

Script de l'interview Mr Mohamed Habib
Président Directeur Général de Mobilis
dans l'émission invité de la rédaction de la chaîne III

27 octobre 2016

L'émergence de la 4G va-t-elle permettre d'assurer l'émergence de l'économie numérique ?

Si vous permettez, j'aimerais d'abord vous remercier pour votre invitation mais également vous souhaiter un joyeux anniversaire puisqu'aujourd'hui la radio et la télévision algérienne fêtent le recouvrement de la souveraineté de la radio et de la télévision algérienne.

Pour la 4G qui a été promise et qui a été lancée en un temps record puisque en l'espace de 10 mois uniquement, la 4G a été mise en place. Elle est aujourd'hui une brique supplémentaire qui permet la mise en place d'une économie numérique susceptible de développer l'économie en général.

La 4G, c'est de l'infrastructure. L'opérateur Mobilis met en place les infrastructures nécessaires de très haut débit et de haut débit avec la 3G et la 4G de telle manière à pouvoir permettre l'émergence d'une économie numérique viable.

Les actions concrètes que vous engagez actuellement

Actuellement, avec le début de la 4G, nous sommes sur plusieurs pistes. La première, c'est la densification des réseaux 2G, 3G et maintenant la 4G au niveau de notre grand pays mais également le soutien aux entreprises, aux start-up et aux développeurs de contenu national.

Le grand défi aujourd'hui, c'est la mise en place d'une véritable industrie du contenu local parce que investir, mettre des milliards par les opérateurs pour offrir de meilleures capacités aux opérateurs étrangers est une manière de ne pas encourager le contenu algérien. Aujourd'hui, les algériens peuvent et doivent développer des applications qui servent au quotidien les citoyens algériens.

Mais le contenu local algérien, es-ce qu'il y a des start-up qui ont les potentialités. Es-ce que vous les avez recensés puisque vous êtes dans ce domaine ?

Aujourd'hui, il y a plusieurs actions qui se font au niveau du secteur des nouvelles technologies, il y a l'Agence nationale des parcs technologiques qui fait de très grands efforts aujourd'hui pour développer les incubateurs de start-up. Il y a plusieurs start-up que nous avons reçues dernièrement et qui ont des travaux et des applications qui peuvent être développées aujourd'hui grâce au soutien de l'industrie des télécommunications et des opérateurs mobiles.

Aujourd'hui, nous soutenons toutes les initiatives qui vont dans le développement des contenus. Nous accompagnons certaines start-up dans le développement de leur produit. Avec l'avènement d'autres briques très importantes dans le domaine du paiement, comme vous le savez depuis quelques jours, nous avons le paiement électronique, bientôt nous aurons le paiement à travers le mobile, le m-paiement. Ces deux autres briques vont permettre de monétiser toutes ces applications puisque actuellement, c'est le dernier chaînon manquant qui est le paiement et qui fait que ces start-up pourront vivre de leurs applications.

Alors, le e-paiement est enfin en œuvre en Algérie même si on a accusé énormément de retard. Le m-paiement c'est pour bientôt, c'est ce que vous venez de déclarer à l'instant. Vous êtes pleinement engagé dans cette action. Elle est importante aujourd'hui.

Elle est hyper importante pour l'économie numérique puisque actuellement, qui dit numérique dit dématérialisation et dans un continent comme l'Algérie, il est extrêmement difficile de couvrir à 100% les territoires. Aujourd'hui, il n'y a aucune technologie qui puisse à elle seule couvrir un territoire.

Aujourd'hui, il y a une complémentarité de technologie. Nous avons un grand pays et ce pays avec les collaborations que nous avons, il y a des zones où nous devons être avec le satellite pour pouvoir couvrir le grand sud, il y a des zones où la fibre optique est un must et une obligation, il y en a d'autres où la radio est également importante.

Aujourd'hui, les grandes difficultés que nous avons à couvrir notre territoire, c'est le fait que nous manquons d'énergie ; aujourd'hui, nous sommes entrain de déployer l'énergie solaire dans le Sud dans des sites complètement autonomes avec l'énergie solaire. Nous avons un backhaul en satellite dans plusieurs régions.

Par exemple, pour le service universel de communication, nous venons de réceptionner au mois de septembre 22 régions extrêmement éloignées qui aujourd'hui bénéficient des différentes technologies 2G et 3G grâce au backhaul en satellite.

Aujourd'hui, le cap est sur l'amélioration du rendement de l'entreprise mais également sur l'amélioration de l'expérience client au sens de la satisfaction client tant en terme de qualité du réseau que d'accueil commercial.

