

SONELGAZ ACCUSÉE DE SURFACTURATION ET D'ESCROQUERIE**Le P-dg s'explique**

Accusé de surfacturation et d'escroquerie, le groupe Sonelgaz se défend et apporte des précisions concernant notamment la facturation au forfait et la rémunération des cadres.

Chérif Bennaceur - Alger (Le Soir) - Les services commerciaux des sociétés de distribution de la Société algérienne de l'électricité et du gaz (Sonelgaz) ont été récemment accusés par une certaine voie médiatique de «surfacturation», voire d'escroquerie à l'encontre de certaines structures étatiques (voir encadrés 3 et 4). Des accusations qui «alimentent expressément les malentendus et les ambiguïtés pour nuire à la renommée du groupe Sonelgaz en touchant à l'intégrité de ses cadres» selon la Direction générale de la holding Sonelgaz.

Le vocable surfacturation est «abusif»

«Les accusations portées contre les cadres de Sonelgaz sont démesurées par rapport aux faits rapportés», affirme-t-on. «N'aurait-il pas été plus prudent, comme le veulent les règles de l'éthique, de pousser les investigations et de vérifier les informations avant de les publier?», estime l'opérateur énergétique public, refusant néanmoins toute polémique. Cela étant, Sonelgaz dénonce l'emploi «abusif» du vocable surfacturation. Un terme qui «suggère la volonté délibérée des sociétés de distribution de manipuler le processus de facturation en défaveur des clients». Selon des précisions apportées par le P-dg de la holding Sonelgaz, Noureddine Boutarfa, la facturation correspond à la quantité d'énergie consommée que les agents commerciaux relèvent sur l'index du compteur. Soit, la consommation d'un client correspond effectivement

à ce qu'il a consommé uniquement lorsque le client dispose d'un compteur électrique.

Les erreurs de facturation possibles mais...

Pour Sonelgaz, s'il est «injuste» de parler de «surfacturation», il n'est «pas exclu que des erreurs de facturation soient observées». Ces erreurs sont «dues généralement à une mauvaise lecture de l'index par les cadres commerciaux, par une application erronée des indices ou des clés de facturation et des erreurs de saisie informatique». Dans ce cas, tient-on à préciser, des procédures codifiées sont exécutées «pour corriger la facturation en remboursant le client ou en lui demandant de payer le différentiel selon le cas». Cela étant, Sonelgaz précise qu'en règle générale la facturation doit se faire suite à une relève périodique des compteurs.

Le forfait quand il n'y a pas de compteur

Toutefois, les sociétés de distribution recourent aux forfaits de «façon transitoire et momentanée quand «pour une raison ou une autre, le client ne dispose pas de comptage, quand il y a difficulté ou refus d'accès au comptage ou quand le comptage a été retiré suite à des travaux ou des transformations. En cas d'absence de comptage (voir encadré 1), si la facturation forfaitaire est plus ou moins importante que la quantité d'énergie consommée, «il y a automatiquement correction et annulation de facture pour faire correspondre impérativement la



Photo : Samir Sid

«Il n'est pas exclu que des erreurs de facturation soient observées.»

quantité consommée et la quantité comptabilisée», fait-on relever. Ainsi, le trop perçu est remboursé et vice-versa selon Sonelgaz qui considère qu'«il est donc difficile d'accuser les distributeurs de vol et d'escroquerie». Aucun préjudice, selon les propos de Noureddine Boutarfa, n'est subi par le client dans ces conditions. Voire, Sonelgaz prendra en charge directement l'installation des compteurs, avance-t-on au niveau de la société.

Sonelgaz dénonce les écrits «outrageants»

En outre, la holding Sonelgaz constate qu'il est «même outrageant d'écrire, sans même donner le bénéfice du doute à une entreprise connue pour ses procédures et ses traditions, que des cadres manipulent les chiffres pour gonfler leurs primes et pousser le ridicule jusqu'à faire croire que ces dernières sont tellement farami-

neuses (de l'ordre de 250 millions de centimes !), qu'il vaille la peine de manier les factures de la présidence et de la DGSN». Egalement, l'on assure que «croire naïvement que les primes perçues dépendent du taux de pertes, c'est tout ignorer des systèmes de rémunération et des paramètres de performance des métiers exercés par les filiales de Sonelgaz». Selon des précisions, les sociétés du groupe Sonelgaz octroient des primes d'encouragement aux travailleurs (voir encadré 7).

Le paramètre taux de pertes peu influent

Ces primes sont «toujours fonction des résultats obtenus.

