

# InMotion

communication & more

01/2020

Covid-19 et  
ses effets tardifs

Focus sur la protection  
des données

Girls in ITC



cegecom

# Contenu

## Mentions légales

### Editeur

cegecom s.a.  
3, rue Jean Piret  
L-2350 Luxembourg  
Tel.: +352 26499-1  
www.cegecom.lu

**Chef de projet:** Bernd Trampert

**Rédaction allemand:** Armin Neidhardt

**Rédaction française:** Mick Daniel

**Réalisation:** Michael Weiss

**Droits des photos:** Eric Devillet - Photographie, Dirk Guldner, AdobeStock, RWE-Imagebank, photo lutz, Philippe Durando, zrf Saar, Annekatrin Schuck, Reiner Kroha, Photos privées employés en Home-Office

## Dossier spécial

- 06 Le Corona apporte une impulsion imprévue à la digitalisation
- 08 Covid-19: Des solutions techniques existent
- 10 Un accès permanent où que vous soyez

## Focus

- 12 Cybersécurité: les bonnes pratiques
- 14 RGPD: « Qui se connaît bien, se protège bien »
- 16 La sécurité de l'information garantie à tous les niveaux

## Innovation

- 18 Les perspectives de digitalisation en Sarre
- 20 Sur un nuage avec VSE NET
- 22 Ruée vers les données

## Infrastructure

- 26 L'Internet rapide assure la compétitivité des entreprises
- 28 ILS Saar: Autant avoir les nerfs solides

## Portrait client

- 30 Monoprix: Un partenariat sans faille

## Interne

- 32 L'équipe projet de VSE NET
- 34 Girls in ICT

## Editorial

# Chères lectrices, chers lecteurs,

Le Covid-19, qui a émergé en Chine, semblait bien loin en ce début d'année 2020. Les plans avaient été établis, les rendez-vous confirmés et les calculs effectués. Mais en quelques jours, tout cela est devenu chiffon de papier. Le virus mortel tient le monde en haleine, propage la peur et la terreur, provoque une grave récession et engendre des défis majeurs. Pendant longtemps, le Corona a été, est et restera un sujet déterminant.

Toutefois dans chaque crise également, des opportunités et des lueurs d'espoir existent : après le Corona, par exemple, les contacts sociaux naguère « gelés », se verront conférés une valeur accrue. De même pour la solidarité et la générosité entre personnes, qu'on croyait oubliées.

Idem, pour la digitalisation, qui connaît une véritable impulsion, et qui, pour une fois, fera taire ses éternels détracteurs. Les solutions de travail à domicile, le soutien du gouvernement et les décisions politiques ont par ailleurs gagné en vitesse. En termes de créativité aussi. De nombreuses situations d'urgence ont inspiré une grande richesse d'idées. Même la protection du climat, si souvent exigée, a bénéficié d'un vent favorable. Jamais, au cours de ces dernières années, l'air des villes n'avait été aussi bon.

Cependant, la question cruciale sera de savoir ce que nous apprend cette crise. Doit-on continuer comme avant, de dessiner un avenir nouveau, ou bien d'opter pour un mix des deux ?

Des valeurs comme la confiance, la fiabilité, la flexibilité, l'expérience et la sécurité ont définitivement fait leurs preuves durant la crise, et continuent d'exister. Ce sont aussi celles du groupe artelis et de ses filiales VSE NET et cegecom. Nos clients, nos partenaires et nos employés peuvent en cela compter sur nous. En bref, nous voulons surmonter la crise, ensemble avec vous. Et faire de la digitalisation, une opportunité.

Dans cette nouvelle édition de notre magazine InMotion, nous vous montrons comment nous voulons façonner l'avenir des TIC avec vous.

Cordialement vôtre

Ingbert Seufert  
Directeur

Georges Muller  
Directeur



Ingbert Seufert (à gauche) et Georges Muller, les directeurs d'artelis, cegecom et VSE NET

# Le Corona apporte une impulsion imprévue à la digitalisation

## Les effets tardifs sont difficiles à prévoir

**Le Coronavirus change le monde. Au début de l'année, presque personne n'aurait pu imaginer un tel impact dans tous les domaines – des affaires, de la politique, de la société et du sport – et dans tous les pays du monde. Surtout à la vitesse à laquelle le virus Covid-19 s'est propagé: les images de dévastation en Italie et en Espagne, l'incertitude, la peur de la contamination, mais aussi l'espoir que ce spectre aura bientôt une fin, restent très présentes dans les mémoires.**

effets sur les activités?

InMotion a interrogé les directeurs Ingbert Seufert et Georges Muller sur le sujet.

### Comment artelis gère-t-elle la crise?

Ingbert Seufert: Les directeurs des entités du groupe VSE prennent part aux réunions quotidiennes de la cellule de crise de VSE AG. Toutes les informations importantes y sont échangées, les risques et dangers y sont évalués, les actions requises y sont définies, et les mesures à mettre en place y sont discutées. Au sein de VSE NET et de cegecom également, nous faisons chaque jour le point sur les questions les plus importantes: avec nos chefs de service, le comité d'entreprise et les responsables de la sécurité. La crise montre que nous travaillons tous très bien ensemble. Nous sommes reconnaissants pour la bonne cohésion et le soutien de la part du groupe. Certaines missions, comme l'achat de dé-

Comment les opérateurs et prestataires de services VSE NET et cegecom du groupe artelis gèrent-ils cette crise? Et quels seront les

infectants ou d'équipements de protection, sont centralisées et prises en charge de manière professionnelle par VSE AG. Cela nous soulage tous énormément.

**Georges Muller:** En tant que fournisseurs de services dans les domaines des systèmes de télécommunications, nous avons une responsabilité particulière envers nos clients et nos employés. Face à la propagation du virus, la protection de la santé passe avant tout. Et grâce à notre expérience éprouvée en matière de télétravail, nous sommes en mesure de garantir que les clients peuvent compter entièrement sur nos services. Et dans les cas où nos employés doivent impérativement travailler sur place chez le client, les mesures d'hygiène et de sécurité requises sont observées et généralement discutées à l'avance avec celui-ci. Cela a bien fonctionné jusqu'à présent. Avant la crise, nos employés étaient déjà équipés d'ordinateurs portables et de smartphones. Ce qui a constitué un avantage significatif, lorsque nous sommes passés en Home-Office. Equiper nos collaborateurs avec des outils de travail modernes est pour nous un pas décisif dans le monde digital.

### Le Corona a donné une impulsion à la digitalisation. Comment VSE NET et cegecom ressentent-ils cela?

**Ingbert Seufert:** Les entreprises ont dû rapidement mettre en place de nombreux postes de travail à domicile. Ainsi, leurs demandes en bandes passantes et en services Voix à valeur ajoutée ont considérablement augmenté, notamment pour répondre à leurs besoins propres en systèmes de conférence, de messageries vocales ou encore en redirection intelligente pour les centres d'appels. L'expérience démontre, qu'ensemble avec nos clients, nous avons pleinement résolu ce problème. Sur ce point également, je tiens à remercier tout

## Interview

particulièrement tous nos collaborateurs pour leur intervention rapide et courageuse.

**Georges Muller:** C'est la même chose au Luxembourg. Ensemble, nous y sommes bien parvenus. L'expansion continue des réseaux de fibres optiques et le fonctionnement des datacenters portent leurs fruits. Pour répondre aux volumes accrus des données, les augmentations de bande passante peuvent être mises en œuvre beaucoup plus rapidement. Pour nos clients qui hébergent leurs données dans nos datacenters, par exemple, aucune intervention sur leur site n'est nécessaire.

### En ces temps de crise, la flexibilité est un maître-mot. Avez-vous des exemples à nous donner à ce sujet?

**Ingbert Seufert:** Du jour au lendemain, les mesures prévues depuis longtemps passent en tête de l'ordre du jour. Comme dans une clinique sarroise, où en l'espace d'une journée, nous avons installé une centrale d'appels d'urgence et une liaison téléphonique vers l'extérieur. Entre-temps, la connexion a également été étendue aux services Internet. Toutes les parties prenantes ont uni leurs forces à une vitesse fulgurante, sans bureaucratie aucune. Le travail à domicile et les restrictions de sortie entraînent un comportement des utilisateurs complètement nouveau et des temps de conversation plus longs sur les réseaux de téléphonie publique. En très peu de temps, une grande flexibilité était requise. En tant qu'opérateur de réseau, nous avons réagi très vite. Au cours des premiers jours, les limites de capacité de nombreux réseaux ont été atteintes. Heureusement que celui de VSE NET et de cegecom dispose de réserves suffisantes; ce qui nous a permis d'activer des capacités supplémentaires, en quelques jours.

### À l'avenir, ne serait-il pas mieux que cela aille toujours aussi vite?

**Georges Muller:** En temps normal déjà,

nous essayons de le faire pour nos clients. Et si nous pouvons aider de quelle que façon que ce soit, nous le ferons. Mais honnêtement, au début, je n'aurais pas cru que le Coronavirus puisse générer un tel impact.

