

Distribution de Bologhine

Concernant la cas de la direction de distribution de Bologhine, la société de distribution d'Alger compte mener une campagne de contrôle physique des éléments de facturation de l'ensemble des clients moyenne tension de cette filiale.

Selon des résultats premiers, la société constante qu'«en ce qui concerne les institutions (citées médiatiquement), aucun écart dans la facturation au forfait n'a

été constaté». Ceci «démontre bien que les clients, qu'ils soient privés ou publics, sont très attentifs quant aux factures qu'ils reçoivent et qu'ils honorent».

Même si le rapport de la société de distribution d'Alger signale des variations dans le mode de facturation, notamment entre 2004 et 2005, les montants totaux payés par ces institutions sont conformes à ceux évalués selon les règles de facturation au for-

fait». A ce propos, l'on indique qu'«aucune réclamation relative à des factures calculées au forfait n'est parvenue à la filiale de distribution d'Alger tant les règles de facturation sont connues des clients pour lesquels ce type de facturation est appliqué.

Ces mêmes clients sont rassurés par le fait qu'un décompte sera effectué dès la mise en place des comptages.

La note de 2006 n'implique pas constat de vol

Pour le management du groupe, il a toujours été question d'attirer l'attention des managers des filiales de distribution et de leurs commerciaux sur la nécessité de «toujours veiller à rapprocher les états physiques des états financiers, de façon à ne point fausser temporairement les résultats».

Il est ainsi affirmé que la note émise par le P-dg du groupe en 2006 «ne signifie pas qu'il y a eu constat d'un quelconque «vol» ou «escroquerie».

Cette note, précise-t-on, étant «un acte de gestion», rappelait «aux gestionnaires des filiales nouvellement mises en place les règles de correction et d'annulation de factures».

Des règles «auxquelles il faut absolument s'astreindre, non seulement pour que les pratiques ne se prêtent point à des équivoques, mais aussi pour dissuader quiconque de toute tentation de manipulation des éléments de facturation pour améliorer temporairement et artificiellement des paramètres mesurables».

Vers la télé-relève

De même, des règles de mobilité pour les responsables commerciaux (changement de lieu d'exercice tous les cinq ans environ) ont été instaurées. Enfin, pour soustraire toute manipulation humaine sur la clientèle moyenne tension, un projet de «télé-relève» a été réactivé fin 2007 et devrait voir un début de mise en œuvre effective au cours de 2009. Ce projet vise notamment à automatiser tous les actes de relève d'index et de facturation et éviter ainsi les tentations de cadrage de chiffres.

La PRC supprimée

En vue d'annuler les risques relatifs à la manipulation des paramètres, la direction générale avait décidé dès 2005 de supprimer la prime de rendement collectif qui était attribuée aux différents collectifs en fonction de l'atteinte des objectifs trimestriels.

Depuis, les salariés perçoivent une prime annuelle, dite «prime d'encouragement», calculée sur la base de la moyenne des réalisations d'objectifs.

SON P-DG PROMET DE L'EAU H24 EN SEPTEMBRE

«La Seaal tiendra ses engagements»

La Société de l'eau et de l'assainissement d'Alger (Seaal), créée il y a près de trois années, atteindra son objectif, celui d'alimenter l'ensemble des habitants de la capitale en H24, au mois de septembre 2009. Selon M. Jean-Marc Yann, directeur général de la Seaal, le délai sera respecté. Le responsable de l'entreprise a, en outre, déclaré que la Seaal a atteint une grande partie des objectifs qu'elle s'est fixés, à savoir la réduction des fuites et l'amélioration des services et de la qualité des eaux.

F-Zohra B. - Alger (Le Soir) - Le 28 novembre 2005, après plusieurs années de stress hydrique dans la capitale, la gestion de la distribution de l'eau et la prise en charge de l'assainissement ont été confiées en gestion déléguée à Suez Environnement, groupement français, à travers un accord conclu avec l'Office national de l'assainissement (ONA) et l'Algérienne des eaux (ADE). La Seaal, issue de cet accord, a, selon son premier responsable, dès son installation, choisi de concentrer ses efforts sur l'amélioration de la distribution de l'eau et des services et de reléguer au second plan la médiatisation de ses actions.

«Notre premier contact avec le public a été la campagne publicitaire sur notre centre d'appels. Nous voulions à travers cette opération améliorer la distribution par le biais du signalement des fuites et des perturbations, une façon d'être à l'écoute de nos abonnés», a déclaré M. Jean-Marc Yann, précisant, en outre, que les données récoltées par le centre d'appels sont exploitées en vue de l'amélioration des prestations.

Evoquant le relief particulier de la capitale et l'état des canalisations, vieilles dans la plupart des cas de plus de cent ans, le premier responsable de la Seaal précisera qu'il ne s'agit pas d'avoir de l'eau dans les barrages et les nombreux chantiers initiés en parallèle sont nécessaires pour améliorer la distribution de l'eau dans la capitale. Il s'agit, notamment, de consolider les réseaux et de faire acheminer l'eau dans les meilleures conditions à la cité. Refusant l'idée de faire marche-arrière, M. Jean-Marc-Yann notera qu'il s'agit aussi de la rationalisation de l'utilisation de l'eau potable par les abonnés.