Mais avec ces 275 millions de dollars de chiffre d'affaire, est ce que ceci va vous permettre de vous déployer sur d'autres activités par exemple de la sous-traitance pour ne pas recourir à l'importation c'est apporter tout vos moyens techniques de l'étranger et pouvoir les développer localement.

Alors actuellement, il ne faut pas se mentir, l'industrie des télécommunications dans le monde est concentrée entre les mains de 3 ou 4 constructeurs mondiaux qui équipent tous les opérateurs mobiles dans le monde.

Aujourd'hui, aller dans le développement de solutions déjà éprouvées de part le monde serait une utopie. Par contre, ce que nous pouvons faire en Algérie, c'est adapter ces technologies au contexte algérien, notamment pour les zones difficiles d'accès, des zones où des problèmes d'environnement se pose comme la chaleur, comme le froid ou la poussière. Aujourd'hui, il y a des pistes de recherche et développement dans ces domaines pour adapter ces technologies qui ont été conçues pour des pays où peut-être, les problèmes d'environnement ne se posent pas comme en Algérie donc pour un environnement purement algérien.

Et aujourd'hui, nous travaillons avec le nouvel arrêté interministériel d'il y a quelques jours qui encourage la recherche et développement au sein de l'entreprise et c'est l'une des briques supplémentaires qui va encourager notre entreprise à mettre en place ces unités.

Sur instruction de Mme la ministre, nous avons mis en place au niveau de toutes les entreprises du secteur, des structures de recherche et développement pour pouvoir justement essayer d'adapter et d'innover sur des solutions que nous ne pouvons pas forcément importer.

Investir sur les marchés extérieurs comme l'Afrique notamment, es-ce que c'est une option qui est retenue par le groupe ou va-t-il falloir attendre un peu plus de temps ?

Moi je vous dis, l'investissement à l'étranger est une option. Par contre, vous ne pouvez exporter la marque Mobilis, le service Mobilis tant qu'il n'est pas parfaitement pris en charge en Algérie. Vous devez réellement améliorer la qualité des services et la perception client en Algérie pour pouvoir devenir une marque de référence qui pourra s'exporter au niveau de certains pays africains.

En termes clairs, il y a des points noirs pour pouvoir les améliorer, notamment en ce concerne la clientèle et les prestations de service.

Entièrement d'accord, nous l'assumons. Il y a la qualité de service que nous devons améliorer, la couverture des réseaux, l'optimisation des réseaux. Actuellement sur la capitale, nous avons un programme qui prend fin dans deux jours pour améliorer la qualité de service. Nous avons un programme qui s'appelle F One qui améliore la qualité de service dans 8 régions du pays que nous finissons dans un mois et nous allons généraliser en 2017 l'amélioration de la qualité de service à l'échelle nationale.

Alors, là nous sommes passés à la 4G ; il y a aussi le 3G mais il y aussi dans certaines localités du territoire national, notamment au niveau des zones éloignées dans certaines régions du Sud et des Hauts plateaux, des populations qui revendiquent aujourd'hui la 2G.

Oui, effectivement. Aujourd'hui les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif qui s'appelle le Service universel des télécommunications. Il y a un fonds qui est alimenté par les redevances opérateurs au niveau de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT).

Ce fonds aujourd'hui permet de prendre en charge des installations à des niveaux qui ne seraient pas forcément rentables économiquement mais qui doivent recevoir ce service par égalité des chances pour tous les citoyens algériens.

Service public oblige

Service public oblige et généralisation de la technologie oblige.

Je voudrais revenir avec vous sur le chiffre d'affaire enregistré au niveau du 1^{er} trimestre de l'année en cours qui est l'équivalent d'un peu plus de 275 millions de dollars qui est en hausse de 20%. Es-ce que vous pensez que vous allez maintenir le même rythme d'investissement ou que vous allez bien dépasser ce chiffre ?

Je peux d'ores et déjà vous annoncer que pour le 3^{ème} trimestre, nous attendons la validation de ces chiffres par nos organes sociaux, le conseil d'administration, dans quelques jours, mais nous sommes à plus 22% de taux de progression et plus de 126% d'augmentation, année sur année, de 2016 sur 2015, en terme de résultats bruts d'exploitation.

Ceci est très encourageant pour nous permettre d'atteindre les objectifs tracés cette année mais également les dépasser. Nous comptons cette année, pour la

1^{ère} fois de l'histoire de Mobilis atteindre un peu plus d'un milliard de dollars de chiffre d'affaire avec une rentabilité plus importante.

Alors, une rentabilité plus importante, des partenariats avec des opérateurs locaux dans la téléphonie. Es-ce que vous allez vous déployer aussi sur cette question pour l'investissement ?

