

Casablanca, le 17 Avril 2020

Joindre Lydec instantanément, sans se déplacer et en toute sécurité Des plateformes digitales e-Services et des canaux diversifiés au service des clients de Lydec

Opérateur structurant du Grand Casablanca, Lydec a toujours inscrit ses métiers dans une dynamique d'innovation au service d'une ville durable et inclusive. Ainsi, en s'appuyant sur l'instantanéité et la simplicité qu'offre la digitalisation, Lydec œuvre à renforcer davantage la proximité avec ses clients, notamment en période de confinement.

Il s'agit de pouvoir contacter Lydec 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sans avoir à se déplacer, ni à patienter et en toute sécurité.

Ainsi, Lydec met à la disposition de ses clients plusieurs canaux digitaux.

Pour le grand public et les professionnels :

- **L'Agence en ligne** : cet espace permet aux clients à partir de chez eux, de paramétrer leurs données, gérer leurs contrats, suivre leurs consommations, payer et vérifier l'état des règlements.
- **L'application mobile « Lydec 7/24 »** : en plus des services disponibles sur l'agence en ligne, **Lydec 7/24** permet au client d'interagir en temps réel avec les équipes de Lydec et d'être informé sur le traitement de l'ensemble de ses demandes, de suivre les actualités de l'entreprise et consulter le réseau des agences.

Pour les promoteurs immobiliers :

- **e-Lot** : cette plateforme électronique permet le dépôt auprès de Lydec des dossiers de demande de raccordement des lotissements. Elle permet de suivre en temps réel le traitement des demandes, de recevoir des notifications à chaque étape et d'interagir en continu avec l'entreprise, favorisant ainsi la rapidité, la transparence et la traçabilité.

Pour les entreprises industrielles :

- **e-Raccordement** : cette solution permet d'améliorer les processus d'étude, d'établissement du devis, de suivi des chantiers et de réception des travaux relatifs au raccordement aux réseaux d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide des entreprises.

Comment profiter des e-Services de Lydec ?

A partir du mois d'avril 2020, Lydec met à la disposition de ses clients la **e-facture** et déploie de nouveaux canaux de paiement digitaux.

Comme les milliers de clients qui utilisent déjà ses services digitaux, Lydec invite tous ses clients à profiter pleinement de ses e-services, en mettant à jour leurs coordonnées téléphoniques et électroniques (e-mail) auprès du Centre de Relation Clientèle au 05 22 31 20 20 ou bien en s'enregistrant directement sur l'Agence en ligne sur www.lydec.ma ou enfin à partir de l'application mobile **Lydec 7/24** disponible sur tous les smartphones. Les clients dont Lydec dispose déjà du numéro de portable recevront un SMS avec un lien direct vers la plateforme de mise à jour des coordonnées.

Pourquoi mettre à jour ses coordonnées ?

Il est important que tous les clients mettent à jour leurs coordonnées. Ceci leur permet notamment d'être informés, par e-mail ou SMS, de toute information essentielle les concernant : coupure momentanée (pour cause de travaux par exemple...), alerte en cas de détection d'une consommation excessive, mise en ligne de leurs e-factures (également accessibles depuis l'Agence en ligne ou par l'application mobile Lydec 7/24).

Opter pour une communication par e-mail ou SMS, pour la facture en ligne, c'est se simplifier la vie, gagner du temps, réduire l'usage du papier, réduire les déplacements en ville et contribuer à la préservation de l'environnement.

Zoom sur l'application mobile Lydec 7/24

Simple et pratique, l'application mobile Lydec 7/24 permet aux clients d'accéder rapidement à tous les e-services de Lydec et d'interagir directement avec un conseiller clientèle.

Lydec 7/24 offre une multitude de services via 4 rubriques conviviales et simples d'utilisation :

1. **Je gère mon compte** : permet aux clients de paramétrer leurs données, consulter leurs contrats et leurs factures, suivre leurs consommations et payer leurs factures en toute sécurité

2. **J'agis pour ma ville** : dans une démarche participative visant à améliorer le cadre de vie et la qualité de l'environnement urbain, Lydec offre, en quelques clics, la possibilité aux citoyens du Grand Casablanca d'informer en temps réel l'entreprise de tout dysfonctionnement sur ses réseaux ayant échappé à la vigilance de ses équipes (fuite, candélabre éteint, baisse de pression, etc.) et d'en suivre l'état d'avancement.

3. **Ça m'intéresse** : fournit aux clients des informations pratiques telles que le réseau d'agences, la liste des électriciens agréés, ou les gestes à adopter pour la maîtrise des consommations.

4. **Je contacte mon conseiller** : met en relation les clients avec un conseiller du Centre de Relation Clientèle.

Contacts Médias :

Saïd MESKARI (Chargé de Relations Médias)

GSM: +212 661 91 16 24 said.meskari@lydec.co.ma

Notre actualité est diffusée en continu sur :

