****

**DIRECTION DE LA DISTRIBUTION DE BELOUIZDAD**

**DIVISION RELATIONS COMMERCIALES**

**RAPPORT**

**«  PARAMETRES COMMERCIAUX »**

**JANVIER 2017**

Les résultats des principaux paramètres commerciaux enregistrés pour le mois de JANVIER 2017, à savoir « La situation des créances » ainsi que « Le taux de pertes »se présentent comme suit :

**I – SITUATION DES CREANCES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESIGNATION** | **SOLDE AU** | **SOLDE AU** | **EVOL SOLDE** | **DCC** | **DCC** | **Evol**  **DCC** | **TAUX ENC** | **TAUX ENC** | **Evol**  **TxEnc** |
| **31/01/2016** | **31/01/2017** | **Janv 17 / Janv 16** | **31/01/16** | **31/01/17** | **Janv 17 / Janv 16** | **31/01/16** | **31/01/17** | **Janv 17 / Janv 16** |
| **BELOUIZDAD** | 32 833 134,95 | 35 515 390,15 | 8,17 | 59 | 46 | -21,23 | 25,06 | 27,77 | 10,80 |
| [**KOUBA**](file:///C:\Users\oughlissi.samira\Desktop\TABLEAUX%20DE%20BORD\TABLEAU%20DE%20BORD%202017\tableau%20de%20bord%20et%20rapports%20Janvier%202017\Sit-Cré-Janv%2017.xlsx#RANGE!A12) | 61 132 742,13 | 74 000 336,79 | 21,05 | 34 | 31 | -8,08 | 33,32 | 31,23 | -6,27 |
| **BACHEDJERRAH** | 26 895 107,74 | 36 332 397,89 | 35,09 | 34 | 32 | -5,68 | 35,88 | 35,84 | -0,10 |
| **SIDI M'HAMED** | 81 878 399,85 | 77 683 105,71 | -5,12 | 74 | 55 | -24,86 | 20,51 | 24,38 | 18,85 |
| **ASSELAH HOCINE** | 70 577 237,55 | 67 854 859,34 | -3,86 | 46 | 35 | -24,03 | 20,99 | 27,49 | 30,95 |
| **EL BIAR** | 41 623 667,53 | 67 936 228,80 | 63,22 | 41 | 35 | -16,40 | 21,26 | 17,28 | -18,73 |
| **HUSSEIN DEY** | 12 276 057,33 | 20 586 032,97 | 67,69 | 24 | 22 | -6,81 | 41,34 | 37,24 | -9,91 |
| **SAID HAMDINE** | 65 038 595,76 | 77 668 257,66 | 19,42 | 38 | 30 | -18,82 | 25,80 | 31,40 | 21,72 |
| **T O T A L A** | **392 254 942,84** | **457 576 609,31** | **16,65** | **43** | **35** | **-19,15** | **26,16** | **28,26** | **8,05** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **EMISES A PRESENTER** | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | - | - | - | #DIV/0! | - | - |
| **47005** | 49 309 779,87 | 56 649 989,71 | 14,89 | - | - | - | 0,05 | 0,00 | -100,00 |
| **DOMICILIE** | 0,00 | 0,00 | #DIV/0! | - | - | - | #DIV/0! | - | - |
| **T O T A L B** | **49 309 779,87** | **56 649 989,71** | **14,89** | **-** | **-** | **-** | **0,05** | **0,00** | **-100,00** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MT/MP A D M** | 436 032 822,47 | 487 328 944,14 | 11,76 | 272 | 228 | -16,30 | 12,56 | 11,69 | -6,87 |
| **MT/MP S E** | 86 136 078,85 | 99 170 942,17 | 15,13 | 43 | 36 | -15,20 | 28,21 | 18,61 | -34,03 |
| **F S M ( A D M )** | 218 015 089,70 | 238 861 370,85 | 9,56 | 224 | 222 | -0,95 | 10,85 | 15,59 | 43,70 |
| **F S M ( F R M )** | 23 838 974,90 | 23 284 332,73 | -2,33 | 299 | 184 | -38,24 | 18,66 | 6,50 | -65,17 |
| **TRAVAUX ADM** | 103 962 705,27 | 104 759 582,35 | 0,77 | 49 | 4 828 | 9739,82 | 31,89 | 5,14 | -83,88 |
| **TRAVAUX C D** | 31 988 184,51 | 25 165 021,99 | -21,33 | 84 | 135 | 61,60 | 13,60 | 18,17 | 33,58 |
| **T O T A L C** | **899 973 855,70** | **978 570 194,23** | **8,73** | **125** | **156** | **24,06** | **16,83** | **12,84** | **-23,70** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **HT/HP** | 77 064 524,53 | 79 571 870,70 | 3,25 | 33 | 16 | -51,57 | 42,00 | 48,10 | 14,52 |
| **T O T A L D** | **77 064 524,53** | **79 571 870,70** | **3,25** | **33** | **16** | **-51,57** | **42,00** | **48,10** | **14,52** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL A+B+C+D** | **1 418 603 102,94** | **1 572 368 663,95** | **10,84** | **76** | **65** | **-15,01** | **20,99** | **20,21** | **-3,74** |