Justement aujourd'hui, l'un des axes de notre stratégie et qui va en droite ligne avec les orientations des pouvoirs publics dans le domaine de l'industrialisation, c'est de soutenir et de créer un marché pour les investisseurs locaux dans le domaine de l'électronique qui nous aide aujourd'hui à mettre sur le marché des produits donc des smartphones de qualité pour la généralisation de l'utilisation de la 3G et même de la 4G à des prix extrêmement compétitifs et je suis d'autant plus fier qu'aujourd'hui l'algérien, le jeune algérien n'hésite plus à se montrer avec un téléphone made in Algérie. Aujourd'hui, Mobilis contribue à le mettre en place.

Alors avec le chiffre d'affaire que vous allez atteindre de pratiquement 1 milliard de dollars, on peut considérer que vous allez être 2^{ème} après Sonatrach dans le classement des objectifs.

Je ne saurais vous dire. Il y a d'autres entreprises qui font des chiffres d'affaire plus importants mais Mobilis peut se targuer d'être l'un des acteurs majeurs aujourd'hui en tant qu'entreprise publique de l'économie algérienne puisque nous contribuons aujourd'hui à travers le paiement de nos impôts, à travers nos différents projets d'investissement au développement de l'économie nationale.

Alors Mobilis, c'est aussi 5200 employés, es-ce que ce n'est pas une charge pour une entreprise de cette taille ? Es-ce que vous n'êtes pas en situation de sur effectif.

On pourrait effectivement, en comparant le nombre d'employés par rapport aux deux autres concurrents, penser que nous sommes en sur effectif sauf que Mobilis a un historique qui diffère des autres puisque nous sommes une entreprise publique issue de la restructuration du secteur des PTT et aujourd'hui, la vocation de service public que s'est donné Mobilis à travers des années, fait que nous soyons présents dans des régions extrêmement éloignées du pays qui nécessitent des services techniques et commerciaux que Mobilis souhaite renforcer.

Aujourd'hui, le leitmotiv au niveau de l'entreprise, c'est une meilleure rentabilité, c'est que ces 5200 employés donnent réellement le rendement souhaité et que cela ne fera que renforcer la position de leader de Mobilis.

C'est-à-dire que nous voulons que les 5200 travailleurs puissent travailler tous de la même manière et avoir un rendement maximal.

Pour atteindre cette qualité de prestation, la formation, c'est un axe important.

La formation, la formation, la formation. Je peux vous garantir que c'est l'une de nos priorités. D'ailleurs, c'est l'un des objectifs qui a été assigné cette année soit la formation des 5200 employés, c'est-à-dire qu'à la fin de l'année, chaque employé de Mobilis aura eu au moins 3 jours de formation.

C'est l'être humain avant tout qui crée la richesse et non pas les. Aujourd'hui, les équipements que nous avons sont utilisés par tous les opérateurs au monde, donc ce ne sont pas les équipements que nous déployons qui seront source de richesse mais c'est surtout le facteur humain.

Et, je dois le rappeler, les 5200 employés sont issus de l'école et de l'université algérienne et c'est d'autant plus une fierté qu'aujourd'hui nous nous hissons à la tête du podium avec un personnel issu à 100% de l'école et de l'université algérienne et c'est d'autant plus une fierté.

Aujourd'hui, la formation continue doit être un axe majeur.

Alors la vocation de service public nécessite une présence à travers tous le territoire national même si sur le plan commercial, ce n'est pas rentable pour l'entreprise. Elle l'avait déclaré la Ministre qu'on doit aujourd'hui démocratiser ces services.

Mais l'Etat a mis les moyens. Comme je vous l'ai dit, il y a un fonds spécial, le fonds du service universel des télécommunications qui permet aux opérateurs qui veulent faire cet effort de service public de faire en sorte que tous les algériens aient le même accès à la technologie et puissent être compensés de ces investissements.

Aujourd'hui, Mobilis est en droite ligne avec cette politique. Nous investissons et nous savons que l'Etat algérien à travers un décret qui est paru au mois de juin nous compensera sur ces investissements qui touchent les zones reculées du pays.

Tous les algériens ont le droit d'avoir aujourd'hui de la téléphonie mais également de l'internet mobile.

Alors le niveau de ces investissements que vous êtes entrain de consentir actuellement.

Pour 2016, nous comptons finir à 40 milliards de DA d'investissement technologique ; cela va en droit ligne avec notre respect des engagements de nos licences. Nous avons la licence 2G qui nécessite un accroissement de la couverture à travers les axes routiers notamment. Pour la 3G, nous devons continuer également et maintenant avec la 4G où nous avons de nouvelles obligations.

