

## ميثاق مؤسسة الوسيط - ليدك

### تمهيد :

تمثل هذه الوثيقة الإطار المرجعي لممارسة الوساطة بليدك. وتهدف إلى توضيح أهداف الوساطة، مبادئها، دورها وأشكال تدخلها. وهي متوفرة بموقع ليدك على الإنترنت وتسلم لكل شخص خارجي (ذاتي أو معنوي) تقدم بطلب وساطة ذي صلة بنشاط ليدك.

تعكس منظومة مؤسسة الوسيط - ليدك إرادة المديرية العامة لتعزيز القرب والثقة تجاه جميع زبائنها وشركائها، من خلال وضعها رهن إشارتهم، إضافة للخدمات الداخلية الموجودة الخاصة بمعالجة الشكايات، منظومة موجهة لتشجيع التسوية الودية للمنازعات والخلافات، باعتبارها آخر وسيلة يمكن اللجوء إليها.

تم إحداث مؤسسة الوسيط - ليدك سنة 2007، وتم تعزيزها سنة 2013 بدعم من المديرية العامة، في إطار المشروع الاستراتيجي «سينرجي 2020» والتوجه الراسخ لإرضاء الزبناء.

### دور وسيط ليدك :

☞ يساعد وسيط ليدك الأطراف على التسوية الودية للمنازعات المحتملة التي تواجههم.

☞ يتدخل الوسيط باعتباره آخر وجهة يمكن اللجوء إليها من طرف كل شخص خارجي (ذاتي أو معنوي) من أجل معالجة الشكايات التي توجه له وذلك بعد المرور عن طريق المساطر الحالية لمعالجة الشكايات المتواجدة داخل الشركة.

☞ يقدم الوسيط حلا وديا للخلافات وفقا لمبادئ العمل التالية:

**المجانية :** اللجوء إلى وسيط ليدك هو إجراء مجاني.

**الولوجية :** عبر البريد الإلكتروني [mediateur@lydec.co.ma](mailto:mediateur@lydec.co.ma) أو

[wassitlydec@lydec.co.ma](mailto:wassitlydec@lydec.co.ma)

أو عبر المراسلة على العنوان: وسيط ليدك - 48، زنقة محمد الديوري -

الدار البيضاء

**النجاعة :** يلتزم الوسيط بالرد سريعا على جميع الطلبات، والقيام بالوساطة حتى النهاية مع ضمان جودتها.

- تعتمد مقاربة وسيط ليدك في العمل على:
- الإصغاء، الجاهزية والعناية التامة.
  - احترام الأطراف، وآرائهم ومواقفهم.
  - الإنصاف في المعالجة.
  - عدم الانحياز للأطراف وللمقاولة.
  - النزاهة.
  - الشفافية.
  - السرية.

### مجال تدخل وسيط ليدك :

يتدخل وسيط ليدك في المقام الأخير لإيجاد حل لكل حالة ذات صلة بنشاط ليدك تمس كل شخص خارجي ذاتي أو معنوي.

### وسيط ليدك :

وسيط ليدك ملحق بالمديرية العامة وهو مستقل عن كل نشاط عملياتي. نظرا لتجربته، ومصداقيته ومعرفته بمساطر المقاولة، فهو يضمن الحياد، والخبرة والتفاعل السريع مع الحالات الواردة عليه.

### الإجراءات المعتمدة في مؤسسة الوسيط – ليدك :

#### ① إحالة الملفات على وسيط ليدك :

يوجه صاحب الطلب للوسيط التماسا مكتوبا على العناوين المشار إليها أعلاه مع إرفاق طلبه بجميع نسخ الوثائق التي تدعم شكايته.

يؤكد الوسيط استلامه للملف، في أقل من 48 ساعة، بإشعار صاحب الطلب بالمتابعة التي ستهم ملتسمه كما يلتزم بتقديم جواب في أقل من 30 يوما عن كل ملف مقبول، إلا في بعض الحالات المستعصية.

#### ② تحليل قبول أو رفض الطلب :

يحلل الوسيط طلب الزبون للحكم على إمكانية قبوله من عدمها حسب الإجراءات الأولية التي تتبعها الزبون. هناك حالتين يمكن مواجهتهما:

- **طلب غير مقبول** يوجه نحو حلقة المعالجة العادية حينما لا يكون الزبون، قد اتصل في بداية الأمر بمصالح معالجة شكايات ليدك (الوكالة، مركز العلاقات مع الزبناء على الرقم 05 22 31 20 20 أو عبر بريد إلكتروني على [contact@lydec.co.ma](mailto:contact@lydec.co.ma)) أو أن طلبه في طور المعالجة.

- **طلب مقبول** يتكفل به الوسيط حينما يكون الزبون غير راض دائما بالإجابة المقدمة له، هناك تأخر في معالجة ملفه أو لم يتوصل بالإجابة.

### ③ تكوين ملف الوساطة :

- المحادثات بين الوسيط وصاحب الطلب وكذا الأطراف التي تقوم بالمعالجة، تتم أساسا عبر المراسلات المكتوبة.
- يمكن للوسيط أن يستقبل صاحب الطلب شخصيا.
- يمكن للوسيط الاستعانة بخبراء لحل ملفات معقدة.
- يجب أن يتوصل الوسيط من صاحب الطلب والأطراف المكلفة بالمعالجة في ليدك، بجميع عناصر المعلومات التي تمكنه من تكوين ملف الوساطة.
- يمكن للوسيط القيام بزيارات ميدانية عند الحاجة لذلك.

### ④ التسوية الودية النزاع :

- يجب أن تتطرق تسوية النزاع لجميع الأسئلة المعبر عنها من طرف صاحب الطلب.
- يسعى الوسيط إلى البحث عن تسوية ودية ترضي جميع الأطراف.
- يتابع الوسيط بالطريقة المناسبة تفعيل التسوية المتفق عليها بين الأطراف.

### قيمة آثار قرارات مؤسسة الوسيط – ليدك :

حينما يكتمل تكوين الملف، بناء على توافقات مع الأطراف المعنية، يرسل الوسيط خلاصاته أو مقترحاته إلى أصحاب الطلب وللمصلحة المعنية في ليدك.

يجب أن يتأكد الوسيط من تفعيل التسوية لدى المصالح المعنية في ليدك.

### هل يمكن للوسيط القيام بدور أكثر من تسوية المنازعات؟

علاوة على تسوية الحالات الخاصة، يساهم الوسيط في دينامية تحسين المساطر من خلال مشاركته بمقترحات التحسين انطلاقا من معيّناته. ينجز تقريرا سنويا لأنشطته يشمل ما تم القيام به ومقترحاته، وهو تقرير متوفر بموقع ليدك على الإنترنت.

- يقترح إصلاحات المساطر المؤدية نحو تحسين الخدمة المقدمة.
- يشجع التسوية الودية للمنازعات مع أصحاب طلب الوساطة.
- يحرص على احترام الالتزامات التي اتخذتها ليدك تجاه زبائنها.

الدار البيضاء، في 3 يوليوز 2019

Jean Pascal DUBUJET  
Directeur Général

جان باسكال داربي  
المدير العام.