Elles sont codifiées et régies soit par des contrats de travail soit par des conventions collectives», fait-on remarquer. Or, «le taux de pertes dans les sociétés de distribution ne représente qu'un paramètre parmi d'autres et il n'est certainement pas le plus déterminant», est-il avancé. En d'autres termes, s'il y a corrélation entre le calcul des taux de pertes et les primes de performance, il existe toujours une limite à l'influence d'un paramètre. De plus, au-delà du fait que si les primes sont toujours limitées, les critères de calcul sont aussi clairement affichés dans les contrats et les conventions, indique-t-on.

C. B.

Le compteur «fictif» de la DGSN

Concernant le «compteur fictif» de la Direction générale de la Sûreté nationale (DGSN), cité par un média «comme un exemple flagrant d'escroquerie», Sonelgaz tient à «démentir catégoriquement cette information». Selon les précisions du groupe, un «scénario rocambolesque dans lequel la DGSN a fait figure de victime d'escroquerie a été monté délibérément».

Les faits réels sont tout autres, précise Sonelgaz. L'on indique ainsi que «selon une information parvenue en 2003 à l'ex-centre de Bologhine sur le fait que le poste de transformation d'un chantier d'une entreprise travaillant pour le compte de la DGSN a été réactivé, le centre de Bologhine a émis des factures de redressement au

forfait de décembre 2002 à juillet 2004 au nom de cette société». Or, cette société «a rejeté les factures au motif qu'elle n'était plus sur les lieux et ces factures ont alors été reprises au nom de l'unité de la DGSN», indique-t-on. Cependant, «cette dernière (la DGSN), attentive et soucieuse de l'emploi de l'argent public, a rejeté ces factures et a précisé au service commercial de Bologhine que le poste électrique en question n'est pas sa propriété», ajoute-t-on. D'où, des factures (qui) «ont été naturellement annulées depuis août 2004 et aucun préjudice n'a été porté à la DGSN», est-il noté. Selon Sonelgaz, la DGSN n'a jamais payé un sou pour des factures qu'elle avait au demeurant rejetées.

Sonelgaz se réapproprie la relève

Un nouveau système de gestion de la clientèle, qui rend possible la traçabilité de la manipulation des chiffres, a été généralisé à l'ensemble des sociétés de distribution.

Egalement, pour assurer la sincérité de la relève et réduire le nombre des erreurs de facturation, plus de 3 000 cadres et

agents commerciaux ont été recrutés et formés dans des délais relativement courts. Selon Sonelgaz, cette décision permet de se réapproprier un métier qui «avait, par le passé, complètement échappé à Sonelgaz, suite à son abandon au profit d'entreprises sous-traitantes» et «subissait les consé-

quences désastreuses du manque d'effectifs (le déficit en effectifs en 2004 était de plus de 9 000 agents)».

Pour cet opérateur public, le recrutement de ces nouveaux commerciaux a «permis de réduire sensiblement le nombre de réclamations dues à la mauvaise relève».

Cas Résidence d'État (Club-des-Pins) et Office du Comité olympique

Concernant les cas de facturation «abusive» de la Résidence d'État (Club-des-Pins) et de l'Office du Comité olympique (OCO), cités également dans des articles de presse, Sonelgaz apporte des précisions. Ainsi, l'on fait état d'un seul cas de facturation au forfait au niveau de la Résidence d'État et que ce mode de facturation a bien fonctionné concernant l'OCO.

Absence de comptage

- Pour un client qui ne change pas sa puissance installée et a cumulé 12 mois de consommation, la société facture la consommation du mois échu (dernier) comme égale à celle du même mois de l'année précédente. Aucun décompte n'est prévu avec le client à la remise en ordre du comptage.

- Pour un client qui ne change pas de puissance installée mais n'a pas cumulé 12 mois de consommation, la société facture la consommation du mois échu comme égale au moins au produit d'un coefficient K de foisonnement (variant entre 0,4 et 1) par la puissance mise à disposition (fixée dans le contrat) par 720.

Dès la remise en ordre du comptage, un décompte devra être effectué avec le client après une période de 12 mois. Ce décompte sera effectué en tenant compte de la tarification applicable au moment de la consommation. Selon le résultat du décompte, le client aura à payer ou bénéficiera d'un avoir ou d'un remboursement.

- Pour un client qui a augmenté ou diminué la puissance installée de son ou de ses transformateurs, la société facture la consommation de la même manière. Dès la remise en ordre du comptage, un décompte devra être effectué avec le client dans les mêmes conditions précédentes.