

Casablanca, le 20 avril 2015

Lydec réinvente l'expérience client et adopte un nouveau concept d'agence clientèle

Opérateur structurant de distribution de l'eau et de l'électricité et d'assainissement liquide dans le Grand Casablanca, Lydec s'est engagée depuis le démarrage de ses activités, en 1997, à améliorer la qualité des services rendus aux habitants. Une attention particulière a été accordée à la politique de proximité et à la facilitation des démarches. C'est ainsi que le réseau des agences de Lydec a été étoffé, modernisé et renforcé par de nouveaux canaux de contact, permettant une rapidité du traitement des différentes demandes.

Dans la continuité de ses efforts visant à investir et à innover au service de ses clients, Lydec vient d'adopter un nouveau concept d'agence clientèle alliant efficacité, convivialité et proximité.

Lundi 13 avril, une nouvelle expérience a commencé pour les clients de Lydec avec une agence totalement réaménagée. L'agence Diouri, qui a servi de site pilote, a été complètement repensée. Objectif : réinventer l'expérience client et offrir un service plus proche de la clientèle et de ses besoins.

S'inscrivant dans le cadre du projet d'entreprise «Synergies 2020» visant, entre autres, à promouvoir l'écoute et l'amélioration de la qualité de service à la clientèle, le nouveau concept apporte :

- Une gestion ergonomique et fonctionnelle de l'espace permettant au client de se repérer facilement et privilégiant la fluidité et l'accessibilité, pour un service rapide et efficace. Ainsi, l'espace intérieur de l'agence a été aménagé en plusieurs zones, chacune dédiée à un service spécifique, afin de permettre une orientation aisée pour les clients et un traitement rapide de leurs demandes ;
- Un cadre plus chaleureux et convivial à travers un univers coloriel et graphique inspiré de l'art marocain : une identité visuelle spécifique reprenant les métiers de Lydec (eau, assainissement, électricité et éclairage public) et travaillée sous forme d'arabesque, des couleurs chaudes et vives au niveau du mobilier et de l'habillage des murs... ;
- Une communication qui répond aux préoccupations majeures des clients : bulletin d'information sur les analyses de l'eau distribuée par Lydec, présentation des dix engagements de service, explications pédagogiques de la facture, conseils pratiques pour la préservation des ressources en eau et en énergie (éco-gestes)... ;
- Des standards en phase avec l'engagement de l'entreprise en termes de développement durable : baies vitrées favorisant l'éclairage naturel, éclairage électrique à LED qui consomme jusqu'à 8 fois moins qu'un éclairage classique, peinture écologique, matériel informatique avec la norme RoHS...

D'une superficie de 430 m², l'agence Diouri emploie 21 agents et compte 18 guichets dédiés aux différents services de demandes d'abonnement ou de résiliation, de règlements et de réclamations. Situé au centre-ville de Casablanca, cet espace accueille, en moyenne, plus de 1.000 visiteurs par jour.

Résolument orienté vers les besoins de la clientèle, ce nouveau concept sera élargi progressivement aux autres agences de l'entreprise (voir encadré). En effet, il a été étudié de sorte qu'il soit modulable et adaptable à tous les sites existants, chacun selon sa superficie et ses contraintes architecturales.

Proximité des offres et des services

Lydec dispose d'un réseau de 13 agences clientèle réparties sur Casablanca et Mohammedia. Chaque mois, ces agences accueillent plus de 230.000 clients sur un total de 1,3 million, soit près de 10.500 visiteurs par jour. Au sujet des services fournis, il faut noter que le règlement des factures arrive en premier (81% des clients). Il est suivi par les demandes de services (8%) et les réclamations (6%). Enfin, le service dédié aux Marocains Résidant à l'Étranger (MRE) accueille, quant à lui, 5% des clients qui transitent par les agences.

Outre les agences, le délégataire casablançais met à la disposition de ses clients des canaux de paiement diversifiés, à savoir les Espaces Services qui sont au nombre de 170, l'agence en ligne, l'application mobile pour les smartphones, le prélèvement automatique bancaire, les guichets automatiques bancaires de la Banque Populaire et du Crédit du Maroc, le dépôt de provision et le règlement à domicile. Pour les demandes d'informations, les réclamations ou les demandes de dépannage, le Centre de Relation Clientèle reste ouvert 7j/7 et 24h/24. En 2014, ce dernier a traité 669.332 appels téléphoniques. Le taux de satisfaction des clients grand public s'est établi à 88%, selon une enquête de satisfaction réalisée durant le 2ème semestre 2014.

Contacts 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