

Lydec & Vous

Edition Spéciale

Engagements de service
Clients Grand Public

10

engagements
pour mieux
vous servir



Document public - Non contractuel



Toutes nos énergies pour vous



➤ Sommaire

- Nous vous avons écoutés et compris P.04
- Nos 10 engagements de service P.06
- Comment nous contacter P.11

➤ Editorial



Agir pour mieux vous servir

La qualité de service a toujours été un enjeu majeur pour Lydec. Aujourd'hui, avec notre nouveau projet d'entreprise Synergies 2020, nous entrons dans une nouvelle dynamique. En tant que client, vous êtes, plus que jamais, placé au cœur de notre stratégie et nous mettons tout en œuvre pour renforcer votre confiance.

C'est pourquoi nous avons mené, en 2012, une vaste opération d'écoute auprès de nos clients. Après de nombreuses études qualitatives et enquêtes de satisfaction, nous avons identifié vos principales attentes et mis en place des plans d'actions pour y répondre.

Cette étape nous a permis d'élaborer 10 engagements de service, concrets et mesurables, couvrant la majorité de nos services.

En parallèle, nous avons mis en place un contrôle renforcé de notre qualité de service afin de vous garantir le respect de chaque engagement.

Nous vous invitons à découvrir nos 10 engagements. N'hésitez pas à les tester : vous participerez ainsi activement à l'amélioration de nos services !

Jean-Pascal Darriet
Directeur général

Nous vous avons écoutés et compris

Votre avis sur la qualité de nos services, recueilli lors de nos enquêtes de satisfaction, a été une source précieuse d'information pour élaborer nos engagements de service. Extraits.



« D'un mois à l'autre, j'ai l'impression que le montant de ma facture varie alors que ma consommation reste la même »

Les clients attendent une facturation claire et précise de la part de Lydec.

- Pour plus de transparence, Lydec donne à ses clients la possibilité de s'assurer de la fiabilité de leur facture.

« Parfois, le goût de l'eau change : cela m'inquiète. J'aimerais savoir si elle est toujours propre à la consommation »

Tout en étant parfaitement potable, l'eau du robinet peut parfois changer de goût.

- Lydec rassure ses clients en leur apportant la preuve que l'eau qu'elle distribue peut être consommée en toute sécurité.

« En cas de panne, je dois pouvoir compter sur la réactivité des équipes Lydec »

Lydec a conscience des désagréments provoqués par les pannes qui peuvent toucher la continuité de service.

- Lydec déploie tous les moyens nécessaires pour intervenir et rétablir la situation dans les plus brefs délais.

➤ Témoignages



« Lydec doit me répondre rapidement si je fais une réclamation »

Toute entreprise doit prendre le temps d'écouter ses clients et de répondre à leurs demandes.

- Lydec prend de nouvelles dispositions pour une meilleure prise en charge des réclamations en termes de délai et de qualité.

« Je ne me sens pas vraiment en sécurité quand l'éclairage de ma rue est éteint »

L'éclairage public contribue pleinement à la qualité de vie et à la sécurité dans la ville.

- Lydec met en place des ressources lui permettant d'intervenir et de rétablir la situation rapidement en cas d'extinction de l'éclairage public.

Nos 10 engagements de service - Clients Grand Public

Aujourd'hui, Lydec s'engage pour mieux vous satisfaire. Pour chacun de nos services, nous nous sommes fixés des objectifs concrets pour répondre à vos attentes. Ces 10 engagements vont vous permettre d'évaluer facilement et objectivement la qualité de nos services.



➤ Accueil

Engagement n°1 :

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

Les conseillers de notre Centre de Relation Clientèle (CRC) sont à votre disposition 24h/24 et 7j/7 pour prendre en charge vos demandes d'information ou d'intervention, vos réclamations, vos signalements d'incidents...

