JEAN-YVES CHARLIER, P-DG DU GROUPE VEON, AU *SOIR D'ALGÉRIE* :

«Pour nous, l'Algérie est un premier marché stratégique à long terme»

Jean-Yves Charlier, président-directeur général du groupe Veon (ex-Vimpelcom), propriétaire de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy, est à Alger depuis dimanche pour présider la rencontre des 120 meilleurs leaders du groupe, à l'hôtel El-Aurassi. Dans une rencontre exclusive avec trois médias algériens dont* le Soir d'Algérie*, Jean-Yves Charlier a abordé toutes les questions liant son groupe à l'Algérie et les objectifs de Djezzy en Algérie à moyen terme avec l'investissement d'un milliard USD sur cinq ans pour le développement de l'entreprise et dans la modernisation des réseaux 3G et 4G, la transformation digitale de l'opérateur téléphonique à l'ère de la data et le renforcement du réseau commercial par l'ouverture de 350 boutiques à travers le territoire national dotées de la nouvelle identité visuelle de l'opérateur de téléphonie mobile.

Entretien réalisé par Ahmed Ammour

Photo : DR

Jean-Yves Charlier, P-dg de Veon.

***Le Soir d'Algérie* : Vous avez effectué une tournée à Alger ce matin (NDLR : dimanche) pour visiter certains points de vente et des boutiques de Djezzy, qu'est-ce qui vous a marqué et quelles sont vos impressions surtout par rapport à l'ancienne image visuelle ?**

Jean-Yves Charlier : Notre stratégie sur l'avenir est portée sur la modernisation de Djezzy sur plusieurs axes y compris celui de la distribution. Ce matin (NDLR: dimanche), j'ai en effet fait un tour à Alger où j'ai visité quelques magasins de Djezzy aussi bien ceux avec l'ancien format que les nouveaux formats. Nous pensons véritablement que la distribution de la téléphonie va connaître une profonde mutation dans les années à venir, ici en Algérie. Elle va passer d'une distribution principalement indirecte à une distribution directe et en même temps à une distribution digitale. Donc, nous parions sur ces deux dernières formes de distribution. Nous avons un programme de créer environ 350 nouveaux magasins en Algérie dans les années à venir ; ce qui va se traduire par la création de nouveaux postes d'emploi. Nous allons rénover environ 100 magasins déjà existants. Lors de la tournée, j'ai vu le nouveau format, le nouveau design de très bonne qualité, me semble-t-il, qui est beaucoup plus accueillant, permettant un plus vaste choix pour le consommateur et une vitesse de service bien meilleure. Le deuxième pari, c'est celui du digital puisque, en même temps, nous pensons que pour bon nombre d'utilisateurs, il faut leur permettre et leur donner la possibilité de tout faire avec leurs smartphones. C'est un double pari que nous menons pour le futur du Djezzy. Il faut aussi noter que les nouveaux magasins ne sont pas uniquement pour délivrer, je dirai, les services traditionnels, mais de plus en plus pour délivrer un conseil à nos utilisateurs et à nos consommateurs. Le nouveau format de nos magasins s'inspire de cette stratégie.

Cela fait quelques mois que Djezzy a lancé sa nouvelle identité visuelle avec l'ouverture de nouveaux magasins selon le nouveau concept, quels sont les premiers retours des clients ?

Lors de ma tournée, j'ai parlé justement avec certains clients dans nos magasins et avec les collaborateurs. Les deux m'ont donné des retours très positifs de ce nouveau concept. Pour les clients, il y a une dimension de modernité, de choix, de conseil et d'un meilleur service. Et pour nos collaborateurs, un environnement de travail de meilleure qualité. Ils m'ont fait part aussi de leur satisfaction quant à la qualité des formations que nous mettons en place pour que ceux-ci puissent conseiller les clients mieux que par le passé.

Et cela fait partie de la nouvelle stratégie du nouveau Djezzy ?

