

Casablanca, le 1^{er} juillet 2016

Pour renforcer la confiance de ses clients **Lydec lance de nouveaux Engagements de service** **envers les clients Grand Public**

Fidèle à sa démarche d'innovation et d'amélioration continue de ses services à la clientèle, Lydec a lancé, le 1^{er} juillet 2016, de nouveaux Engagements de service dans le but de renforcer la confiance de ses clients. Concrets et mesurables, ces engagements, au nombre de 10, couvrent 7 domaines : l'accueil, le traitement des réclamations, la relève, la facture, le suivi de compte, le dépannage et la qualité de l'eau. Pour une meilleure satisfaction, l'entreprise a aussi lancé un engagement de «garantie». En effet, en cas de non-respect d'un engagement de service, Wassit Lydec, le médiateur de Lydec, est à la disposition du client pour prendre en charge sa demande.

Cette démarche d'engagements entre dans le cadre du projet d'entreprise «Synergies 2020», lancé par Lydec en février 2013, et qui a fixé comme premier enjeu majeur « la satisfaction client ». En avril 2013, l'entreprise a pris ses premiers Engagements de service envers sa clientèle Grand Public lesquels ont fait l'objet d'une évaluation continue à travers une écoute permanente des clients (via les agences, le Centre de Relation Clientèle, les enquêtes de satisfaction clientèle...). A fin 2015, le taux moyen de respect des Engagements de service a atteint 96%.

Pour répondre aux nouvelles attentes des clients, Lydec apporte aujourd'hui des améliorations aux engagements existants et en lance de nouveaux pour plus de précision, de traçabilité et de transparence, notamment dans la relève, la facturation et le traitement des réclamations.

Les 10 Engagements de service – Clients Grand Public

Accueil

Engagement n°1

Nous nous engageons à vous répondre 24h/24 et 7j/7, au 05 22 31 20 20.

Engagement n°2

Nous nous engageons à vous servir dans nos agences en moins de 15 minutes.

Facture

Engagement n°3

Nous nous engageons à vous transmettre par e-mail le relevé mensuel de vos consommations avant l'édition de votre facture.

Engagement n°4

Nous nous engageons à traiter toute réclamation concernant votre facture en moins de 7 jours et à vous tenir informés par SMS ou par e-mail de son traitement.

Engagement n°5

Nous nous engageons à vous informer par SMS ou par e-mail en cas de hausse inhabituelle de vos consommations.

Relève

Engagement n°6

Nous nous engageons, en cas d'impossibilité de lecture de votre compteur, à vous envoyer un SMS ou un e-mail pour que vous nous communiquiez le relevé de vos consommations.

Qualité de l'eau

Engagement n°7

Nous nous engageons à prendre en charge immédiatement toute réclamation concernant la qualité de l'eau. Les résultats détaillés des analyses de l'eau distribuée dans votre zone d'habitation sont publiés chaque 3 mois.

Dépannage

Engagement n°8

Nous nous engageons, en cas de panne, à intervenir en moins de 4 heures et à mettre à votre disposition les informations relatives à l'intervention.

Réclamations

Engagement n°9

Nous nous engageons à vous répondre en moins de 10 jours ouvrables pour toute réclamation écrite.

Suivi de votre compte

Engagement n°10

Nous nous engageons à mettre à disposition votre bulletin annuel d'information reprenant l'historique de vos consommations et de vos demandes, ainsi que les services proposés par Lydec, pour mieux répondre à vos besoins.

Engagement de « garantie »

En cas de non-respect d'un engagement de service, **Wassit Lydec, le médiateur de Lydec**, est à votre disposition pour prendre en charge votre demande sur wassitlydec@lydec.co.ma

De nouveaux Engagements de service envers les Grands Clients

Lydec a procédé aussi au renouvellement de ses Engagements de service envers ses «Grands Clients» : Industriels, Lotisseurs aménageurs et Administrations. A titre d'exemple, l'entreprise s'engage désormais à mettre à la disposition de ses clients Lotisseurs aménageurs un suivi en temps réel de leurs projets de lotissements, via une plateforme électronique collaborative « e-Lot », pour faciliter le traitement et le suivi de toutes leurs demandes.

Pour rappel, en octobre 2014, Lydec avait pris 5 Engagements de service pour chaque segment de Grands Clients.

Contact Médias :

Bouchra SABIB

Chargée de Relations Médias

Tél : +212 522 54 90 47

GSM : +212 620 38 53 98

bouchra.sabib@lydec.co.ma

Saïd MESKARI

Chargé de Relations Médias

Tél : +212 522 54 91 72

GSM : +212 661 91 16 24

said.meskari@lydec.co.ma

Notre actualité est diffusée en continu sur nos adresses:

www.facebook.com/lydecnet

www.twitter.com/lydecweb

www.youtube.com/elydec