Le niveau global des créances enregistré au mois de janvier 2017 a connu une augmentation de l’ordre de 10.84 % par rapport à la même période de l’exercice précédent, cette évolution est ressentie essentiellement dans les soldes suivants :

* **Solde AO :** avec une évolution de 16.65 %;
* **Solde PCX :** avec une évolution 14.89 %;
* **Solde MT/MP – ADM :** avec une évolution de 11.76 %;
* **Solde MT/MP – SE :** avec une évolution de 15.13 %
* **Pour le solde AO :**

Le niveau des prises en charge durant le mois de janvier 2017 est de **378 MDA** contre **274 MDA** pour la même période de l’année 2016 soit une évolution de **38.22 %,** sachant que le dernier groupe pris en charge au 31/01/17 est le groupe N° 14, pour le mois de janvier 2016 le groupe été N°12.

A ceci s’ajoute le niveau faible des coupures exécutées durant ce mois-ci soit un taux de coupure de l’ordre de **45.66 %**, voici le détail par agence commerciales :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AGENCE COMMERCIALE** | **NOMBRE**  **COUPURES PROGRAMMEES** | **NOMBRE**  **COUPURES**  **EXECUTEES** | **MONTANT**  **COUPURES**  **EXECUTEES** | **TAUX DE**  **LA COUPURE** |
| **BELOUIZDAD** | 113 | 71 | 512 975,99 | 62,83 |
| **KOUBA** | 313 | - | - | 0,00 |
| **BACHDJARRAH** | 668 | 361 | 2 687 816,64 | 54,04 |
| **SIDI M AHMED** | 544 | 305 | 3 116 841,77 | 56,07 |
| **ASSELAH HOCINE** | - | - | - | - |
| **EL BIAR** | 170 | 80 | 388 072,82 | 47,06 |
| **HUSSEIN DEY** | 345 | 166 | 1 176 815,80 | 48,12 |
| **SAID HAMDINE** | - | - | - | #DIV/0! |
| **TOTAL DD** | **2 153** | **983** | **7 882 523,02** | **45,66** |

Cependant, suite à cette situation des mesures ont été prises au courant du mois de janvier 2017, on organisant une réunion regroupant l’ensemble des directeurs d’agences commerciales ou des orientations leurs ont été fournies afin de redresser la situation (voir ANNEXE – PV N°01/2017 du 16/01/2017). Ainsi que des mises en demeure ont été adressées aux directeurs d’agences commerciales (ci-jointes copies).

* **Pour le solde PCX :**

Le solde PCX a connu une évolution de **14.89 %** par rapport à la même période de l’année passée, cette augmentation est due principalement par la prise en charge des dossiers PCX passants du compte 47004 au compte 47005 au cours de l’année 2016, ces derniers représentent un montant global de **10 329 669.72 DA** reparti entres les agences commerciales : KOUBA et ASSELAH HOCINE.