### Comment se déroulent les projets prévus pour cette année?

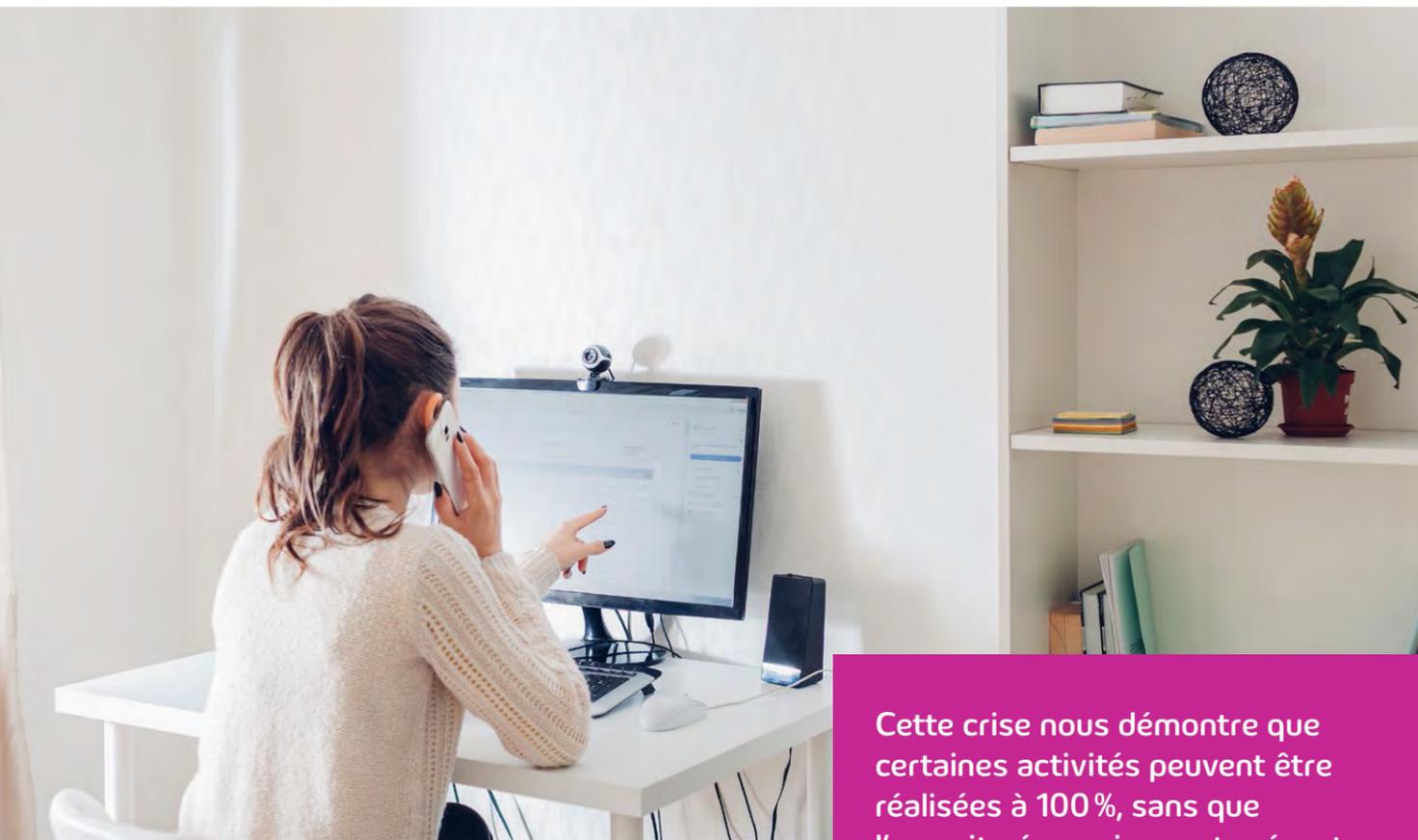
**Ingbert Seufert:** La réalisation de certains chantiers, qui nécessitent par exemple des rendez-vous sur place avec le client, est actuellement difficile. C'est surtout au cours des premières semaines, que la crise du Coronavirus a bouleversé le bon déroulement de notre programme. Malgré cela, le raccordement des zones d'activités sarroises au réseau de fibres optiques devrait globalement se dérouler comme prévu. Nous connectons actuellement le site de Vorderster Berg à Völklingen. Les sociétés qui y sont implantées pourront bénéficier d'une connexion FTTH sur demande. Ces projets de construction peuvent être lancés ou se poursuivre, dans le respect de toutes les règles d'hygiène. Dans les régions de l'Hunsrück, de l'Eifel et de la Nahe, nous maintiendrons également notre rythme d'acquisition de nouveaux clients d'affaires. Notre service pour les produits en marque blanche, au sein du groupe E.ON, est certainement l'un des plus grands chantiers en cours. Nous sommes déjà dans la phase de réalisation de notre contrat avec Avacon Connect GmbH.



Depuis la fin de l'année dernière, plus de 100 000 clients privés en Allemagne ont ainsi bénéficié des services de télécommunications de VSE NET. Nous poursuivons donc notre développement sur cette base. Ces quelques exemples démontrent que nous sommes bien sur la voie de la croissance, dans le domaine des télécommunications, et que nous envisageons l'avenir avec confiance.

### Cependant, la crise du Corona frappe très fortement un grand nombre de clients. Qu'est-ce que cela pourrait signifier pour le groupe artelis?

**Georges Muller:** Nous devons encore subir les conséquences de la crise sanitaire pendant longtemps. Dans certains secteurs, les clients sont parfois très gravement touchés et voient même leur existence menacée. Ce ne sera certainement pas sans conséquences pour les entités du groupe artelis. Certains clients reportent déjà leurs projets, malgré les aides d'État et les mesures de soutien régionales, nationales et européennes. Actuellement, les conséquences financières à long terme pour l'économie ne sont pas encore vraiment quantifiables. Nous espérons vivement que la situation économique changera pour le mieux, et au plus vite. Il n'y a cependant aucune raison d'être pessimiste car le groupe artelis est bien positionné. Jusqu'à présent, nous avons bien maîtrisé la crise, et nous continuerons à jouer notre rôle d'opérateurs d'infrastructures critiques.



Cette crise nous démontre que certaines activités peuvent être réalisées à 100 %, sans que l'on soit nécessairement présent physiquement au bureau

Face au Covid-19:

## Des solutions techniques existent

**Philippe Durando, Senior Presales Engineer chez cegecom, continue à conseiller et développer des solutions techniques, qui répondent aux exigences de ses clients, et ce même en période de crise comme celle du Coronavirus.**

**Philippe Durando, en quoi consistent vos missions concrètement ?**

Je suis avant tout chargé du support technique des solutions proposées par cegecom. Concrètement, avant la signature d'un contrat avec un client nouveau ou existant, je prends part aux réunions entre celui-ci et notre chargé de clientèle, et répond à toutes leurs questions touchant au volet technique de nos services et solutions.

L'idée est d'apporter de la valeur ajoutée chez le client : il ne s'agit pas de lui présenter un catalogue de produits, en lui demandant de choisir et de cocher la case correspondante... Mais bien de l'écouter, de comprendre ses problématiques, afin de répondre au mieux à ses attentes. Ma seconde mission prépare le futur : elle consiste en effet à développer de nouvelles solutions, pour nos différents services de connectivité, d'Internet, de téléphonie, de cloud et de datacenters.

**Dans le contexte actuel de Covid-19, comment se déroule votre travail au quotidien ?**

En tant qu'employé de cegecom, le fait de travailler en Home-Office ne me pose pas de véritables problèmes. Comme nous sommes certifiés ISO/IEC 27001:2013, pour la sécurité de l'information, nous avons déjà toutes les solutions en place, pour réaliser au mieux nos missions en mode télétravail. Si nous n'avons pas de contacts physiques avec nos collègues et clients, nous nous voyons et discutons chaque jour en vidéo- ou audioconférences, afin d'organiser les suivis des clients et des projets. Pour nous, cela ne change pas vraiment grand-chose. À noter toutefois, que dans ce contexte de confinement, certains clients ont décidé de mettre leur projet en sursis ; soit faute de ressources suffisantes pour les réaliser, ou par manque de visibilité sur la reprise normale de leurs activités. Un exemple tout simple : ceux qui prévoyaient de déménager vers un nouveau site, sont désormais contraints de stopper tous leurs plans.

**Quelles sont actuellement les attentes de vos clients, en termes de solutions, pour poursuivre au mieux leurs activités malgré les mesures de confinement ?**

Beaucoup de clients, qui n'avaient auparavant pas nécessairement besoin de solutions de téléconférences, souhaitent désormais disposer de ces services. Nous leur donnons un accès, ils se connectent, et peuvent ainsi en bénéficier très rapidement. Par ailleurs, de nombreux clients ont eu également besoin de rehausser la capacité de transfert de leur bande passante. Avec la majorité de leurs collaborateurs en télétravail, ils se rendent en effet compte que leurs lignes Internet de 20, 30 ou 100 Mb saturent plus rapidement, et ne sont



plus suffisantes pour assurer une bonne connexion.

Chez cegecom, nous avons donc été capables d'intervenir très rapidement, pour monter en puissance leur bande passante : soit depuis nos bureaux ou sur place chez le client, en fonction de la technologie en place. Dans le premier cas, l'opération peut se faire dans la journée ; pour le second, dans la semaine grâce à notre équipe field service très réactive. Dans ce cas nous devons changer les équipements chez le client, travailler sur notre backbone et modifier les interfaces. C'est pourquoi, l'intervention de nos ingénieurs sur le site du client est parfois nécessaire.

**Face aux risques de propagation du virus, comment s'effectuent ces interventions ?**

Tous nos ingénieurs ont été briefés sur les questions d'hygiène et de sécurité sanitaire. Quand ils interviennent en extérieur, ils adoptent en cela les règles en vigueur chez le client et dans les datacenters. Au préalable, nous vérifions avec ce dernier que toutes les mesures adéquates ont bien été mises en place.

**Plus largement, comment cegecom gère-t-il cette crise ?**

Depuis le 17 mars dernier, la majorité de nos collaborateurs sont en Home-Office. Ceux qui travaillent dans nos bureaux et chez le client ont également reçu des équipements nécessaires (masques, gel désinfectant etc.), pour se protéger et empêcher la propagation du virus. Chaque jour, des réunions de gestion de la crise sont organisées au sein du management et des newsletters journalières informent tout le personnel sur le sujet. En cette période très spéciale, ces processus font partie du volet plus large de la sécurité. Il ne s'agit plus de sécurisation ni d'encryption

des infrastructures et des réseaux, mais bien de sécurité des personnes.

**Quels enseignements tirez-vous de cette crise ?**

Au vu de la situation, certaines sociétés qui n'étaient pas prêtes à pratiquer le Home-Office ont dû s'y résoudre dans l'urgence, et adopter ce mode de travail. Je pense que le télétravail sera l'une des tendances majeures du futur. En effet, beaucoup de sociétés et de managers se rendent compte qu'on peut travailler à distance depuis la maison : qu'il s'agisse d'échanges mails et téléphoniques, avec ses clients et ses collègues, ou bien d'accès à des équipements et à des outils informatiques. Cette crise nous démontre donc que certaines activités peuvent être réalisées à 100%, sans que l'on soit nécessairement présent physiquement au bureau.

**Quelles solutions envisagez-vous déjà, pour accompagner vos clients et ces tendances futures ?**

Nous travaillons au développement de solutions de connectivité ajustables. Aujourd'hui, quand nos clients commandent une ligne Internet, ils bénéficient d'une bande passante fixe. Pour mieux répondre à leurs besoins ponctuels – et pallier une situation exceptionnelle, comme celle que nous vivons aujourd'hui – ils pourront rapidement ajuster leur vitesse de connexion, en l'augmentant par exemple de 200 Mbit/s jusqu'à 1 Gbit/s, et ce pour une période donnée. Notre réseau à très large bande de plusieurs 100 Gbit/s est déjà suffisamment puissant pour offrir ce type de service.



Pour plus d'informations :  
philippe.durando@artelis.net



# Un accès permanent où que vous soyez

**L'épisode du Covid-19 l'a plus que jamais démontré : la flexibilité, la rapidité et la sécurité sont essentielles. Pour aider ses clients – entreprises et institutions – à continuer à opérer dans ce contexte exceptionnel, VSE NET leur fournit des solutions cloud temporaires.**

Les événements ont débuté mi-mars, avec la fermeture des frontières, l'interdiction de tous contacts, la suspension de l'activité... En quelques jours, la vague du Coronavirus a immobilisé la vie économique en Europe. Toutefois, les activités essentielles ont dû continuer, d'une façon ou d'une autre : à commencer par les services de soins de santé, les administrations publiques, l'industrie de l'énergie, les transports publics, les commerces d'alimentation et l'approvisionnement monétaire. En un rien de temps, des solutions

de permanences téléphoniques ont été mises en place pour les citoyens inquiets, et des services de messageries

ont été activés. Des postes de travail depuis le domicile ont été créés, et les contacts professionnels ont dû s'effectuer via des conférences téléphoniques et vidéo. Rapidement, les demandes de conseils professionnels ont énormément afflué.

Un plus, pour toutes les entreprises et institutions, qui recourent depuis longtemps aux avantages des services voix innovants de VSE NET et qui disposent d'une grande expérience dans ce domaine. Un plus aussi pour toutes celles qui savent à qui s'adresser, quand il s'agit d'agir vite et de manière professionnelle.