Absolument. Cette nouvelle stratégie est principalement orientée sur trois axes : celui du renouveau commercial, la distribution directe et numérique ; sur les investissements sur nos réseaux. Djezzy reprend sa position de leader notamment sur la 4G puisqu'aujourd'hui c'est plus de 20% de la population que nous desservons, c'est un axe important d'offrir le meilleur service de réseau pour l'ensemble des Algériens. Mais, au-delà de cela, avec la 4G, c'est l'ouverture vers l'internet. Aujourd'hui, nous avons environ 50% des Algériens qui sont connectés sur internet. C'est un vrai pari que de permettre à plus d'Algériens de bénéficier de l'accès à internet et tous les services que cela offre. Et dernièrement, c'est ce pari sur le numérique, et avant la fin de l'année, nous allons lancer en Algérie notre plateforme numérique qui s'appelle Veon qui va offrir un bon nombre de services qui vont de la gestion de compte sur la plateforme, dont je parlais, des services de messageries, on va positionner Veon comme concurrent en Algérie de WhatsApp ou autre service de messaging de ce type avec des offres tout à fait uniques. Et enfin avec beaucoup plus de contenus. On prend le pari des contenus. Nous avons d'ailleurs annoncé à Barcelone lors du Salon mondial du mobile (MWC 2017) des partenariats mondiaux avec des entreprises comme Vivendi pour les courts-métrages TV, avec Deezir pour la musique et MasterCard sur les paiements. Vous allez voir que le groupe va annoncer bon nombre de partenariats au niveau mondial, mais aussi en Algérie. Avec le lancement de Veon, on va annoncer un certain nombre de partenariats avec des entreprises nationales.

Justement, est-ce que ce sera des produits adaptés et produits ici en Algérie ?

Oui, il faut que ce soient des contenus produits ici en Algérie. En fait, la plateforme réunira le meilleur des deux mondes ; à la fois des contenus internationaux qui intéresseront bon nombre d'Algériens, et en même temps des contenus algériens. C'est le pari que nous faisons, à savoir de pouvoir allier les deux mondes ensemble au sein de cette nouvelle plateforme.

Comment cela va-t-il se passer en Algérie sur le plan de la monétisation, on voit à l'international par exemple comme Orange qui est doté d'une banque ?

Le premier enjeu pour nous n'est pas la monétisation, mais surtout un enjeu d'engagement. C'est-à-dire nous voulons véritablement que le plus grand nombre d'utilisateurs possible algériens se connectent à la plateforme Veon. La stratégie à court et moyen terme est une stratégie de l'engagement. Sur le long terme, c'est, bien entendu, une stratégie de monétisation, de recherche vers de nouveaux vecteurs de croissance pour le groupe. Cette stratégie se fera uniquement au travers de partenariats. Nous ne souhaitons pas pour chacune des catégories de nouveaux services développer nous-mêmes, mais avec des partenariats au niveau mondial et au niveau de l'Algérie. Mais cette monétisation ne s'inscrit que sur le moyen et long terme et, bien entendu, il y a des enjeux réglementaires y compris autour des paiements online puisque la réglementation, aujourd'hui, ne permet en Algérie des paiements que si l'utilisateur dispose d'un compte en banque. Ce sont notamment les enjeux de traçabilité et de sécurité nationale. Il est clair que cette réglementation doit se moderniser et se changer avec ces nouvelles technologies et avec les besoins des utilisateurs.

Et vous pensez que Djezzy sera prêt à ce niveau-là ?

C'est le pari que nous nous lançons. C'est le pari pour Djezzy et pour le groupe au niveau mondial. Ce n'est pas une simple initiative, c'est véritablement la manière dont nous nous positionnons. Nous repositionnons le groupe Veon et Djezzy pour être leader en téléphonie puisque c'est notre cœur de métier, mais d'aller bien au-delà de la téléphonie vers ces nouveaux services numériques.

Les résultats de l'entreprise annoncés récemment font ressentir une baisse par rapport à 2016, pouvez-vous nous faire le point d'autant plus qu'il y a eu des départs volontaires parallèlement à l'annonce de nouvelles recrues ?