* **Pour les soldes MT/MP – ADM et MT/MP – SE :**

Le solde MT/MP a connu une évolution de **11.76 %** pour la catégorie **ADM** et **15.13 %** pour la catégorie **SE**, et ce par rapport à la même période de l’année passée, cette augmentation est due au non établissement des ordres de coupures (préavis de coupure) ainsi que la non transmission des mises en demeures aux différents clients.

Toutefois, ces modes de recouvrement des créances ont été repris dès l’entame du mois de février 2017, les tableaux ci-dessous reflètent les démarches entreprises afin de remédier à cette situation :

**SITUATION DES MISES EN DEMEURE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Montant**  **(DA)** | **Montant encaissé**  **(DA)** |
| ADM | 42 | 24 093 704,17 | 326 644,36 |
| SE | 7 | 6 746 277,43 | 5 318 196,03 |
| **TOTAL** | **49** | **30 839 981,60** | **5 644 840,39** |

**SITUATION DES PREAVIS DE COUPURE – SE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Montant**  **(DA)** | **Montant encaissé**  **(DA)** |
| MT | 43 | 14 313 412,44 | 13 897 179,91 |
| MP | 14 | 671 389,59 | 17 436,15 |
| **TOTAL** | **57** | **14 984 802,03** | **13 914 616,06** |

**II – TAUX DE PERTES**

L'origine de la dégradation du taux de pertes enregistrée durant le mois de janvier 2017 soit **47.41 %,** est le résultat de l'insuffisance constatée entre l'augmentation des ventes avec **0,85 %** par rapport à celle des achats **9 %** provoquée par un déficit au niveau des ventes BT de **-2,16  %,** essentiellement pour les agences de Sidi M'hamed avec **-9,31 %** et Asselah Hocine **-7,44 %.**

Voici ci-après le tableau reflétant cette situation :

**EVOLUTION DES VENTES BT**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **JANVIER 2016** | | | **JANVIER 2017-17** | | | **TAUX D’EVOLUTION** | | |
|  |
| **Agence Commerciale** | **AO** | **FSM** | **BT** | **AO** | **FSM** | **BT** | **AO** | **FSM** | **BT** |
|
| **BELOUIZDAD** | 2 519 667 | 260 263 | **2 779 930** | 2 634 935 | 246 661 | **2 881 596** | 4,57 | -5,23 | **3,66** |
| **KOUBA** | 8 123 692 | 478 846 | **8 602 538** | 7 699 107 | 560 065 | **8 259 172** | -5,23 | 16,96 | **-3,99** |
| **BACHDJARAH** | 4 494 705 | 360 801 | **4 855 506** | 4 775 355 | 320 000 | **5 095 355** | 6,24 | -11,31 | **4,94** |
| **SIDI M'HAMED** | 5 761 994 | 624 665 | **6 386 659** | 5 101 768 | 690 245 | **5 792 013** | -11,46 | 10,50 | **-9,31** |
| **ASSELAH HOCINE** | 8 554 682 | 565 217 | **9 119 899** | 7 875 469 | 566 116 | **8 441 585** | -7,94 | 0,16 | **-7,44** |
| **EL BIAR** | 8 281 801 | 458 980 | **8 740 781** | 8 013 791 | 541 238 | **8 555 029** | -3,24 | 17,92 | **-2,13** |
| **HUSSEIN DEY** | 2 803 105 | 232 033 | **3 035 138** | 3 140 179 | 248 235 | **3 388 414** | 12,03 | 6,98 | **11,64** |
| **SAID HAMDINE** | 9 366 946 | 716 644 | **10 083 590** | 9 373 083 | 661 997 | **10 035 080** | 0,07 | -7,63 | **-0,48** |
| **Total** | **49 906 592** | **3 697 449** | **53 604 041** | **48 613 687** | **3 834 557** | **52 448 244** | **-2,59** | **3,71** | **-2,16** |