## VSE NET et comdialog

Depuis de nombreuses années en Allemagne, l'opérateur et fournisseur de services de télécommunications VSE NET propose avec succès des services voix via le cloud, en coopération avec comdialog GmbH de Wiesbaden. Tous deux fournissent en effet une vaste gamme de produits et de services dans ce domaine, grâce au réseau téléphonique virtuel. Qu'il s'agisse d'administrations publiques, de fournisseurs d'énergie, de centres de services ou d'entreprises disposant de nombreux sites, tous les clients de VSE NET misent sur son savoir-faire, sa flexibilité et sa rapidité, même en ces temps de crise. À l'exemple du Gesundheitsamt des Regionalverbands Saarbrücken : l'instance sanitaire régionale de Sarrebruck a mis en place une « hotline Corona », avec ses collaborateurs. Le service center fonctionne indépendamment du lieu où ces derniers se trouvent.

**En période de crise, VSE NET accompagne ses clients en direct, avec ses services voix cloud**

L'application virtuelle de gestion des appels entrants (ACD) de VSE NET est également utilisée par la plateforme « Bürger helfen Bürgern »

(«Les citoyens aident les citoyens») de la ville de Sarrebruck. Il en va de même pour une entreprise sarroise, spécialisée dans le domaine hautement sensible de la facturation par cartes de crédit.

En 48 heures, la société de Sarrebruck a fait installer des bureaux de travail à distance, au domicile de plusieurs centaines d'agents. L'ACD cloud de VSE NET effectue ainsi la gestion et l'acheminement automatiques d'un grand nombre d'appels entrants vers les postes libres de ces derniers, quel que soit leur lieu de travail. « Un vrai défi pour gérer un tel flux d'appels quotidiens, que nous avons cependant maîtrisé très rapidement avec quatre personnes », explique Lutz Uebelgünn de comdialog. Nous avons en outre organisé des formations sur l'utilisation du système, via l'application de partage d'écrans. « Les employés de la société sont ravis. Afin d'optimiser l'accessibilité et les niveaux de service, les possibilités de contrôle des collaborateurs par le superviseur seront progressivement étendues, en coopération avec le client ». En cette période de Coronavirus, le travail depuis le domicile devrait se prolonger, pendant un certain temps encore.

Quiconque travaille depuis la maison a toujours besoin de contacter ses collègues et ses clients. Et contrairement aux numéros de service publics 0180, des commutations téléphoniques spéciales peuvent être établies à peu de frais avec un numéro local.



**Pour plus d'informations** sur les solutions voix cloud et leurs nombreux avantages additionnels : [service@vsenet.de](mailto:service@vsenet.de) ou [Lutz.Uebelgünn:lu@comdialog.de](mailto:Lutz.Uebelgünn:lu@comdialog.de)

# CYBERSÉCURITÉ

Toutes les entreprises sont concernées



9 entreprises sur 10 touchées par des cyberattaques dont 42% de PME



7 MOIS le délai moyen d'identification d'une violation de données

Conséquences

Principale cause



48 % erreurs humaines



### Définition

La cybersécurité peut être définie comme l'ensemble des mesures politiques, légales, et/ou technologiques qui visent à renforcer la sécurité des systèmes d'information.

Par systèmes d'information, on entend le cyberenvironnement et les actifs des utilisateurs tels que les dispositifs informatiques connectés et les systèmes de télécommunications.

## Les bonnes pratiques



Effectuer des sauvegardes journalières.



Utiliser des règles et des procédures bien définies pour éviter notamment les erreurs humaines.



Contrôler la diffusion et chiffrer les informations confidentielles pour protéger vos données.



Avoir un système d'exploitation et des logiciels à jour.



Utiliser des mots de passe complexes et les changer chaque année. Il est recommandé d'utiliser un gestionnaire de mots de passe.



Former et sensibiliser les utilisateurs à travers des formations et des sessions d'information.



Être vigilant avant d'ouvrir une pièce jointe reçue par e-mail.



Utiliser un VPN lors des déplacements si vous traitez des données sensibles.



## « Qui se connaît bien, se protège bien »

**Dans le cadre de leurs activités, les entreprises ont le devoir d'instaurer en interne des mesures de gestion et de protection des données. « La démarche passe notamment par des mesures de sécurité informatique appropriées. Mais gare aux sociétés, qui ne respectent pas leurs obligations! », prévient Gaëlle Lipinski, juriste et Data Protection Officer auprès de la confédération luxembourgeoise du commerce.**

Initié par la Commission Européenne, adopté par le Parlement Européen en avril 2016, et entré en vigueur dans l'UE le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est encore loin, deux ans plus tard, d'être appliqué par la majorité des entreprises.

Cadre de référence sur le sujet, le dispositif vise à accroître la protection des personnes concernées, par un traitement de leurs données à caractère personnel. Il s'adresse aux personnes morales publiques et privées, tenues de respecter un certain

nombre de règles dans ce domaine. La mise en conformité au RGPD passe par des actions très précises : comme notamment la nomination en interne d'un délégué à la protection des données, le recensement des différents traitements des données, qui seront ensuite consignés dans le registre des activités de traitement (couramment appelé le Registre). Une fois la démarche effectuée et documentée, les organisations doivent alors définir les éventuelles actions correctives, et analyser les risques pouvant avoir des conséquences sur la sécurité des données. Elles doivent en outre mettre en place des procédures internes, afin d'assurer en permanence la protection des données personnelles traitées, mais aussi d'anticiper les événements éventuels pouvant impacter celle-ci.

« La sécurisation ne doit pas se limiter uniquement à l'aspect purement technique mais doit impliquer tous les acteurs concernés ... »

### La sécurité informatique au centre du RGPD

« Si les grands groupes disposent des ressources financières et humaines suffisantes, pour intégrer de telles dispositions dans leurs activités, ce n'est pas toujours le cas des petites et moyennes entreprises, » reconnaît Gaëlle Lipinski, docteur en droit et Data Protection Officer (DPO), à la confédération luxembourgeoise du commerce (clc).

Aussi, l'organisation patronale dédiée à l'entreprise privée sensibilise ses membres aux risques possibles, en cas de non-conformité au RGPD. Elle leur propose également des sessions d'informations juridiques générales ou sectorielles sur le dispositif. De plus, elle accompagne en proposant un service de DPO externe les PME de moins de 100 salariés, dans la mise en place du règlement, puis dans la documentation du traitement de leurs données. Le RGPD n'oublie pas la question de la sécurité informatique, l'un des points les plus sensibles en matière de gestion et de protection des données personnelles.

« Des actions appropriées doivent être mises en place par les entreprises et leurs sous-traitants, » prévient la juriste. « Ces mesures de sécurité doivent être adaptées aux risques visant les personnes concernées, au volume et à la sensibilité des données traitées ».

Sur son site, la Commission nationale pour la protection des données (CNPd) consacre d'ailleurs un dossier thématique sur le sujet : « La sécurisation ne doit pas se limiter uniquement à l'aspect purement technique mais doit impliquer tous les acteurs concer-

nés (responsables du traitement, employés exécutants et sous-traitants, personnes dont des données sont traitées), » avertit l'autorité de contrôle luxembourgeoise. « Il s'agit donc de combiner des mesures techniques à des mesures organisationnelles (structure dans l'organisation, sensibilisation et vigilance de tous les acteurs) ». Concrètement et conformément aux dispositions du RGPD, les outils et les applications TIC, ainsi que les dispositifs de sécurité mis en place, doivent donc être précisés et décrits par les entreprises.

Aussi, les connexions téléphoniques et Internet, ainsi que les outils de gestion, de sauvegarde et d'hébergement des données sur un serveur interne, un cloud externe ou un datacenter, voire même les caméras intérieures et extérieures de vidéo-surveillance, doivent être répertoriés et consignés dans le Registre.

### Une prise de conscience et un état des lieux nécessaires

En suivant les recommandations de la CNPD, les sociétés s'appliquent une démarche préventive de sécurisation de leurs données. De plus, « elles limitent les risques de perte ou de piratage de leurs données sur leurs activités, salariés, clients, fournisseurs et sous-traitants. Et elles peuvent mieux se prémunir contre l'espionnage industriel, » ajoute Gaëlle Lipinski. Gare à celles, cependant, qui n'adhèrent pas du tout (ou que partiellement) au règlement. À tout moment, la CNPD peut exiger de consulter le



Registre, et prendre les sanctions nécessaires, en cas de non-conformité ou de violation.

Les amendes administratives peuvent en effet se monter jusqu'à 20 millions d'euros, ou jusqu'à 4% du chiffre d'affaires mondial généré par les groupes, lors de l'exercice précédent. Le manquement au RGPD peut être aussi sanctionné pénalement : d'une amende de 251 à 125.000 euros, assortie d'une peine d'emprisonnement de huit jours à un an.

Si au Luxembourg, aucune sanction n'a encore été prononcée, Gaëlle Lipinski conseille vivement aux PME de se mettre en règle au plus vite. Et même si la démarche est contraignante et chronophage, la mise en conformité a toutefois le mérite d'initier chez ces dernières une introspection d'affaires, voire un véritable état des lieux. « Ce qui est important, c'est la prise de conscience : en passant en revue l'intégralité de leurs processus, activités et métiers, en listant leurs personnels, clients, sous-traitants et fournisseurs, les sociétés peuvent identifier les risques potentiels et existants, et apprennent en tout cas à mieux se connaître. Et qui se connaît bien, se protège bien », conclut la juriste de la clc.



**Pour plus d'informations :**  
Auprès de la confédération luxembourgeoise du commerce : [www.clc.lu](http://www.clc.lu), [info@clc.lu](mailto:info@clc.lu)  
Auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPd) : <https://cnpd.public.lu/fr.html>  
Auprès de cegecom : [info@cegecom.net](mailto:info@cegecom.net)



Ce qu'il faut savoir : le groupe artelis garantit le niveau le plus élevé de sécurité de l'information.

# La sécurité de l'information garantie à tous les niveaux

**Le groupe artelis a actualisé son système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) avec succès. Que signifie le concept, et en quoi le dispositif gagne-t-il en importance, en période de digitalisation ? Sur le sujet, InMotion a interrogé Reiner Kroha et Annekatrin Schuck, chargés du dispositif au sein du groupe artelis.**

**Le terme « système de gestion de la sécurité de l'information », semble lourd et volumineux.**

**Qu'est-ce qui se cache derrière tout ça ?**

Reiner Kroha : Pour faire court, disons que le SGSI

remplit trois objectifs importants en matière d'informations : il permet d'assurer leur disponibilité, leur intégrité – à savoir qu'elles ne peuvent être modifiées – et leur confidentialité. Les entités du groupe artelis font tout leur possible pour réaliser ces missions. Et sur ce point, le client peut leur faire pleinement confiance.

**Avez-vous un exemple concret ?**

Reiner Kroha : Fondamentalement, nous protégeons nos actifs, et nos prestations de services, comme par exemple la transmission d'informations voix et de données, ou bien nos services appliqués à nos datacenters. Nous protégeons ainsi les valeurs de nos entreprises. Avec le SGSI nous veillons à ce que ces prestations soient bien assurées.

Annekatrin Schuck : Il est important de souligner à ce stade que la sécurité de l'information ne doit pas être confondue avec la sécurité informatique. Cette dernière relève du domaine plus large de la protection des données.



