

Charte de la médiation à Lydec

Préambule :

Cette charte constitue le cadre de référence de la pratique de la médiation à Lydec.

Elle a pour objet de préciser les objectifs, principes, rôle et modes d'intervention de la médiation. Elle est disponible sur le site web Lydec et remise à toute personne externe physique ou morale qui émet une demande de médiation en relation avec l'activité de Lydec.

Le dispositif de médiation de Lydec traduit la volonté de la Direction Générale de renforcer la proximité et la confiance avec tous ses clients et ses partenaires, en mettant à leur disposition, en complément des services internes existants de traitement de réclamation, et en dernier recours, un dispositif destiné à favoriser le règlement à l'amiable des conflits et litiges.

La médiation à Lydec a été mise en place en 2007, et a été renforcée en 2013 sous l'impulsion de la Direction générale, dans le cadre du projet stratégique « Synergies 2020 » et du cap fixé en matière de satisfaction des clients.

Rôle du médiateur :

- Le Médiateur aide les parties à régler à l'amiable les conflits éventuels qui les opposent.
- Le médiateur intervient, en dernier recours, pour toutes les sollicitations qui lui sont adressées par toute personne externe physique ou morale, après les dispositifs de traitement des réclamations existants au sein de la société.
- Le Médiateur apporte une résolution à l'amiable des différends selon les principes de fonctionnement suivants :
 - *Gratuité* : le recours à la médiation à Lydec est gratuit.
 - *Accessibilité* : via courriel mediateur@lydec.co.ma
wassitlydec@lydec.co.ma
ou par Courrier : Médiateur Lydec 48, rue Mohamed Diouri
 - *Efficacité* : le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

➤ Son approche est guidée par :

- L'écoute, la disponibilité et l'attention.
- Le respect des parties, de leurs opinions et positions.
- L'équité de traitement.
- L'impartialité par rapport aux parties et à l'entreprise.
- L'intégrité.
- La transparence.
- La confidentialité.

Périmètre d'intervention du médiateur :

Le médiateur intervient en dernier recours dans la résolution de situation impliquant toute personne externe physique ou morale.

Le médiateur de Lydec :

Le médiateur de Lydec est rattaché à la Direction Générale. Il est indépendant de toute activité opérationnelle. De par son expérience, sa crédibilité et sa connaissance des processus de l'entreprise, il garantit l'impartialité, l'expertise et la réactivité.

Le processus de la médiation :

① Saisine du médiateur :

- Le demandeur saisit le médiateur par écrit aux adresses mentionnées plus haut tout en accompagnant sa demande par les copies des documents étayant sa réclamation.
- Le médiateur accuse réception de ce dossier, sous 48h, en indiquant au demandeur la suite qui sera donnée à sa requête. Il s'engage à apporter une réponse en cas de dossier recevable sous 30 jours, sauf cas complexe.

② Analyse de la recevabilité de la demande :

- Le médiateur analyse la demande du client pour en juger de sa recevabilité en fonction du parcours client. Deux cas de figures peuvent se présenter ;
 - Demande non recevable à orienter vers le circuit de traitement normal lorsque le client n'a pas contacté, en premier lieu, les services de traitement des réclamations de Lydec (Agence, CRC au 05 22 31 20 20 ou par mail contact@lydec.co.ma) ou sa demande est en cours de traitement.
 - Demande recevable à prendre en charge par le médiateur lorsque le client est toujours insatisfait de la réponse, il y a eu un retard dans le traitement ou n'a pas reçu de réponse.

③ Instruction du dossier de médiation :

- Les échanges entre le médiateur et le demandeur ainsi que les parties traitantes se font principalement par écrit.
- Le médiateur peut recevoir personnellement le demandeur.
- Le médiateur peut solliciter des experts pour la résolution des dossiers complexes.
- Le médiateur doit recevoir du demandeur et des parties traitantes de Lydec, tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier de médiation.
- Le médiateur peut effectuer des visites terrains en cas de besoin.

④ La résolution à l'amiable du litige :

- La solution au conflit doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur.
- Le médiateur s'emploie à rechercher une solution à l'amiable satisfaisante pour les parties.
- Le médiateur suit de façon appropriée la mise en œuvre de la solution convenue avec les parties prenantes.

Portée des décisions du médiateur :

Lorsque l'instruction du dossier est terminée, sur la base des concertations avec les parties prenantes, le médiateur envoie ses conclusions ou ses propositions aux demandeurs et au service de Lydec concerné.

Le médiateur doit s'assurer de la mise en œuvre de la solution auprès des services concernés de Lydec.

Le rôle du médiateur va-t-il au-delà du règlement des conflits ?

Au-delà de la résolution des cas particuliers, le médiateur participe à la dynamique des processus en faisant part de propositions d'amélioration à partir de ses constats. Il rend compte de son activité et de ses propositions dans un rapport annuel d'activité, disponible sur le site web de Lydec.

- Il propose des réformes de processus et pratiques allant dans le sens d'amélioration du service rendu.
- Il promeut la résolution à l'amiable des litiges avec des demandeurs.
- Il est attentif au respect des engagements pris par Lydec envers ses clients.

Casablanca, le 21 mai 2018

Jean Pascal DARRIET
Directeur Général

Jean Pascal DARRIET
Directeur Général