Le CRC est accessible par téléphone au **05 22 31 20 20** ou par e-mail à l'adresse contact@lydec.co.ma

Engagement n°2 :

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

Nos chargés de clientèle vous accueillent pour vous accompagner dans vos différentes démarches (branchement, abonnement, règlement, réclamation...) et vous fournir toutes les informations relatives à vos contrats.

Quelque soit la nature de votre besoin, votre temps d'attente en agence ne dépassera pas 15 minutes.



➤ Facture

Engagement n°3 :

Nous nous engageons à vous donner accès au relevé de vos consommations, pour vérifier votre facture avant sa réception.

Nos relevés effectuent chaque mois le relevé de vos compteurs d'eau et d'électricité.

Aujourd'hui, pour plus de transparence, vous pouvez consulter le relevé de vos consommations avant même de recevoir votre facture. Pour cela, il vous suffit de contacter le CRC (par téléphone ou par e-mail), de vous connecter à l'agence en ligne ou de vous rendre à l'agence Lydec la plus proche.

Si vous estimez que l'index relevé est erroné, vous pouvez effectuer votre propre relevé et nous le transmettre via le Centre de Relation Clientèle ou en agence. Ce relevé servira de base à l'élaboration de votre facture.

Engagement n°4 :

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

Les hausses inhabituelles de consommation sont détectées au moment de la lecture de vos compteurs d'eau et d'électricité.

Si la hausse de votre consommation est jugée inhabituelle par rapport à votre historique de consommation, un SMS d'alerte* vous est immédiatement envoyé, avant même l'édition de votre facture.



➤ Qualité de l'eau

Engagement n°5 :

Nous nous engageons à vous donner accès aux résultats des analyses de l'eau distribuée dans votre zone d'habitation.

L'eau que nous distribuons est rigoureusement surveillée, 24h/24 et 7j/7, depuis nos réservoirs jusqu'à chez vous.

Pour vous tenir informés de sa qualité, nous mettons à votre disposition, semestriellement, un bulletin d'analyses de l'eau distribuée dans votre zone d'habitation.

Ce bulletin est à votre disposition dans nos agences et dans les Espaces services partenaires de Lydec. Il est également publié sur notre site internet www.lydec.ma et peut vous être remis à tout moment, sur simple demande auprès de nos agences ou en contactant le CRC.



➤ Dépannage

Engagement n°6 :

Nous nous engageons à intervenir, en cas de panne, en 4 heures maximum.

En cas de panne ou d'urgence technique sur le réseau d'eau, d'électricité ou d'assainissement, nos équipes interviennent dans un délai maximum de 4 heures à compter de l'enregistrement de votre demande.

Vous pouvez effectuer vos demandes de dépannage auprès du CRC, 24h/24 et 7j/7, ou de nos agences durant les horaires habituels d'ouverture.



➤ Réclamations

Engagement n°7 :

Nous nous engageons à vous confirmer par SMS la prise en charge de votre réclamation.

Plusieurs canaux sont mis à votre disposition pour nous transmettre vos réclamations : notre Centre de Relation Clientèle (CRC) par téléphone ou par e-mail, le courrier postal ou nos agences.

Votre réclamation est enregistrée dès sa réception. Nous vous confirmons sa prise en charge par l'envoi d'un SMS* mentionnant sa date de réception et son numéro d'enregistrement.

Engagement n°8 :

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

Toute réclamation écrite (adressée par courrier postal, fax, e-mail ou déposée en agence) est traitée dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa date d'enregistrement. Nous vous envoyons ainsi une réponse écrite proposant une solution à la réclamation formulée.

En cas de problème complexe, notamment de demande de nature technique qui exige la réalisation de travaux, un courrier vous est envoyé afin de vous informer des délais de traitement.

* Pour bénéficier de ce service, nous vous invitons à nous communiquer votre numéro de téléphone mobile (dans nos agences ou en contactant le CRC). Ce numéro pourra également être utilisé par Lydec pour vous contacter ou vous envoyer des informations relatives à votre contrat d'abonnement.