**Comment le SGSI est-il organisé au sein du groupe ?**

Annekatrin Schuck : J'ai pour ma part la charge du dispositif, au sein de tout le groupe artelis. Tandis que Reiner Kroha est responsable pour VSE NET. Dans la pratique, il est généralement vrai que Reiner s'occupe des questions techniques, et que je m'occupe des aspects plus organisationnels. Il a déjà mis en place ce système pour VSE NET, au cours des années précédentes.

**Le groupe artelis est certifié. Cette certification reste valable combien de temps ?**

Annekatrin Schuck : En juin 2018, le groupe artelis (avec VSE NET et cegecom), a reçu la certification pour la sécurité de l'information, conformément à l'ISO/IEC 27001:2013, et ce pour trois ans. Celle-ci a été délivrée par l'organisme de certification TÜV Saarland. Chaque année, un audit de contrôle est effectué. Le plus récent a été réalisé pour le groupe en été de l'année dernière. Il a été couronné de succès. La prochaine vérification aura lieu en 2020, suivie d'un audit de re-certification en 2021. Ce processus est en principe perpétuel.

**Que vérifie concrètement le certificateur ?**

Reiner Kroha : Il examine les procédures, les instructions, les directives, les règles et les processus au sein des entreprises et vérifie si la sécurité de l'information est garantie de façon permanente. L'ISO/IEC 27001:2013 précise exactement ce qui est testé. Une norme se compose d'une section principale, avec des documents obligatoires et d'une annexe de plus d'une centaine de mesures.

**Qu'en retire l'entreprise ?**

Reiner Kroha : L'avantage principal est double : en interne, nous passons au crible nos processus, et détectons continuellement ceux qui méritent d'être améliorés. Vis-à-vis de l'extérieur, nous documentons notre sécurité de l'information à travers cette démarche de certification. Annekatrin Schuck : De plus en plus d'entreprises exigent que leurs fournisseurs de services garantissent la sécurité de l'information. Nous le prouvons à nos clients avec ces certifications. Si ces derniers fournissent des services par l'intermédiaire de VSE NET, ils peuvent donc démontrer que ces services sont conformes aux exigences prescrites par l'ISO/IEC 27001:2013.

**Pourtant, la certification reste une démarche volontaire !**

Reiner Kroha : C'est effectivement le cas. Nous n'en sommes pas légalement tenus. Mais VSE NET, par exemple, fournit des services de télécommunications aux sociétés de réseau du groupe VSE. Toutefois,

celles-ci doivent disposer de cette certification pour leur infrastructure critique. Rien que pour cette raison particulière, il nous semble logique d'être certifié.

**De quelles autres certifications dispose le groupe ?**

Annekatrin Schuck : En plus du SGSI, le groupe dispose des certifications ISO 9001:2015 (pour la gestion de la qualité) et ISO 14001:2015 (pour la gestion de l'environnement). Ces systèmes de gestion sont audités et revus tous les trois ans. Pour des raisons de temps et de coûts, nous procédons à une revue groupée des trois systèmes, bien que ceux-ci soient testés par différents certificateurs. Dans ces domaines, artelis se positionne donc au plus haut niveau : une garantie sur laquelle tous nos clients peuvent compter.



**Pour plus d'informations :**  
reiner.kroha@artelis.net  
annekatrin.schuck@artelis.net

## Le système de gestion de la sécurité de l'information du groupe artelis

Pour assurer la sécurité de l'information, artelis exploite un système complet de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) basé sur la norme de renommée internationale ISO/IEC 27001:2013. Le dispositif couvre tous les domaines d'activités, et concerne les services de télécommunications et de centres de données, ainsi que les communications par satellite. La certification ISO/IEC 27001:2013 est délivrée pour tout le groupe, et s'ap-

plique donc à artelis, cegecom et VSE NET.

Le SGSI a été mis en place et exploité, dans le but de protéger de manière adéquate et sécurisée les actifs de la société, face aux risques menaçant ses opérations quotidiennes. Il s'agit également de minimiser l'impact de ces menaces, et d'assurer la continuité des processus opérationnels, même en cas d'incidents de sécurité.



L'avenir appartient aux audacieux  
et non aux procrastinateurs

## Les perspectives de digitalisation en Sarre

Intelligence artificielle, industrie 4.0, technologies intelligentes, 5G ... la digitalisation arrive et elle est impitoyable. Traditionnellement tournée vers les secteurs de l'acier et de l'automobile, la Sarre a été tout particulièrement touchée par la crise industrielle. Néanmoins, de bonnes conditions existent pour mener le changement structurel.

Récemment, le chercheur-futurologue Jens Hansen, et le conseiller en matière d'innovation et de digitalisation auprès du gouvernement sarrois Ammar Alkassar, ont débattu sur la question. Ils ont échangé leurs points de vue, devant quelque 250 personnalités du monde des affaires, de la politique et de l'administration à l'initiative du cercle économique sarrois.

### Amener les gens à la transformation numérique

L'intelligence artificielle (IA) et la digitalisation modifient massivement l'économie et la société. L'objectif est de remplacer le travail manuel par des robots, de réduire les coûts, d'agir efficacement et durablement, afin de rester compétitif sur les marchés mondiaux. « Les robots vont à l'école, comme nous les humains. Seule différence : ce qu'un robot apprend, les robots l'assimilent tous simultanément et à une vitesse vertigineuse », note Jens Hansen. Des activités simples disparaissent, car elles

peuvent désormais être réalisées par la robotique, et ce à moindre coût, plus efficacement et plus rapidement. Se défaire de l'ancien et se tourner vers le nouveau : telle est la recommandation du futurologue et chercheur. Des études montrent qu'environ un tiers des emplois industriels en Sarre pourraient être remplacés par l'IA. Néanmoins, la Sarre offre de bonnes opportunités, grâce à son excellent environnement de recherche et à ses applications dans l'industrie 4.0. « Il est crucial d'accompagner les gens dans la transformation digitale, pour qu'à l'avenir le Land continue à créer de la valeur. »

### Se concentrer sur ses points forts

Pour Ammar Alkassar, le plus grand défi pour maîtriser l'avenir, repose sur nous-



De gauche à droite : Martin Zewe (membre du conseil d'administration d'AKW), le modérateur Jens Krück (chargé des questions du transfert des connaissances et de la technologie, Université de Sarre), Jens Hansen (futurologue et chercheur, Ammer Alkassar (chargé de l'innovation auprès du gouvernement de la Sarre) et le Dr Marc Schöneich (CEO de la start-up Innocise).

Une infrastructure de télécommunications professionnelle constitue une base importante pour de nombreuses applications de digitalisation. Partenaire fiable dans ce domaine, VSE NET élargit constamment sa propre infrastructure de fibre optique, pour mieux servir ses clients.

mêmes. « Nous, Allemands, voyons des risques plutôt que des opportunités en matière de digitalisation et d'IA. ». D'autres pays comme la Chine sont en avance. Non seulement cette dernière élabore une stratégie numérique simple et compréhensible, mais surtout, elle la met en œuvre. Après deux ans, elle regarde ce qui doit et peut être régulé. Alors qu'en Allemagne, on régule d'abord, et on met en œuvre ensuite. L'introduction des e-scooters en est l'exemple flagrant. Si la Sarre veut jouer un rôle de premier plan dans le monde numérique, elle doit se concentrer sur ses atouts, et suivre cinq lignes directrices. Celles-ci incluent notamment le savoir-faire déjà existant des institutions de recherche en matière d'IA et de cybersécurité, ainsi que l'expertise de ses entreprises dans l'indus-

trie 4.0. « Avec ce potentiel, nous avons de réelles opportunités pour devenir des leaders », déclare Alkassar. « De là résultera une exigence d'excellence. ». Aussi, il ne faut pas se satisfaire de la médiocrité, mais bien agir comme un leader mondial. Il est tout aussi important de se concentrer sur la création d'une masse critique, que de permettre la concurrence ; car seule la mesurabilité garantit en fin de compte le succès. À cela s'ajoute la transparence. Sans tout cela, ce serait difficile d'attirer des personnes extérieures à la Sarre, et donc des investisseurs. Pour l'expert en digitalisation et en innovation, il est nécessaire de rattraper le retard pris en matière d'implantation et de création de startups. « La culture start-up mérite d'être améliorée. » En ce qui concerne l'administration

numérique, une application de processus doit être lancée cette année. Elle permettrait aux administrations publiques d'offrir leurs services en ligne de manière uniforme, en dépit des multiples applications utilisées. Il est également prévu de créer une cyber-agence, qui regrouperait les missions et tâches stratégiques et opérationnelles en matière de digitalisation. D'ici 2030, des cadres de vie équivalents devraient être créés pour tous et sous leur propre impulsion. Telle est la vision pour la prochaine décennie. La Sarre pourrait ainsi devenir le site de production le plus moderne, avec les normes environnementales les plus élevées, une administration réactive et un gouvernement innovant.

**Une nouvelle façon de téléphoner grâce à VSE NET : avec une solution de téléphonie virtuelle, moderne, économique, et très intéressante pour les entreprises tournées vers l'avenir.**

Les services cloud à valeur ajoutée de l'opérateur tracent la voie du futur

## Sur un nuage avec VSE NET

**Rapide et à moindre coût, sans détours ni encombrements, tout en restant pratique, fiable et sécurisé : VSE NET maîtrise le fonctionnement des réseaux téléphoniques virtuels.**

VSE NET conçoit différentes plateformes techniques, adaptées aux exigences du client. Kairos, la plus récente, a été développée en trois ans, en coopération avec comdialog. Depuis mi-2019, elle est disponible dans notre datacentre. Qu'il s'agisse de communications voix, fax, e-mail, ou bientôt via les réseaux sociaux, VSE NET et comdialog accompagnent leurs clients en toute sécurité, au sein de leur infrastructure téléphonique virtuelle.

VSE NET exploite lui les serveurs et fournit les services ; tandis que comdialog détermine le contenu exigé, ensemble avec le client et définit avec lui ses attentes. Le programme du futur est déjà en marche ; trois clients l'ont adopté :

### **Kassenärztliche Vereinigung Saarland**

#### **Un service aux patients dans toute l'Allemagne**

Depuis le début de l'année, VSE NET prend en charge le routage des appels, pour le compte de Kassenärztliche Vereinigung Saarland (KV), l'Association des médecins conventionnés de Sarre. Quel que soit le lieu où il se trouve en Sarre, quand l'appelant compose le numéro gratuit de service aux patients (116 117), son appel est directement acheminé vers la KV. Le système identifie automatiquement la provenance de l'appel et, pour les communications depuis un GSM, il demande également le code postal. 24/24h, 7/7j, le service aux patients prend en charge tous les appelants, qui sont notamment à la recherche de conseils, de la bonne personne de contact au service médical d'urgence, ou pour un rendez-vous. En coulisses, VSE NET fournit la technologie de commutation intelligente. Celle-ci est directement connectée au logiciel de contrôle opérationnel de la KV.