Ce déficit enregistré au niveau des ventes BT a été engendré par des taux de consommations nulles assez élevés **25,35 %** et **34,22 %** au niveau de ces agences avec une faible prise en charge des signalés de la relève par l'ensemble des agences  qui se traduit par un manque à gagner de **8,20 Gwh.** Voici le détail  par agences commerciales :

**EVOLUTION DES CONSOMMATIONS NULLES BT**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Agence** | **JANVIER 2016** | | | **JANVIER 2017** | | | **Ecart (en nombre)** | | |
| **Nbre**  **client** | **Nbr**  **Cons nulles** | **Taux**  **%** | **Nbr client** | **Nbr cons nulles** | **Taux %** | **Nbr client** | **Nbr cons nulles** | **Taux**  **%** |
| **Belouizdad** | 5 100 | 1226 | **24,04** | 5 032 | 1 113 | **22,12** | - 68 | -113 | **- 2** |
| **Kouba** | 10 597 | 2054 | **19,38** | 10 785 | 2 133 | **19,78** | 188 | 79 | **0** |
| **Bachdjarrah** | 9 122 | 1346 | **14,76** | 8 813 | 1 304 | **14,80** | - 309 | -42 | **0** |
| **S M’Hamed** | 10 282 | 1513 | **14,72** | 10 202 | 2 586 | **25,35** | - 80 | 1073 | **11** |
| **A Hocine** | 12 059 | 2282 | **18,92** | 12 129 | 4 150 | **34,22** | 70 | 1868 | **15** |
| **El Biar** | 9 880 | 2092 | **21,17** | 9 870 | 1 979 | **20,05** | - 10 | -113 | **- 1** |
| **H Dey** | 4 783 | 508 | **10,62** | 4 783 | 790 | **16,52** | - | 282 | **6** |
| **S Hamdine** | 10 719 | 2092 | **19,52** | 10 917 | 2 250 | **20,61** | 198 | 158 | **1** |
| **Total** | **72 542** | **13 113** | **18,08** | **72 531** | **16 305** | **22,48** | **-11** | **3192** | **4,40** |

**SITUATION DES SIGNALES DE LA RELEVE – JANVIER 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type anomalie** | **Signalés** | **Signalés** | **Signalés** | **Taux traitement** |
| **Cumul.16** | **Traités** | **non traités** | **%** |
| **Branchement non intégré** | **3** | **1** | **179** | **0,56** |
| **N° compteur différent** | **57** | **9** | **290** | **3,01** |
| **Compteur défectueux** | **178** | **269** | **2223** | **10,79** |
| **Fraude** | **1** | **5** | **52** | **8,77** |
| **Index pas atteint** | **2** | **0** | **153** | **0,00** |
| **Compteur inaccessible** | **6** | **2** | **144** | **1,37** |
| **Consommation nulle réelle** | **1** | **2** | **63** | **3,08** |
| **Résilié consomme** | **0** | **0** | **8** | **0,00** |
| **Compteur retiré** | **2** | **3** | **306** | **0,97** |
| **Déclassement** | **2** | **0** | **118** | **0,00** |
| **Tarif incorrect** | **1** | **0** | **72** | **0,00** |
| **Inversion (Compteur/Référence)** | **0** | **0** | **1** | **0,00** |
| **Double emploi** | **0** | **0** | **23** | **0,00** |
| **Total DD** | **253** | **291** | **3632** | **7,42** |

Aussi, il y a lieu de noter une inefficacité dans la prise en charge des signalés de la relève en raison du manque de rigueur dans l' application des procédures en vigueur, notamment, celles liées au rattrapage de l'énergie non facturée aux clients (clients non intégrés en facturation,   
remplacement sans rattrapage de l'énergie dans les compteurs défectueux, la non suspension de l'énergie aux clients absents d'une façon récurrente à la relève, non prise en charge des cas de fraude signalés,,,,,,)