Maintenant, le développement sur le moyen et le long terme. Y a-t-il une vision au niveau de l'entreprise.

Oui, la vision comme je vous l'ai dit, c'est de maintenir ce leadership en optimisant les investissements et en essayant d'aller sur la transformation digital de l'opérateur pour devenir un opérateur réellement moderne.

Question des auditeurs. Publicités mensongères. Profitez du haut débit en composant xxx mais une fois composée, il n'y a rien ; c'est le cas de tous les opérateurs. Comment vous qualifier cette situation ?

C'est de la technologie. Vous avez des millions d'abonnés, dans notre cas, nous sommes à 17,5 millions. Que vous ayez des petits soucis techniques lors du lancement d'un service, cela est tout à fait normal. Par contre, ce qui doit être pris en charge par l'opérateur Mobilis, c'est le règlement rapide de ces soucis techniques, c'est le cas actuellement.

J'ai donné des instructions aujourd'hui pour que lorsque 100 clients au niveau du call center ou de nos agences posent le même problème, qu'il me soit escaladé personnellement pour pouvoir agir sur son règlement rapide.

Mais es-ce que ça peut être qualifié comme de la publicité mensongère sur laquelle vous pouvez être sanctionnés par l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications et plus tard même par les consommateurs.

Moi je vous dis qu'aujourd'hui, il n'y a pas de mauvaise volonté de notre part pour tricher. Il y a des soucis techniques que nous assumons. Nous travaillons avec les partenaires techniques pour qu'il y ait cette amélioration mais je peux vous assurer que la qualité des prestations du réseau et de l'accueil des clients est notre préoccupation quotidienne.

Alors pourquoi la qualité est très médiocre dans certaines localités même au sein de la capitale ?

Alors, je vais vous dire, ça ce n'est pas un secret, il y a un problème de couverture. Il n'y a aucun pays au monde où vous pouvez avoir une couverture à 100% ; ce sont des fréquences radio qui permettent la couverture de zones dans certaines conditions d'environnement. Quand vous avez des problèmes

liés à l'acquisition de sites, où vous ne pouvez pas mettre partout des antennes, aujourd'hui les autorités locales sont très regardantes sur l'implantation des antennes.

Pour pouvoir couvrir, il faut avoir un site mais aujourd'hui, vous avez des contraintes sur le terrain comme des particuliers ayant des villas qui n'ont pas terminé leurs constructions et qui n'ont pas de certificats de conformité, ce qui ne nous permettra pas de renouveler les locations. Il y a des soucis objectifs qui font en sorte, comme je vous l'ai dit en début d'émission. Aujourd'hui, il n'y a aucune technologie qui peut se prévaloir de pouvoir tout couvrir. Là où il n'y a pas d'internet mobile, il y a l'internet fixe, sinon il y a l'internet par satellite et la vie est comme ça.

Es-ce que par rapport aux investissements, on peut considérer que vous rencontrez des lourdeurs bureaucratiques par rapport aux autres opérateurs privés ?

C'est vrai qu'en tant qu'entreprise publique, nous avons des règles et des procédures que nous devons respecter.

Elles sont contraignantes ?

Je vais vous dire, moi je pense qu'elles sont contraignantes tant qu'on les prend comme étant des freins au développement. Mais je pense personnellement que toute entreprise dans le monde, même si elle est privée, a l'obligation de respecter des procédures.

Donc, même les opérateurs concurrents ont également des procédures. Je ne pense pas qu'un homme d'affaire qui est le propriétaire d'un opérateur ne fasse pas jouer la concurrence et ne soit pas transparent dans la sélection de ses fournisseurs.

C'est la même chose pour Mobilis. Maintenant notre souci, c'est d'améliorer le temps de traitement. Une journée, c'est 24 heures, ce n'est pas 8 heures, il faut que le rendement général de l'entreprise s'améliore. Nous pouvons lancer des avis d'appel d'offre en un temps record en respectant les lois et avoir les meilleurs résultats possibles.

Les coupures de connexions génèrent aujourd'hui des pertes à l'entreprise dans le contexte actuel difficile ? On doit compter chaque sou

Aujourd'hui, lorsque nous avons des soucis de connexion, lorsqu'il y a des accidents sur le réseau, effectivement nous avons des pertes.

Vous les avez évaluées ?

Aujourd'hui, elles ne sont pas si grave que cela. Pourquoi ? Parce que en parallèle comme nous nous adossons au réseau de fibre optique d'Algérie télécom qui s'améliore sans cesse, donc ces coupures sont de plus en plus rares et donc il n'y a pas lieu de s'inquiéter sur cette partie là.