### **Soluvia Energy Services**

#### **Relevés de compteur, coordonnées bancaires, remises – le libre-service de clôture de dossiers**

Chaque année, c'est la même sérénade : relever les compteurs d'eau, de gaz et d'électricité, revoir éventuellement les remises aux usagers... Les employés du service client des compagnies d'énergie connaissent la musique ; surtout en périodes de pointe. Depuis environ un an, Soluvia Energy Services, la société de services communs du groupe MVV, propose un service supplémentaire d'informations et de réponses aux questions de routine, concernant les contrats des clients de Stadtwerke Kiel, de MVV Energie, et d'Energieversorgung Offenbach. Après authentification, les appelants peuvent saisir eux-mêmes les relevés de leurs compteurs via la fonctionnalité vocale. Ils peuvent également modifier leurs versements échelonnés ou encore leurs coordonnées bancaires. Pour ces deux dernières opérations, la saisie s'effectue directement sur l'écran tactile du téléphone ; ceci, pour des raisons de sécurité et de compréhension. L'avantage : les appelants peuvent eux-mêmes effectuer ces formalités conformément à leurs propres attentes. Les employés du service client sont quant à eux déchargés du travail de routine, et peuvent se consacrer à d'autres tâches. Les appels vocaux entrants sont directement traités dans le système. L'opération de vérification de sécurité effectuée automatiquement en arrière-plan, garantit le traitement le plus correct possible. Une économie en termes de coûts.

### **INFOSERVE du groupe eurodata**

#### **Le système téléphonique basé sur le cloud – « Des fonctions téléphoniques à partir du réseau en nuage »**

Le système téléphonique installé dans votre propre sous-sol appartient désormais au passé. L'opérateur sarrois INFOSERVE spécialiste des services cloud et web, appartenant au groupe eurodata, le prouve. En 2019, il a basculé son système téléphonique vers une infrastructure virtuelle dans le cloud. VSE NET fournit dans son réseau virtuel les solutions de téléphonie et de nombreux services supplémentaires de commodité comme la connexion à l'interphone et les ouvres-portes à distance. Ultra-moderne et à la pointe de la technologie, l'infrastructure est non seulement extensible en termes de fonctionnalités. Elle offre également des économies de coûts de matériel et de fonctionnement à l'entreprise.



**Pour plus d'informations :**  
patrik.lange@vsenet.de  
lutz.uebelguenn@vsenet.de



Sécurisé.  
Efficacité énergétique.  
Datacenter SAAR1.



## Ruée vers les données

### Partie 1: Maîtriser la consommation d'énergie

**La digitalisation échauffe non seulement les esprits ; il réchauffe aussi le climat. Avec le flux toujours croissant de données, la consommation d'énergie augmente. Les datacenters écologiques peuvent être la solution.**

Si Internet était un pays, il serait déjà le troisième plus grand consommateur d'électricité au monde, selon l'Öko-Institut, un organisme allemand de recherches et de conseil en écologie appliquée. Rien qu'en Allemagne, le volume de données consommé génère à lui seul environ 33 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> par an, soit l'équivalent du trafic aérien intérieur. À première vue, cela peut sembler utopique, mais la digitalisation croissante a un prix : environ 53.000 centres de calculs existent en Allemagne, des racks de serveurs jusqu'aux grands datacenters ; environ 850 milliards de courriels ont été envoyés, rien qu'en 2018 ; le nombre de plateformes de streaming augmente constamment. Sans oublier les technologies cloud avec des vo-

lumes énormes de données, la connexion mobile en ligne constante, les applications industrielles 4.0, ainsi que les technolo-

gies intelligentes en réseau... Derrière tout cela se trouve une gigantesque infrastructure, qui a surtout besoin d'électricité pour fonctionner correctement 24/24 h, 365 jours par an. Au niveau mondial, le streaming vidéo a dégagé à lui seul environ 300 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> en 2018, selon le think tank français « shift project ». Ce qui correspond aux émissions totales générées par l'Espagne en un an.

C'est donc un énorme défi pour nous tous, car la vague de digitalisation continue. Cette année selon les estimations, les émissions de CO<sub>2</sub> issues d'Internet devraient être deux fois plus élevées que celles du trafic aérien mondial. Dans dix ans, le Web consommera un tiers de la production mondiale d'électricité.

D'où vient cet appétit d'énergie si vorace ? La plus grande partie de l'électricité n'est pas affectée au fonctionnement même des serveurs, mais avant tout à leur refroidissement. À surface égale, les microprocesseurs génèrent autant de chaleur qu'une plaque chauffante fonctionnant à sa température la plus élevée. Afin d'éviter une surchauffe, les salles des serveurs doivent être constamment refroidies à une température ambiante appropriée. Et dans la plupart des cas, cela s'opère avec l'électricité. Bien sûr, il existe de nos jours des bâtiments écoénergétiques, des nouveaux matériaux, des ordinateurs et des serveurs à faible consommation, etc., qui peuvent réduire considérablement la consommation d'électricité. Mais ces efforts d'énergie ainsi économisée

Dans le datacenter vert SAAR 1, les clients maîtrisent durablement leur consommation d'énergie.

sonnent rendus caduques, du fait de l'augmentation des capacités des nouveaux serveurs, afin de répondre à une consommation en croissance exorbitante des volumes de données.

#### Levier d'économie énergétique idéal

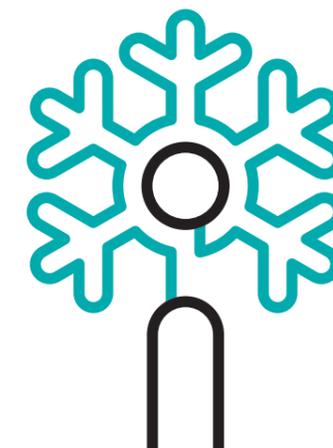
Néanmoins, les datacenters offrent tout particulièrement une opportunité idéale pour réduire durablement la consommation d'énergie. Par exemple, les opérateurs des plus grands datacenters mondiaux construisent d'énormes parcs solaires, afin de produire autant d'électricité verte que possible, ou bien développent des concepts pour utiliser judicieusement la chaleur perdue. Outre les critères de sécurité, le choix d'emplacement dans des régions géographiques fraîches peut également influencer l'approvisionnement énergétique des datacenters. Les composants économes en énergie font le reste.

Et que font les opérateurs allemands qui ne peuvent pas construire rapidement un datacenter en Arctique, par exemple ? Enfin, en plus de la consom-

mation d'énergie, il existe également un certain nombre d'autres critères à prendre en compte, tels que les alimentations sécurisées et redondantes, la protec-

tion incendie et la protection alarmes, les contrôles d'accès ou simplement l'accessibilité. Sans parler des aspects de la sécurité juridique et des exigences légales. Des questions auxquelles doivent répondre les responsables informatiques, les directeurs généraux et les chefs d'entreprises. Avec leurs datacenters, cegecom et VSE NET offrent des solutions extrêmement intéressantes. Tel le centre de données écologique SAAR 1, exploité par VSE NET à Saarwellingen, présente de nombreux avantages pour les clients de l'industrie, du commerce, des institutions publiques et du système de santé : les données y sont physiquement sécurisées grâce à de multiples contrôles d'accès électroniques sécurisés et à une surveillance externe sans faille. La disponibilité y est maximale, les normes de sécurité informatique les plus récentes et éprouvées y sont appliquées selon la législation allemande en vigueur. Les sites possèdent également de multiples connexions redondantes en électricité et pour les données. Ils disposent enfin d'infrastructures durables, par l'approvisionnement d'énergie verte et pour le refroidissement.

Autant de bonnes raisons pour que les clients se sentent traités de façon optimale, en termes de sécurité et d'énergie.



Pour plus d'informations :  
bernd.trampert@vsenet.de

# VSE NET

Certifié.  
Conform RGPD.  
Datacenter SAAR1.



## Ruée vers les données

Partie 2 : Protection des données garantie selon toutes les règles de l'art

Pour les entreprises, le règlement général sur la protection des données (RGPD), institué par la Commission européenne, semble assez lourd à mettre en place. Le dispositif demeure toutefois obligatoire. Dans le datacenter de VSE NET SAAR1, vos données seront hébergées en toute sécurité.

Initié par la Commission européenne, le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur en mai 2018. Un dispositif, que les États membres de l'UE ont dû appliquer immédiatement. Le texte impose à l'ensemble des entreprises et administrations des règles standardisées pour le traitement des données personnelles. Les entités visées sont tenues d'assurer non seulement la protection des données personnelles, et de leurs échanges dans l'UE. Il prévoit en outre des mesures organisationnelles et techniques appropriées, pour une bonne réalisation du disposi-

tif : notamment en termes de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des données traitées.

Tous les responsables, sans exception, du traitement de ces informations sensibles, sont concernés par ce règlement. Ils doivent donc l'appliquer selon les normes communes en vigueur, et conformément à ses exigences en matière de protection des données. Ils sont également responsables de leur suivi au sein de leur organisation.

Ces dispositions s'appliquent également à des grands groupes actifs dans l'UE comme Google, Amazon, Facebook, etc. Sous-estimer la protection des données n'est pas sans conséquences : des plaintes de personnes pour violation ou non-respect de la protection des données peuvent entraîner des sanctions sévères, et ternir l'image des entreprises contrevenantes. Et gare à celles qui enfreignent le règlement : elles s'exposent à de lourdes amendes, pouvant aller jusqu'à 20 millions d'euros, et se monter à 4% du chiffre d'affaires réalisé l'année précédente.

Les données personnelles sont hébergées en toute sécurité dans le datacenter SAAR1 de VSE NET.

### Jouer la sécurité dans le centre de données

Le RGPD est un dispositif très complexe. Sa mise en place, et les exigences qu'il requiert, nécessitent des conseils et un accompagnement sur mesure, qui ont certes un coût, mais peuvent à terme s'avérer judicieux. Aussi, pour la sécurisation de leurs données, les entreprises et organismes publics seraient bien avisés de les héberger dans des datacenters. Ainsi, VSE NET (en Allemagne) et cegecom (au Luxembourg) offrent des solutions sécurisées de stockage, de sauvegarde et de protection des

données commerciales et personnelles, dans leurs centres de données certifiés. A l'exemple de SAAR1 de VSE NET, situé dans la