La stratégie d'avenir est une stratégie de modernisation de l'entreprise. A la fois, une stratégie d'investissement dans les réseaux et de reprendre le leadership dans les réseaux, une stratégie dans le leadership dans la distribution et une stratégie de leadership sur le numérique. Donc, il faut moderniser nos initiatives, il faut moderniser l'entreprise, parce que ce qui a fait notre succès dans le passé, ne fera pas d'autres succès dans l'avenir. Et c'est bien comme cela qu'on se prépare pour affronter ce challenge et nous pensons que cette nouvelle orientation est véritablement faite d'opportunités. N'oublions pas la raison dans laquelle nous positionnons Veon dans les marchés émergents, c'est que nous pensons que ce sont des marchés de demain. Si je regarde sur le long terme et dans la téléphonie, car on s'inscrit dans le long terme, il est clair que l'Algérie devrait avoir une croissance structurelle sur cinq à dix à l'avenir. L'Algérie est à la fois à la porte de l'Europe et de l'Afrique. L'Algérie a une population jeune. Ce sont des opportunités pour faire renaître le leadership qu'a connu Dejzzy pendant ses glorieuses années. D'ailleurs, on prend le pari d'investir un milliard USD dans les cinq prochaines années.

Quel bilan faites-vous de votre partenariat avec le FNI ?

C'est un bilan extrêmement positif. Ce partenariat public-privé est réellement un cas d'école dont la manière un partenariat doit se dérouler. Nous avons un objectif commun de réussite de l'entreprise. Nous sommes des investisseurs sur le très long terme, ce qui est essentiel dans le monde des télécommunications. Le renouveau de Djezzy se traduit par les hommes et des femmes qui travaillent au sein du FNI et au sein du groupe Veon et de Djezzy pour faire en sorte que l'entreprise réussisse. C'est un partenariat fort et stratégique.

Pourquoi vous avez choisi Alger pour réunir les leaders du groupe au niveau mondial ? C'est une grande première et pour le groupe Veon et pour Djezzy.

Avant, nous faisions nos réunions de nos principaux dirigeants soit à Londres, soit à Amsterdam, ou encore à Dubaï qui sont finalement des destinations faciles puisque pour nous, c'est une grande logistique compliquée de faire venir environ 150 personnes dont le TOP 120 des cadres et des managers du groupe. Il y a plus d'un an, j'ai décidé qu'il fallait faire nos réunions dans les pays dans lesquels nous opérons même si cela demandait une logistique plus compliquée. Et ainsi pour les deux jours à venir (NDLR: lundi et mardi), nous avons ce séminaire et nous avions décidé que l'Algérie sera notre destination pour démontrer notre attachement à ce pays et notre engagement sur le long terme par rapport à Djezzy. Mais au-delà de tout cela, c'est pour permettre à nos patrons de découvrir l'Algérie, Alger et l'entreprise. Bien avant le début du séminaire, ils étaient déjà une cinquantaine de managers à visiter Alger, les magasins et leurs homologues dans l'entreprise. C'est très important pour le groupe de réunir les patrons du groupe ici en Algérie.

Un petit détail a attiré notre attention en surfant sur internet, on s'est rendu compte que le site du groupe garde toujours le nom de domaine de Vimpelcom.com…

Tout à fait. Le changement de marque s'inscrit véritablement dans cette volonté du renouveau du groupe dans les métiers de l'internet et sur le numérique. Nous avons des marques très fortes au niveau local comme Djezzy ici en Algérie, Jazz au Pakistan, Beeline en Russie, mais nous n'avions pas de marque mondiale. Pour lancer notre plateforme internet, nous voulions avoir une seule marque au niveau mondial. Donc, nous avons choisi la marque Veon qui est une marque très liée à l'internet. Vimpelcom n'était pas une marque de l'internet. A partir du moment où le com est dans le nom, ce n'est pas une marque internet par définition. Nous voulons nous doter d'une marque globale internet forte pour la plateforme, donc nous avons en même temps décidé de changer le nom du groupe pour marquer cet attachement à cette nouvelle stratégie. Ceci étant, le changement de marque se fait dans le temps.

On ne peut pas changer du jour au lendemain. Et la raison pour laquelle notre site vimpelcom.com existe toujours, c'est que, techniquement, on doit attendre notre assemblée générale qui va entériner le changement complet de marque au niveau mondial. Cette assemblée générale de nos actionnaires aura lieu dans quelques semaines. Et une fois que ce sera fait, vous verrez le basculement de la plateforme d'internet.

Ah. A.