**ANNEXE**

****

**DIRECTION DE LA DISTRIBUTION DE BELOUIZDAD**

**DIVISION RELATIONS COMMERCIALES**

**PV n° 01/2017**.

***Procès-Verbal de la réunion "Paramètres commerciaux"***

***Tenue au siège de la Direction le 16/01/2017.***

**Étaient présents:**

* **GOUASMIA Nabil:** -Directeur de Distribution.
* **BENABDERRAHMANE MUSTAPHA:** -Chef de Division des Relations Commerciales PI.
* **BARA AMARA REDOINE:** -DRC, Chargé du projet TELE RELEVE FSM.
* **GHENAM HAKIM:** -DRC, Chargé du projet TSP.

|  |  |
| --- | --- |
| Agence | Directeur d’Agence |
| BELOUIZDAD | MOBARKI HICHEM |
| KOUBA | ZOUAD Nassima |
| BADJARAH | DAOUD Badiâa |
| S M’HAMED | KHELIF Fayçel |
| A HOCINE | AIT TAHAR Nadia |
| EL BIAR | MAKHLOUF Sofiane |
| H DEY | BENCHEIKH Chafiâa |
| S HAMDINE | BOUACHERI Samira |

***Ordre du jour:*** *Paramètres commerciaux par agences au 16/01/2017.*

En date du **16/01/2017**, une réunion s’est tenue au siège de la **DD** en présence de **Monsieur le Directeur**, et le **Chef de Division des Relations Commerciales P/I** ainsi que **son staff**, portant sur l’Etat d’avancement des deux projets « TSP » & « TELE RELEVE des clients FSM » ainsi que l’analyse des **Paramètres commerciaux arrêté au 15 janvier 2017**.

Après ouverture de la séance, et à la lecture des états d’avancements des projets TSP & Télé relève FSM affiché (voir état ci-joint) ,Monsieur le Directeur a met en exergue le retard accusé dans l’avancement des projets TSP & TELE RELEVE des clients FSM et exhorter l’ensembles des directeurs d’agences de mettre à profit tous les moyens humains et matériel mis à leurs disposition pour l’achèvement de ces deux projets dans les nouvelles échéances qui leurs été fixées, à savoir :

* **Echéance Projet TSP : 15/02/2017.**
* **Echéance Projet Télé Relève FSM 31/01/2017.**

-En effet l’état d’avancement de la programmation TAG se présente comme suit:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Agence Commerciale** | **ProgTag’sElec** | **ProgTag's Gaz** | **Total Prog** | **Nbr TSP** | **Moyenne journalière** | **Objectif** | **Taux réal**  **%** |
| **BELOUIZDAD** | **870** | **599** | **1 469** | **6** | **7** | **100** | **7** |
| **KOUBA** | **2 566** | **2 517** | **5 083** | **11** | **13** | **100** | **13** |
| **BADJARAH** | **3 227** | **2 383** | **5 610** | **8** | **20** | **100** | **20** |
| **S M’HAMED** | **2 307** | **1 480** | **3 787** | **11** | **10** | **100** | **10** |
| **A HOCINE** | **1 978** | **1 572** | **3 550** | **11** | **9** | **100** | **9** |
| **EL BIAR** | **1 235** | **916** | **2 151** | **8** | **8** | **100** | **8** |
| **H DEY** | **712** | **414** | **1 126** | **5** | **6** | **100** | **6** |
| **S HAMDINE** | **3 007** | **2 056** | **5 063** | **10** | **14** | **100** | **14** |
| **Total Agence** | **15 902** | **11 937** | **27 839** | **70** | **88** | **800** | **11** |

***Projet TSP:***

* Mr le directeur à souligné l’importance que requière l’utilisation rationnelle des C.A.P et T.P.E et d’éviter la restriction des taches à ses derniers, pour l’achèvement du projet TSP dans les délais requis, tout en respectant les objectifs journaliers fixés.
* Il est à noter qu’un problème lié à une pénurie de compteurs au niveau du magasin de la DD au qu’elle Mr le directeur s’est engagé à y remédier.