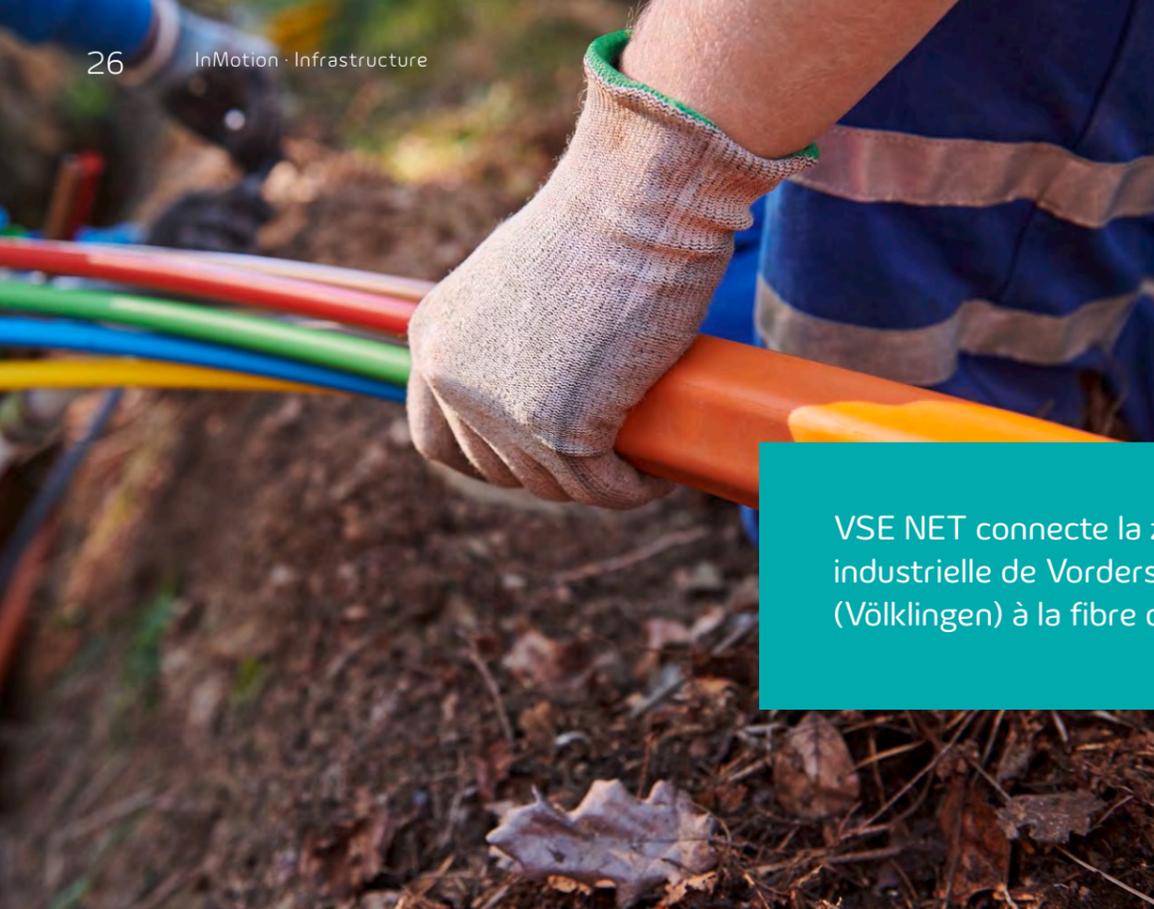
commune sarroise de Saarwellingen, qui garantit la sécurité physique des données, tout en respectant les exigences européennes en matière de RGPD.

A la pointe de ce qui se fait de mieux en la matière, le site a reçu :

- la certification de niveau tek1t 3tek-Plus, délivrée par le TÜV, l'association d'inspection technique en Sarre, avec une haute disponibilité 24 x 7 ;
- la certification ISO 27001, relative aux systèmes de gestion de la sécurité de l'information, appliquée aux services de centres de données et de télécommunications, et conforme aux standards BSI IT Basic Protection, BITKOM et TIA-942 ;
- depuis des années en outre, VSE NET est également certifié DIN EN ISO 9001:2015 et DIN EN ISO 14001:2015.



Pour plus d'informations :  
vsenet.de/geschafstkunden-2/  
rechenzentrum/  
Ou contacter Bernd Trampert,  
pour un rendez-vous sans engagement :  
bernd.trampert@vsenet.de.



VSE NET connecte la zone industrielle de Vorderster Berg (Völklingen) à la fibre optique

## L'Internet rapide assure la compétitivité des entreprises

La crise du Covid-19 n'a pas empêché le lancement du projet d'Internet rapide dans la zone d'activités Vorderster Berg, à Völklingen en Sarre. Dans le strict respect de toutes les mesures d'hygiène et de sécurité en vigueur, le prestataire de services de télécommunications VSE NET y déploie son réseau de fibre optique, ensemble avec les entreprises chargées de la construction. Ainsi, toutes les entreprises opérant sur le site bénéficient désormais d'une connexion à fibre optique FTTH (Fibre to the home) directement dans leur bâtiment. Tandis que VSE NET poursuit son programme de déploiement de l'Internet haut débit dans les zones d'activités sarroises, comme à Wadern-Lockweiler, où le projet a débuté fin 2019.

Si les travaux se déroulent comme prévu, les entreprises du site pourront dès cet été bénéficier des produits et services numériques personnalisés. Et ce, à travers notamment une bande passante élevée et Internet rapide, des services cloud, ou encore des solutions de datacenters hautement sécurisés. Le raccordement à la fibre optique présente aussi des avantages : il renforce la compétitivité des entreprises, et accroît la valeur de leurs bâtiments ainsi connectés. Pour ces dernières en outre, la crise sanitaire actuelle a tout particulièrement démontré l'importance de pouvoir disposer d'une connexion à fibre optique performante ; en raison notamment de leur forte demande en bande passante pour le télétravail de leurs collaborateurs, pour

accompagner le lancement de boutiques en ligne, ou bien pour répondre à l'activité plus intense dans le cloud. VSE NET prévoit d'étendre la fibre optique à d'autres zones d'activités sarroises. Aussi, il faudra pour cela travailler d'arrache-pied. Un tel programme de développement est avant tout conditionné par la rentabilité, voire l'intérêt suffisant des entreprises présentes sur ces sites. Toutefois, cette expansion ne peut profiter à tous les acteurs impliqués, que si elle répond aux besoins économiques du marché.



Pour plus d'informations :  
bernd.trampert@vsenet.de

Part of **artelis**



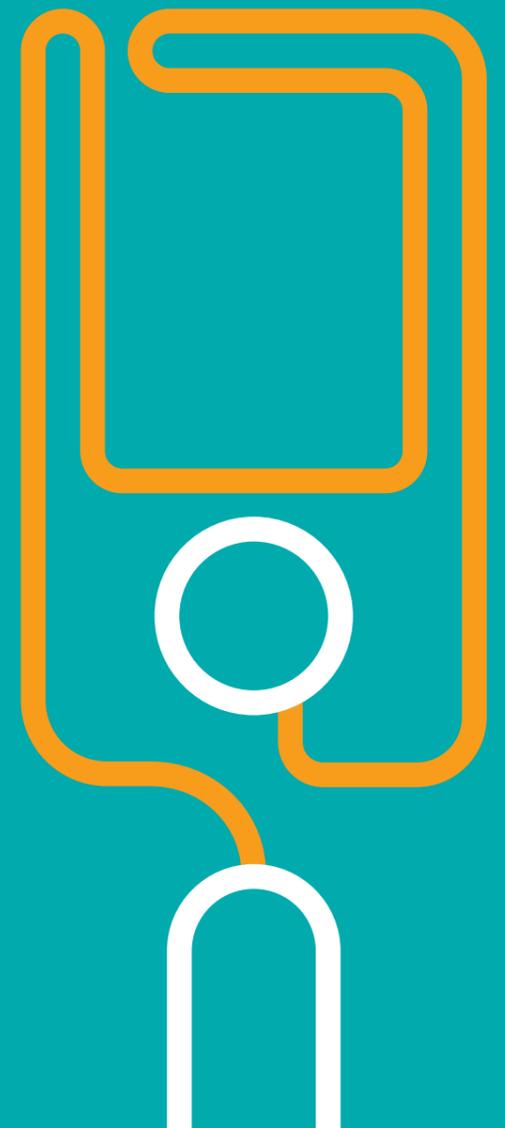
cegecom

## Facilitez le **télétravail** de votre entreprise

- ⊙ Convergence fixe-mobile
- ⊙ One number service
- ⊙ Gestion de conférences
- ⊙ Messagerie instantanée
- ⊙ Application mobile

Restez connecté et joignable avec **MANAGED COM**

Pour plus d'informations :  
didier.wasilewski@artelis.net





Dans le centre de coordination intégré de la Sarre, chaque seconde compte

## Autant avoir les nerfs solides

**C'est une question de vie ou de mort : tout peut basculer d'une minute à l'autre. Qu'il s'agisse d'une crise cardiaque, d'un accident vasculaire cérébral, d'un incident de la circulation avec des blessés, d'un incendie de maison, d'un empoisonnement, d'un appel d'urgence pour un médecin ou une ambulance, ou bien pour des informations après une intervention médicale d'urgence... Tous les appels convergent vers le centre de coordination intégré de la Sarre (Integrierte Leitstelle für das Saarland, ILS Saar), basé à Sarrebruck.**

Quiconque contacte les services d'urgences ou d'incendie, peut assurément compter sur leur aide. Car moins de douze minutes après l'appel, les secours sont déjà

sur place. Quand le pire se produit, un système logiciel sophistiqué, une infrastructure réseau performante, ainsi qu'une équipe motivée de 70 répartiteurs, 16 techniciens et de cinq collaborateurs administratifs, sont sur le pied de guerre, prêts à intervenir rapi-

dement. 365 jours par an, les équipes se relaient jours et nuits, pour donner suite aux 700.000 appels annuels – dont environ 137.000 pour des urgences – qui parviennent à l'ILS Saarl. « Les collègues doivent gérer près de 400 appels par jour », explique Rainer Buchmann, le responsable du centre. De nombreux appels concernent également le transport de patients ou des demandes de renseignements, pour le service médical d'urgence, en dehors des heures de consultations. En cette période de Corona, un nombre particulièrement élevé d'appellants inquiets parvient au centre de coordination intégré.



Pour plus d'informations :  
eric.brinkers@vsenet.de



« La proximité et la flexibilité garantissent une collaboration personnelle et efficace avec VSE NET. »

### Un maillon fort de notre chaîne de fournisseurs

Les collaborateurs chargés de recevoir et de répartir les appels, possèdent généralement une formation d'assistants secouristes, de techniciens d'urgence médicale, de pompiers et/ou de répartiteurs. Ils doivent aussi avoir des nerfs d'acier solides. Si pour eux les situations d'urgence sont choses routinières, elles le sont moins pour les appelants.

Bien souvent en effet, ces derniers sont nerveux, paniqués, peut-être même blessés. Certains sont des enfants, d'autres ne maîtrisent pas tout à fait la langue allemande. D'autres encore réagissent de façon excessive, quand cela ne va pas assez vite à leurs yeux. Mais c'est dans le calme que réside la force.

Les répartiteurs ont pour tâche de prendre en charge tous les appels entrants de manière structurée, afin d'identifier la meilleure aide à apporter, sans perdre de précieuses secondes. Les réponses sont traitées de manière automatisée, en quelques secondes ; le système indique les types d'aides à apporter. Il détermine vers lequel des 14 médecins urgentistes de garde, les 56 ambulances et les 57 véhicules de transport de patients seront dirigés, pour acheminer les blessés au plus vite, depuis les 37 services de secours

les plus proches. Il précise également quel type d'aide sera avant tout nécessaire. « Peu importe ce qui s'est passé, vous ne pouvez pas simplement envoyer un médecin urgentiste à chaque appel », explique Rainer Buchmann. « Sinon, le personnel de sauvetage serait totalement surchargé ». Les coordonnées GPS de tous les véhicules sont transmises toutes les 30 secondes au centre de coordination. Tous les lieux et toutes les rues de la Sarre sont également enregistrés dans le système de géolocalisation. Dès l'appel d'urgence enregistré, celui-ci propose instantanément le trajet le plus rapide vers le service d'urgence. L'organisation nécessite un réseau d'alarme redondant, ainsi qu'un réseau

téléphonique et de données, intégrant toutes les mesures de sécurité possibles et imaginables. Depuis 2007, VSE NET fait partie des prestataires de services fiables choisis par l'ILS Saar. « C'est un maillon important de notre chaîne de fournisseurs », explique Rainer Buchmann, « Car pour des raisons de sécurité et de redondance, nous avons également d'autres prestataires sarrois à bord, en cas de défaillance d'un réseau pour une raison quelconque ». Ce qui rend la collaboration à long terme avec VSE NET si précieuse, ce sont les relations personnelles et de confiance qui existent. La proximité et la flexibilité sont tout simplement importantes lorsque les choses doivent aller vite.