➤ Mise en service Engagement n°9 :

Nous nous engageons à vous assurer la mise en service de l'eau et/ou de l'électricité en moins de 24h après la signature du contrat d'abonnement.

A la signature de votre contrat d'abonnement, nous vous assurons une mise en service de l'eau et/ou de l'électricité en moins de 24 heures ouvrables, dès lors que votre local est déjà équipé d'un compteur conforme et accessible.



➤ Eclairage public

Engagement n°10 :
Nous nous engageons à intervenir en 4 heures maximum en cas d'extinction de l'éclairage d'une rue.

Pour mieux vous servir, nous avons mis en place des équipes de dépannage dédiées à l'éclairage public au niveau de nos Directions Préfectorales.

En cas d'extinction de l'éclairage d'une rue, nos équipes de dépannage interviennent en 4 heures maximum à partir de l'enregistrement de votre demande.

Comment nous contacter ?

Lydec met à votre disposition plusieurs points de contact, à votre convenance, et veille à être de plus en plus proche de vous.



Les agences Lydec

Lydec dispose d'un réseau de 14 agences réparties sur la région de Casablanca et Mohammedia pour vous accueillir, vous informer et prendre en charge vos demandes.

Horaires d'ouverture :

- Du lundi au jeudi : de 7h30 à 18h00 ;
- Vendredi : de 7h30 à 11h15 et de 14h30 à 18h00 ;
- Samedi : de 8h00 à 11h30.

Durant le mois de Ramadan :

- Du lundi au vendredi : de 8h30 à 15h30 ;
- Samedi : de 9h00 à 12h00.



Le Centre de Relation Clientèle

Nos conseillers du CRC répondent 24h/24 et 7j/7 à vos demandes d'informations, vos réclamations ou vos demandes de dépannage.

Contactez-les :

- Par e-mail
contact@lydec.co.ma
- Par téléphone



Le courrier postal

Vous pouvez également formuler vos demandes de services ou réclamations par courrier. Une équipe dédiée se chargera d'y répondre.

Ecrivez-nous à l'adresse suivante :

Lydec - Bureau d'ordre
48, rue Mohamed Diouri,
20 110 Casablanca



L'agence en ligne

En vous connectant à www.lydec.ma, vous pouvez vous inscrire gratuitement à « Votre agence en ligne ».

Ce service vous permet, à tout moment, de consulter vos contrats, l'historique de vos consommations, le détail de vos factures, l'état de vos règlements... et de payer vos factures d'eau et d'électricité en toute sécurité.

Aujourd'hui, vous avez également accès au dernier relevé de vos compteurs d'eau et d'électricité.

Vous pouvez aussi remplir et envoyer facilement des demandes d'information ou des réclamations au Centre de Relation Clientèle.



Le blog « Lydec & Vous »

Le blog « Lydec & Vous » vous tient régulièrement informés de l'actualité de l'entreprise, de ses projets... et vous propose différents contenus multimédia : infos chantiers, conseils pratiques, offres d'emploi, actions de développement durable, appels d'offres...

blog.lydec.ma



Les réseaux sociaux

Lydec est présente sur Facebook, Twitter et Youtube. En vous connectant à ces canaux de communication, vous pourrez dialoguer et échanger avec Lydec en toute transparence.

Vous aurez aussi accès à des flashes infos sur les différentes actions et interventions en cours sur le terrain.

 [lydecnet](#)
 [lydecweb](#)
 [elydec](#)



L'application mobile Lydec

Grâce à l'application mobile Lydec, nos services sont disponibles gratuitement 24h/24 et 7j/7 à partir de votre smartphone.

Une navigation intuitive vous permet de consulter votre compte, régler vos factures, localiser l'agence la plus proche, contacter le Centre de Relation Clientèle ou encore suivre l'actualité de Lydec (chantiers, appels d'offres, offres d'emploi...).

L'application est également dotée de fonctionnalités innovantes telles que la géolocalisation, pour repérer l'agence ou le point de paiement le plus proche.