identifiants, vous avez accès à votre compte en ligne qui vous donne la possibilité de toutes prestations de la CNSS en ligne voire même faire des réclamations s'il y a lieu.

Q11 : Pourrais-je consulter mon compte individuel en ligne ?

R11 : Oui, une fois que vous accédez à votre compte en ligne, dans le tableau de bord, vous avez la possibilité de consulter votre compte individuel de la CNSS.

Q12 : Dans combien de temps mon compte en ligne sera opérationnel ?

R10 : Au plus tard 24heures pour être activé après l'inscription.

Q13 : Comment savoir si ma réclamation est prise compte ?

R11 : il faut consulter l'historique des activités dans votre compte en ligne et à chaque activité, vous regardez la partie « statut » ; quand c'est en « **traitement** », cela signifie que c'est pris en compte et en cours de traitement, par contre si c'est « **validé** » donc c'est finalisé et traité par nos services métier.

Q14 : Quels sont les délais de traitement des demandes, déclarations ou paiements en ligne?

R14 : 1. Les Appels à cotisation(ADC) : 48 heures

2. Les Déclaration nominatives des rémunérations(DNR) : 24 heures si le fichier model est bien remplis. Dans le cas contraire, cela peut prendre des jours.

3. les paiements mobile(T-money et flooz) : D'une manière instantanée, vous aurez un accusé de réception de l'opérateur mobile et dans la même journée un accusé de réception de la CNSS en guise de reçu électronique dans votre boîte mail.

4. Les relevés : 72 heures

5. Les quitus : 24 à 72 heures tout au plus si vous êtes en règle dans vos cotisations.

6. Réclamations : la durée de traitement dépendra du type de réclamation, la moyenne c'est une semaine.

Q15 : sur quels numéros contacter le service en ligne de la CNSS ?

*R15 : **Téléphone** : (+228) 22 53 55 00 (228) 22 25 96 96*

***Fax** : (+228) 22 51 99 26*

Q16 : Comment apprécier mon solde en tant qu'employeur, après un paiement en ligne?

R16 : Après chaque paiement, vous devez attendre jusqu'au lendemain, minimum 24 heures, pour la mise à jour de votre compte.

Q17: J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?

R17 : Il suffit de cliquer sur le champ « [mot de passe oublié?](#) » juste en bas de « [connexion à mon espace](#) ». Vous serez soumis à des tests qui vont prouver que vous êtes le réel propriétaire et vous modifier votre mot de passe.

Q18: Je veux changer l'adresse mail de mon [compte employeur](#) pour diverses raisons. Que faire ?

R18 : Il faudra envoyer un courrier officiel à la Direction Générale de la CNSS.

Q19: Je veux changer l'adresse mail de mon compte assuré. Que faire ?

R19 : Il faudra envoyer un email à la CNSS sur contact@cnsstogo.tg.

Q20: Comment payer par T-Money et Flooz ?

R20 : Il faut d'abord avoir son compte employeur en ligne. Dans le tableau de bord du compte se trouve la rubrique paiement de cotisations. Quand vous cliquez, sur ladite rubrique, vous êtes dirigés sur la plate-forme paiement en ligne avec les options de paiements (T-money et Flooz). Et vous suivez tranquillement le processus. [Vous pouvez aussi télécharger et lire les guides d'utilisation des paiements mobiles.](#)

Q21: Comment consulter mon compte cotisant employeur ?

R21 : Dans le tableau de bord de votre compte se trouve la rubrique compte cotisant. Il suffit de cliquer sur cela et vous avez les détails de vos cotisations.

Q22: Je n'ai pas pu imprimer mon formulaire de demande que j'ai soumis. Où retrouver une copie ?

R22 : Il suffit d'aller dans la rubrique « [historique des activités](#) » et retrouver le formulaire avec possibilité d'imprimer le fichier.

Q23: Je veux consulter mon compte prestations pour voir mes allocations familiales

R23 : Dans le tableau de bord de votre compte assuré en ligne se trouve la rubrique « [mes prestations](#) ». Il suffit de cliquer sur cela et vous avez les détails de vos allocations familiales.

Q24: Je veux simuler ma pension. Comment faire ?

R24 : Dans le tableau de bord de votre compte assuré en ligne se trouve la rubrique « [simulateur de pension](#) ». Il suffit de cliquer sur cela et vous avez la possibilité de faire une simulation normale ou anticipée de votre pension qui vous donne le montant de pension correspond à votre salaire et votre durée de carrière.

Q25: Dans mon compte individuel, je ne vois pas mes récentes cotisations de mon employeur, pourquoi ?

*R25 : je me dois de savoir que les déclarations de cotisations se font **chaque trois mois** (Déclaration nominative de rémunérations, DNR Trimestrielles) et donc il faut attendre tous les trois mois pour la mise à jour du compte individuel selon que l'employeur ait envoyé ces DNR dans les temps, voire pas encore le cas échéant.*