### ILS Saar

Le centre de coordination intégré de la Sarre fait partie du Service de sauvetage et de l'Association des pompiers (ZRF) sarrois. Depuis 2016, sa responsabilité couvre l'ensemble de la Sarre. ZRF est responsable des cinq districts et de l'association régionale du Land. L'ILS Saar prend en charge les appels d'urgence, et s'occupe de la mise à disposition des services d'urgence et de transport des patients, des interventions incendie, du service médical d'urgence et des soins d'ur-

gence à domicile. En outre, il coopère avec la protection civile, notamment pour avertir la population. L'administration de la ZRF est basée à Bexbach, où un deuxième centre de coordination devrait voir le jour.



Pour plus d'informations :  
www.zrf-saar.de



Philippe Huger, directeur réseau Luxembourg

## Portrait client

« cegecom a toujours répondu à nos attentes et à nos besoins. »



### La solution

Aussi, l'infrastructure proposée ne saurait faillir : car sans téléphonie fiable, la chaîne de commerces ne peut pas communiquer avec les services IT du groupe, ses fournisseurs et ses clients.

Pire, en cas de panne et d'incident technique d'Internet, l'activité de Monoprix Luxembourg est directement menacée. Non seulement ses magasins ne peuvent plus échanger leurs données sensibles et d'affaires avec le reste du groupe mais surtout ils ne peuvent plus effectuer les paiements électroniques de leurs clients.

« Comme nous travaillons beaucoup avec des solutions monétiques, une panne de réseau serait pour nous catastrophique, car nous ne pouvons plus encaisser les achats des clients. » La filiale luxembourgeoise entame sa septième année d'activité, et de partenariat avec cegecom. Pour M. Huger, le bilan est positif : « Le rapport qualité-prix reste favorable ; cegecom a toujours répondu à nos attentes et à nos besoins. Nous avons récemment renouvelé notre confiance dans le groupe : nous travaillons sur des solutions d'infrastructures de fibre optique plus sécurisées et plus abouties », indique-t-il.

En parallèle, l'enseigne prévoit d'ouvrir bientôt un nouveau site commercial au Luxembourg. Pour cela, il compte sur son partenaire ITC, pour le déploiement de ses infrastructures téléphone et Internet.

Durant la crise sanitaire, la collaboration a d'ailleurs démontré sa solidité : « cegecom a continué à nous fournir un accès de qualité. Aussi, nous n'avons pas eu de soucis pour notre connectivité », se réjouit le directeur réseau au Luxembourg.

## Un partenariat sans faille

Depuis sept ans, cegecom approvisionne la filiale du groupe français en solutions de connectivité, et accompagne la croissance organique de l'enseigne spécialisée notamment dans les produits alimentaires et le bio.



### La société

Bientôt sept ans après son installation au Luxembourg, Monoprix, l'enseigne française de supermarchés urbains, compte déjà six magasins, sous les marques Monoprix (alimentation, textiles, décoration...), Monop' (produits alimentaires et de première nécessité) et Naturalia (produits alimentaires et cosmétiques 100% bio). Pour « faire tourner les boutiques », elle emploie 80 salariés. Lors de son arrivée, la filiale grand-ducale avait d'emblée opté pour cegecom, pour sa connectivité Internet et téléphonique. Sur conseil de sa maison-mère.

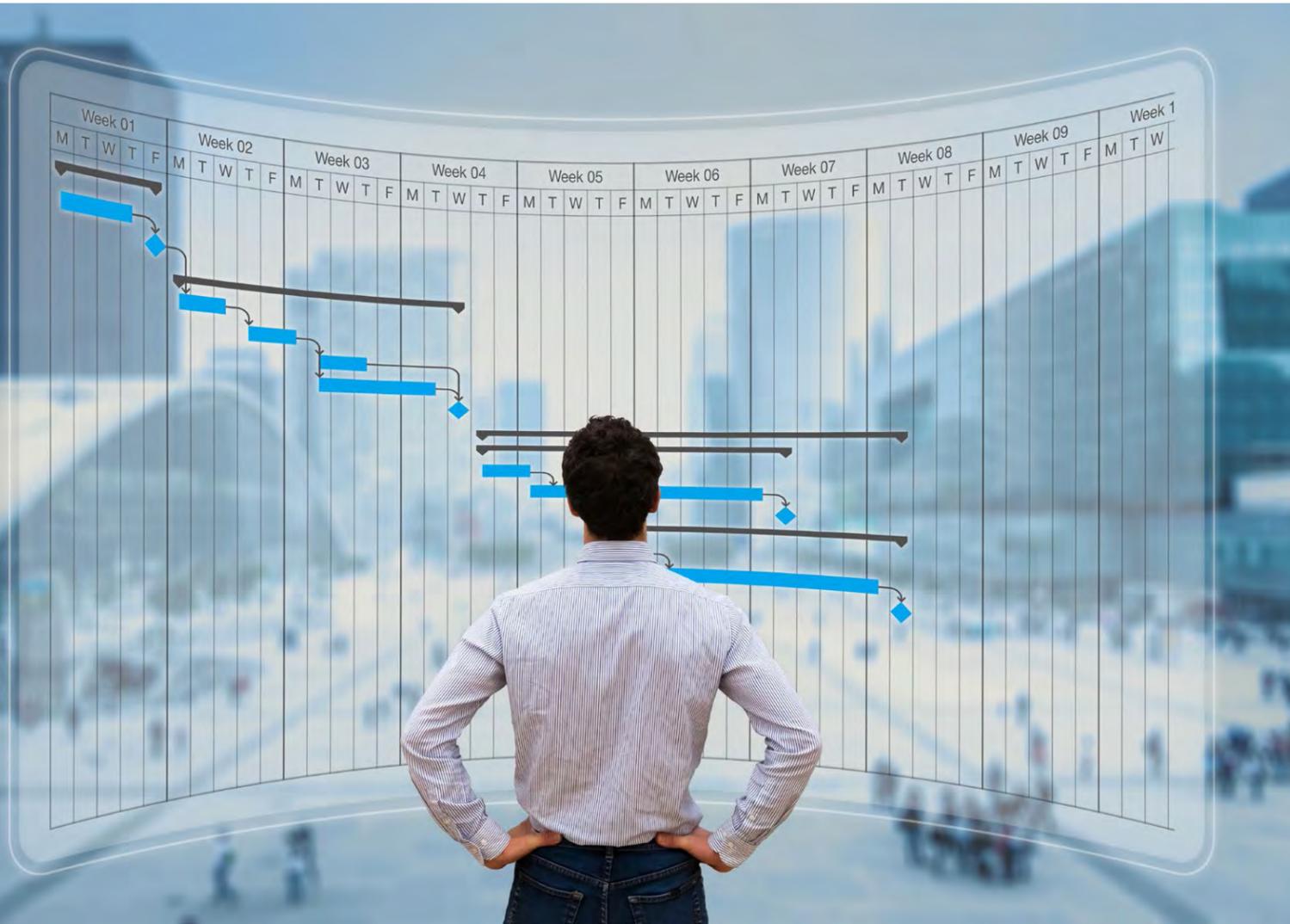


### Le besoin

« Le groupe a estimé que cegecom était le plus compatible avec ses attentes, à la fois au niveau technique, et en termes de rapport qualité prix », justifie Philippe Huger, directeur réseau au Luxembourg, en charge de la gestion opérationnelle et du développement des enseignes dans le pays.

« Plus précisément, nous avons besoin d'un fournisseur d'accès qui soit fiable, compatible avec nos systèmes IT en France, qui offre des solutions modulables pour répondre à nos besoins, et qui sache s'adapter, si nécessaire, à notre évolution », ajoute-t-il.





L'équipe projet de VSE NET

## Le coordinateur, de la réception de la commande à la fourniture du service

Toutes les activités convergent vers l'équipe projet de VSE NET. Chargée de mettre en musique toutes les commandes des clients, elle est le maillon fort entre l'équipe commerciale et ces derniers.

Une chose est certaine : ce qui est commandé sera mis en œuvre par VSE NET, pour le compte du client.



« La collaboration fonctionne ! », explique Tim Schönbeck le responsable de l'équipe projet au sein de VSE NET. Rien que l'année dernière, son département a finalisé quelque 2.300 projets. Qu'il s'agisse du déploiement d'un produit standardisé – comme la mise à disposition d'accès Internet ou la conversion de la téléphonie, y compris le portage des numéros de téléphone – ou d'une solution de télécommunications sur mesure pour un grand client d'affaires et pour ses sites internationaux : basée à Völklingen-Geislautern, l'équipe de six personnes réalise l'ensemble des services et produits de VSE NET, pour ses clients d'affaires.

Qu'il s'agisse de groupes industriels et commerciaux, de professionnels de la santé, d'institutions publiques, des partenaires en marque blanche, des services techniques municipaux – et même des entités du groupe VSE, telle que la société sœur cegecom – le département Projets est toujours sur le pied de guerre pour les servir. Et peu importe si leur commande est grande ou petite.

### Une gamme complète de produits et de services

Au fur et à mesure que VSE NET gagnait en croissance, ses exigences organisationnelles mêmes se sont accrues. Aussi, depuis plus de dix ans, le département projet coordonne les échéances de livraison et les opérations de production, s'occupe de l'organisation des prestations à venir – en collaboration par exemple avec les autres fournisseurs de solutions télécom – et définit en interne les procédures techniques : « Nous nous assurons que le client reçoit la prestation telle que commandée », explique Tim Schönbeck. « Car VSE NET reste responsable de sa faisabilité technique et de sa réalisation ».

Le client sait qu'il peut compter en cela sur le professionnalisme du département projet.

L'offre préparée en amont par le service commercial lie les deux parties, dès que le client en a décidé la réalisation. Pour le volet technique de la solution, il est tout à fait normal que le chargé de clientèle et l'équipe Projets travaillent main dans la main. Et ce plus particulièrement, quand il s'agit du calcul et de la faisabilité techniques des solutions de télécommunications complètes, souligne Tim Schönbeck. En effet, nos solutions reposent très souvent sur du sur-mesure, et sont adaptées au plus près aux besoins de nos clients.

En règle générale, les projets sont mis en œuvre à partir de Geislautern, la technologie moderne rendant tout cela possible. En cas de modifications toutefois, des rencontres sont régulièrement organisées sur place chez le client, entre son responsable informatique, ensemble avec le technicien et le chargé de clientèle de VSE NET. Ce dernier reste toujours l'interlocuteur privilégié du client, en particulier en cas de changements dans l'offre commerciale. Le département projet n'entre lui en jeu qu'en cas de modifications d'ordre technique.

L'équipe, qui a fort à faire, reste toujours prête à relever les défis futurs. L'expérience, la flexibilité et l'esprit d'équipe sont des atouts importants pour accompagner activement la croissance de VSE NET.



Pour plus d'informations:  
tim.schoenbeck@vsenet.de



## Girls in ICT

Dans de nombreux métiers des technologies de l'information et de la communication, la parité hommes-femmes est encore loin d'être atteinte. Et si le secteur des télécommunications, en constante évolution, recrute toujours plus, les femmes restent encore peu présentes dans les emplois techniques, malgré les belles perspectives de carrières offertes.