***Projet Télé relève FSM:***

* Mr le directeur à instruit les directeurs d’agences de procéder au remplacement de l’ensemble des compteurs FSM au plus tard le 31/01/2017, et ce selon le nombre en instance afficher dans le tableau ci-dessous :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Agence** | **Compteur en instance de remplacement** | **Objectif/jour** |
| **Belouizdad** | **92** | **7** |
| **Kouba** | **117** | **9** |
| **Badjarah** | **38** | **3** |
| **Sidi-Mhamed** | **173** | **13** |
| **Asselah-Hocine** | **273** | **21** |
| **EL-Biar** | **77** | **6** |
| **Hussein-Dey** | **17** | **1** |
| **Said-Hamdine** | **143** | **11** |
| **TOTAL** | **930** | **72** |

**1-Paramètre Pertes:**

Apres analyse des ventes enregistrés au niveau des premiers groupes de relève (Du Grp 002 au Grp 010) et eu égard au déficit important constaté soit :1 208 007 Kwh , Mr le directeur à tenu a rappeler au directeurs d’agences l’objectif fixé par la SDA en matière de taux de perte pour l’année 2017 et par le quelle il leurs est fait obligation de mettre en place un plan d’action permettant l’amélioration des ventes et l’atteinte des objectifs par une analyse approfondie des carnets de relève et un traitement rigoureux des signalées de la relève .

* Taux de consommation nulles BT/BP ≤ 10%
* Taux de traitement des signalés à la relève 100%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ventes 2015** | **Réaliser** | **Ecart (KWh)** |
| **20 075 524** | **18 867 517** | **-1 208 007** |

Mr le directeur à exhorter les directeurs d’agences de procéder systématiquement au rattrapage de l’énergie suite au remplacement des compteurs défectueux et des cas de fraude constatés, et ce conformément aux procédures en vigueurs.

**2-Paramètre Recouvrement:**

Apres présentation de la situation des créances AO et le bilan des coupures arrêtés au 15/01/2017, Mr le directeur à interpeller les directeurs d’agences sur l’insuffisance flagrante des résultats enregistrés en matière de recouvrement des créances et à instruit ces derniers de prendre les mesures nécessaires visant le redressement de ce paramètre qui doit faire l’objet d’un suivi particulier par les directeurs d’agences afin d’accentuer le rythme des coupures par l’intensification des suspension des deux énergies (ELEC & GAZ) et ce en perspective d’atteindre les objectifs fixés avant la clôture du 1er trimestre 2017.



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Agences** | **Nbr**  **coupures réalisées** | **Montant**  **(DA)** |
| **BELOUIZDAD** | **0** | **0,00** |
| **KOUBA** | **0** | **0,00** |
| **BADJARAH** | **0** | **0,00** |
| **S.M’HAMED** | **63** | **847 771,34** |
| **A.HOCINE** | **0** | **0,00** |
| **EL BIAR** | **0** | **0,00** |
| **H DEY** | **0** | **0,00** |
| **S HAMDINE** | **0** | **0,00** |
| **Total AO** | **63** | **847 771,34** |

Avant la levée de la séance Mr le directeur a tenu a rappelé aux directeurs d’agences et la DRC certaines instructions données lord des précédentes réunions :

* Respect du calendrier de relève et aucun retard ne sera toléré
* Les directeurs d’agences doivent transmettre à la DRC leurs propositions de réorganisation et rééquilibrage des groupes de relève BT/BP en regroupant les clients FSM dans des groupes qu’ils leurs seront entièrement dédiés.
* Transmettre à la DRC la liste des compteurs FSM à index pas atteints en perspective de l’application des termes de la directive 53.
* Transmettre régulièrement à la DRC les équipements TSP signalés défectueux pour une réparation ou remplacement par L’ENAMC dans les plus brefs délais.
* Procéder systématiquement a un inventaire trimestriel des équipements TSP.
* Etablir un suivi de l’opération programmation des TAG par groupe et par circuit et ce en perspective du lancement de la Relève par TSP.
* Recenser et transmettre la liste des compteurs de type 100/5 au service grands comptes pour leurs remplacement par des compteurs télé relevable HTA.
* Transmettre à la DRC la liste des compteurs FSM dont le remplacement nécessite une réfection de branchement.