84 % des ménages satisfaits par les nouvelles prestations

La sensibilisation de la population sera le prochain objectif de l'entreprise. Il s'agit, selon notre interlocuteur, de rassurer les abonnés sur la disponibilité de l'eau en continu. Pour sa part, M. Jean-Marie

Lequenont, directeur commercial de la Seaal, évoquera les résultats d'une enquête initiée par l'entreprise auprès des abonnés concernant l'évolution des services pour les Algérois.

Cette enquête, qui a concerné 2 430 ménages, avait pour objectif de mieux connaître le niveau de satisfaction de la clientèle ainsi que l'évaluation de la qualité des prestations. 83 % des sondés ont estimé que les prestations de la Seaal se sont améliorées. 75 % est le taux de satisfaction globale pour 2007 et 84 % pour l'année 2008. Pour ce qui est de la disponibilité de l'eau, 77 % des ménages interrogés ont exprimé leur satisfaction contre 70 % en 2007. Par ailleurs, 89 % des consommateurs interrogés ont estimé que la qualité de l'eau s'est améliorée. Pour ce qui est du volet facturation, qui, souvent, constitue un sujet délicat, les résultats de l'enquête démontrent que les consommateurs pensent que la facturation est claire, mais émettent quand même des doutes sur sa fiabilité. L'accueil auprès des agences doit aussi être amélioré, selon les consommateurs interrogés, qui ont été seulement 43 % à se dire satisfaits du traitement des réclamations. Toutes ces lacunes sont à combler, dira le premier responsable de la Seaal.

Une charte de la voirie en chantier

Pour ce qui est de l'amélioration de la qualité des travaux, M. Jean-Marc Yann a assuré que l'entreprise s'oriente vers l'amélioration de la qualité des travaux à travers, notamment, l'instauration d'une charte de la voirie, projet qui est en phase de finalisation. Elle consiste à prendre en considération les plaintes des citoyens concernant le déroulement des travaux initiés par l'entreprise. Il s'agit de la définition des règles à respecter par les entreprises en charge des chantiers qui devront signer une charte.

Cette dernière concerne la remise en état de la chaussée et le respect des délais. Avec la collaboration des collectivités, les meilleures entreprises seront



Satisfaire les usagers.

récompensées pour la qualité de leurs travaux. Parmi les projets de la Seaal, figure aussi la possibilité pour les abonnés de payer leur facture dans n'importe quelle localité de la capitale au niveau des agences Seaal.

Ce nouveau service sera finalisé et fonctionnel dans toute la wilaya au mois de février de l'année 2010. Sont également prévues une modernisation et une informatisation du système d'information clientèle. Pour ce qui est des points dits noirs dans la capitale et où la population souffre toujours de problèmes d'alimentation en eau potable comme cela est le cas pour les localités de l'est de la capitale, le directeur de la Seaal assurera que l'amélioration est attendue pour l'été 2009.

Les communes du sud de la capitale sont aussi considérées comme des points noirs. Une situation, expliquera notre interlocuteur, qui nécessite un renouvellement du réseau, objectif qui sera atteint au mois de septembre prochain quand la distribution de l'eau dans ces régions sensibles se fera à un rythme régulier.

130 000 clients à récupérer par la Seaal

La Seaal installera à Alger un système de régulation de la pression qui permettra d'éviter les fuites. Ce système de modulation évitera une pression trop forte sur le réseau et ne sera pas perceptible par les usagers. Actuellement, les fuites ont été

réduites à 30 % bien qu'elles ne peuvent être complètement vaincues, commentera notre interlocuteur, en raison de l'existence de fuites invisibles. Il promettra qu'aucune fuite ne coulera plus de cinq jours quelle que soit sa gravité. «Alger sera une référence internationale dans la gestion de l'eau», ajoutera M. Jean-Marc Yann qui rappellera que le rythme des travaux sur les différents chantiers, particulièrement les plus sensibles, a été multiplié par 25. Pour ce qui est du recouvrement des créances, véritable casse-tête pour les services de gestion de l'eau, le premier responsable de la Seaal précisera que la réticence des abonnés était compréhensible, vu la qualité du service auparavant. La prolifération de l'habitat informel lors de la décennie noire a conduit à la multiplication des branchements illicites. «Nous avons comme objectif de faire de tous les usagers des clients», souligne le responsable de la Seaal. Le nombre de clients à récupérer par la Seaal avoisine les 130 000 alors qu'il existe actuellement 480 000 facturés dans la base de données de l'entreprise.

De ce fait, 100 000 nouveaux compteurs sont placés annuellement en vue de rationaliser la consommation de l'eau, l'objectif étant de placer 700 000 compteurs. L'amélioration du recouvrement a donné comme résultat une croissance de 10 % des recettes de la Seaal.

F-Z. B.