Interrogées par inMotion, Wenke Gehlert et Mona Najih, respectivement responsable du Network Operation Center et cheffe de projet chez cegecom, peuvent d'ailleurs le témoigner : les métiers des TIC ont plus que jamais besoin de femmes. Et celles-ci ont toutes les compétences requises, pour réussir dans les nouvelles technologies.

**« Les métiers des TIC ont plus que jamais besoin de femmes ! »**

Féminins versus masculins : les métiers techniques ne connaissent pas de genre. Wenke Gehlert, Team leader, Network Operation Center (NOC) chez cegecom, en est l'exemple le plus probant.

Le centre opérationnel est le poumon de l'opérateur de télécommunication dans la Grande Région, mais aussi de ses clients. Son équipe est en effet chargée de gérer le fonctionnement technique du réseau de télécommunications du groupe artelis, de ses partenaires en marque blanche et de ses clients.

**Les métiers techniques ne connaissent pas de genre**



Cette mission de surveillance et de contrôle à distance des infrastructures et des équipements ne connaît pas de répit : le NOC est sur le pont 24/24 heures et 7/7 jours, et se doit d'être réactif toute l'année.

Wenke a pris la tête du département en janvier 2018. Pourtant, elle ne se destinait pas à embrasser une carrière dans les télécommunications. Après le bac, elle entame un double cursus d'études techniques et d'économie d'entreprise, à l'Université technique de Chemnitz. Sa maîtrise d'études européennes en gestion des affaires en poche, elle postule sans trop y croire auprès de cegecom. Contre toute attente, l'opérateur l'embauche en tant qu'agent de support technique de premier niveau, avant de lui confier très rapidement les rênes du NOC.

Malgré ses responsabilités managériales, elle ne délaisse toutefois pas le volet technique du métier : « Je reste aux avant-postes, et je m'implique encore et toujours dans le déroulement des opérations quotidiennes de terrain », précise-t-elle.

Dans l'équipe de 16 personnes, elle n'est cependant pas la seule femme : « Deux autres collègues travaillent à la réception, tout en traitant les appels des clients confrontés à des incidents techniques », explique-t-elle.

Si les femmes restent sous-représentées dans les professions techniques, Wenke constate toutefois qu'elles sont, depuis quelques années, plus nombreuses à

choisir ces voies, même si la parité numérique avec les hommes est encore loin d'être atteinte.

Selon elle, tant que peu de femmes travailleront dans ces domaines, ceux-ci seront – encore et toujours ! – considérés comme masculins et donc réservés aux hommes. « Malheureusement, trop peu d'entre elles choisissent cette option professionnelle », regrette Wenke.

« Pourtant il n'y a rien dans ces professions que les femmes ne sachent faire. Dans la technique, rien n'est impossible, et on trouve toujours des solutions. Et à chaque fois on apprend de nouvelles choses. »

Aussi, pour casser les stéréotypes qui veulent que les femmes soient inaptes à travailler dans le domaine technique des TIC, elle a un argument imparable : « Dans le domaine des technologies, il faut faire preuve de créativité, d'intelligence, d'un esprit de communication et de logique ! Quatre prérequis, qui se déclinent également au féminin », insiste-t-elle.

Pour cette dernière d'ailleurs, les métiers des nouvelles technologies de l'information et de la communication ont plus que jamais besoin de femmes : « Car elles sont tout aussi compétentes que leurs collègues masculins, et font bien souvent preuve de plus de précision qu'eux », conclut-elle.



## Pas de barrières dans la carrière

«Prouvez que vous possédez les compétences requises!»

Pour Mona Najih, cheffe de projet chez cegecom depuis 2008, les femmes ont bien évidemment toutes les compétences requises, pour réussir dans les nouvelles technologies: « Il suffit d'être curieuse, motivée et de savoir se débrouiller », explique-t-elle.

Jamais elle n'aurait imaginé travailler, ni faire carrière dans les métiers des TIC. Project manager chez cegecom, Mona Najih s'occupe de mener à terme les projets des clients. Qu'il s'agisse de besoins en services et solutions de connectivité, de téléphonie d'Internet, ou de cloud, elle gère tout, depuis la signature du contrat avec le support des informaticiens, ingénieurs et techniciens – entre le chargé de clientèle et le client – jusqu'à la livraison finale du service.

« Je suis responsable de la réalisation du projet », précise-t-elle. « En cas de problèmes – un câblage manquant ou des tâches difficilement réalisables, par exemple je rebondis immédiatement en allant chercher du support auprès des collègues qui pourront m'aider rapidement. Et très souvent, je gagne à la fin, en connaissances et en temps! ».

Mona débute sa carrière en tant qu'assistante de direction, en charge notamment de la comptabilité, de la facturation... Un métier majoritairement féminin: « La plupart des femmes que je connais occupent de tels métiers », note-t-elle.

En novembre 2008, son employeur,

un opérateur télécom, fait malheureusement faillite. Son ancien manager d'alors lui conseille de postuler auprès de cegecom, qui recherche un gestionnaire de commandes. Elle connaît bien l'opérateur alternatif de télécommunications luxembourgeois, qui fut l'un de ses fournisseurs.

### Ne pas se sous-estimer

Mais de là à changer complètement pour un métier, dont elle ne maîtrise pas les connaissances, et dont elle ignore si elle a les compétences requises pour réussir... Et de surcroît dans un secteur à haute technicité, pour lequel elle n'a reçu aucune formation préalable. Elle hésite. « Vous vous sous-estimez », la sermonne alors son ancien responsable. Toutefois Mona se lance, apprend le métier, les produits et les services. Et se fait sa place dans un secteur majoritairement masculin. Puis devient cheffe de projet.

« J'ai dû tout apprendre de zéro, au niveau de la technique. Par exemple, je n'avais jamais entendu parler, ni même vu, un routeur ou un rack », se souvient Mona. « Mais j'ai eu la chance de travailler avec un super team-leader, qui m'a vraiment aiguillé, épaulé. Il a pris tout son temps pour me former et me donner les infor-



mations sur la base technique». Selon elle, les femmes qui débutent dans le secteur des télécommunications – tout comme les hommes d'ailleurs – ont toutes les chances de réussir: « On a souvent tendance à penser que des barrières existent dans cette branche: barrières techniques, entre hommes et femmes, ou encore linguistiques. Eh bien non! », confirme-t-elle. « Il suffit d'être curieux(se) et motivé(e), de vouloir aller de l'avant et de savoir se débrouiller ».

Autre atout pour celles qui aiment le changement; cet environnement professionnel ne connaît pas la routine: « On n'a pas le temps de s'ennuyer, tant la technologie et le matériel évoluent rapidement », confie Mona. « Il faut donc savoir se mettre à la page ».

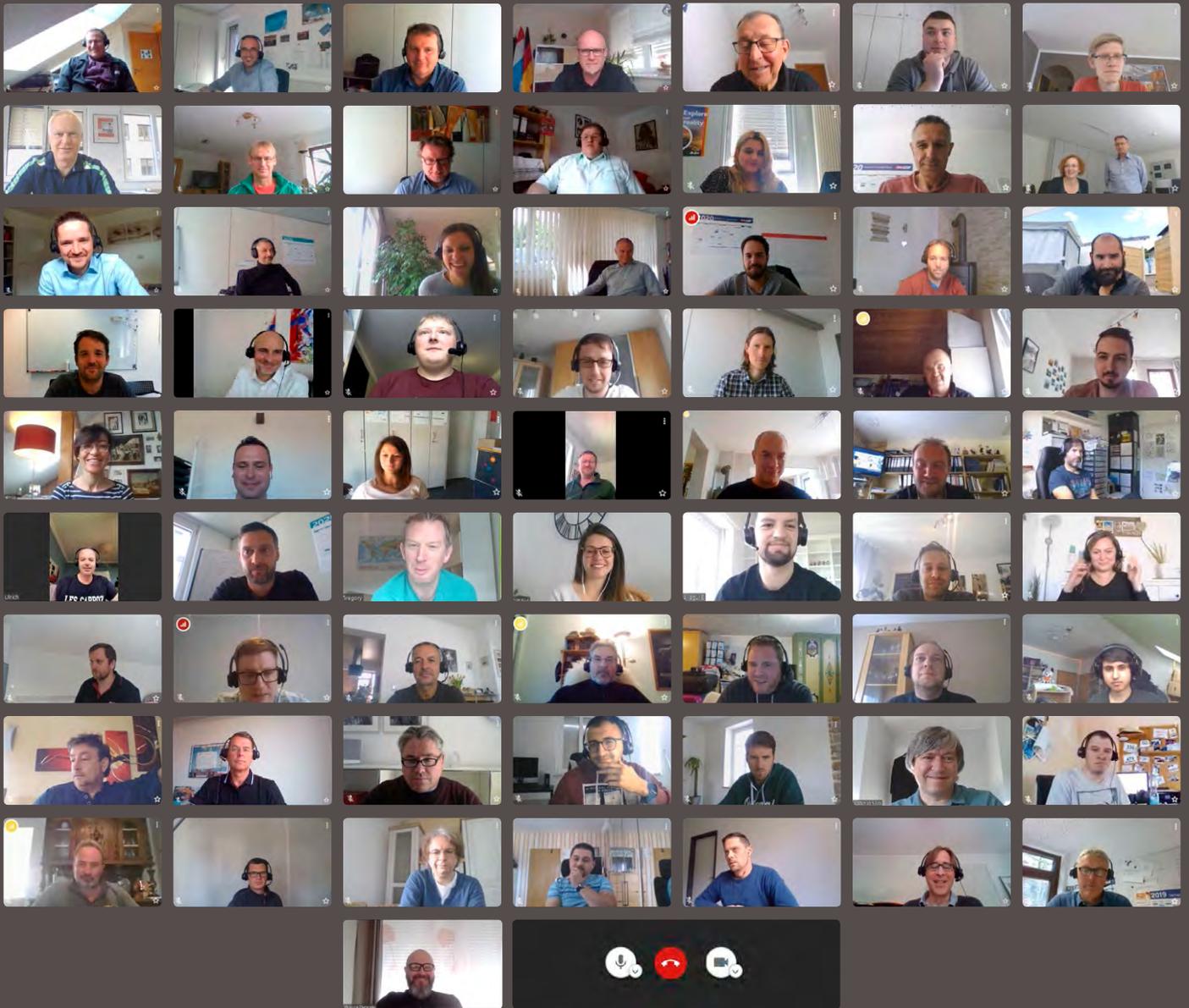
lument rapidement », confie Mona. « Il faut donc savoir se mettre à la page ».

### Ne pas se démoraliser

Quels conseils donnerait-elle plus particulièrement aux jeunes filles qui souhaiteraient embrasser ce métier?

« Ne vous démoralisez pas, et surtout ne vous laissez pas faire face aux personnes qui pensent que le métier n'est réservé qu'aux hommes », insiste-t-elle. « Allez de l'avant, prouvez que vous possédez les compétences requises, et laissez le temps aux gens de vous connaître. Car pour progresser et servir nos clients, nous avons tous besoin les uns des autres! ».

# Nous restons à votre écoute!



# Nous y participons ...



15-16 Septembre



17-18 Novembre