Es-ce que la concurrence qui est rude sur ce marché fait que l'on peut parallèlement tricher sur certaines données chiffrée, par exemple le nombre de clients de tel ou tel opérateur. Es ce qu'il y a une traçabilité, une visibilité, une honnêteté par rapport à ces abonnés ?

Je peux vous rassurer sur ce point. Nous avons la chance d'avoir au niveau de notre secteur un régulateur, l'Autorité de Régulation, et je peux vous dire qu'ils mettent tous les moyens à travers des sondages, des enquêtes indépendantes des tests de qualité de service, ils mettent tous les moyens pour justement jauger les chiffres déclarés par les 3 opérateurs. Et, à chaque fois, nous attendons avec impatience, les résultats officiels qui sont annoncés par l'ARPT et qui d'ailleurs souvent classent Mobilis comme étant le leader de l'internet mobile.

Ça, c'est vous qui le dites. Alors vous êtes à 16 ou 17 millions d'abonnés ?

Ce sont les chiffres qui le disent. Nous avons déclaré au 30 septembre 2016 à l'ARPT 17,5 millions d'abonnés. Aujourd'hui, nous laissons l'ARPT qui fait actuellement des sondages et des enquêtes pour pouvoir vérifier ces chiffres des 3 opérateurs.

Qu'es-ce que l'on entend par abonnés. C'est le détenteur de la puce de l'opérateur en question ou celui qui utilise ce téléphone ? Parce que l'on peut avoir 3, 4 ou 5 puces.

Actuellement, l'abonné d'une ligne téléphonique est un abonné. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est très important, il est de l'ordre de 103% c'est-à-dire que sur 40 millions d'algériens il y a un peu plus de 40 millions de détenteurs de lignes téléphoniques et ce son des abonnés.

Autres questions des auditeurs, je suis client chez Mobilis depuis 1998 détenteur de 0661, je n'ai jamais reçu de bonus sachant que je suis à cheval sur le paiement des factures.

Effectivement, nous reconnaissons cette défaillance. Aujourd'hui, au 31 décembre 2016, nous allons migrer sur une nouvelle plateforme qui est un CRM c'est-à-dire une plateforme logicielle qui permet de détecter la fidélité de ces clients et qui leur donne des avantages automatiques.

Aujourd'hui, nous n'avons pas malheureusement, nous avons pris un grand retard sur le développement de ce type d'outils qui fidélise les clients. Nous leur promettons dès le 1^{er} janvier 2017 à ce que ces bonus, ces encouragements, ces gestes commerciaux soient systématiques.

Je voudrais comprendre pourquoi un abonné avec une puce de 2000 DA a droit à une connexion illimitée et en 4G alors qu'un abonné mobicontrôle depuis presque 10 ans et qui paye 1500 DA par mois n'a même pas le droit à l'illimité au moins en 2G, même s'il est prêt à payer plus. J'aimerais bien comprendre cette logique, on dirait que vous regrettez d'avoir vendu cette puce.

Aujourd'hui, il y a un lancement. Lorsque l'on lance une nouvelle technologie, il y a des efforts consentis par l'opérateur sur le plan marketing pour offrir des avantages préférentiels limités dans le temps à ces clients intéressés justement à ces nouvelles technologies.

A travers les plateformes que nous mettons en place, nous sommes entrain d'étudier toutes les offres que nous mettons en place. Donc nous promettons à ces clients à ce que ce service sera revu comme nous venons de revoir l'offre tewfik qui est dédié aux étudiants et donc nous allons revoir toutes nos offres pour satisfaire nos clients.

Vous allez améliorer l'accueil dans vos agences

Oui, nous commençons à l'améliorer. Nous supprimons les comptoirs qui font un peu trop administratif pour favoriser les desk pour qu'il y ait une proximité entre le conseiller clientèle et le client ainsi que par des couleurs plus vives etc, ..-. Nous avons lancé un plan ambitieux d'investissement sur l'image de marque et la qualité de l'accueil au niveau de nos agences.

Et un sourire à l'accueil également

Alors le sourire va venir le jour où nos collègues comprendrons que nous avons à faire face à des clients et non pas à des usagers comme c'était le cas dans l'administration. Aujourd'hui, ce sont des clients qui peuvent aller chez le concurrent s'ils ne sont pas satisfaits.

Je profite du dernier mot pour féliciter le MOB de Béjaia qui va jouer samedi un grand match de final, je leur souhaite de la réussite et surtout à tous les algériens à l'occasion de l'anniversaire du 1^{er} novembre 1954 et pensons à nos martyrs grâce à qui nous sommes ici aujourd'hui.