

STRESS TEST REUSSI POUR LES TELECOMS LUXEMBOURGEOIS

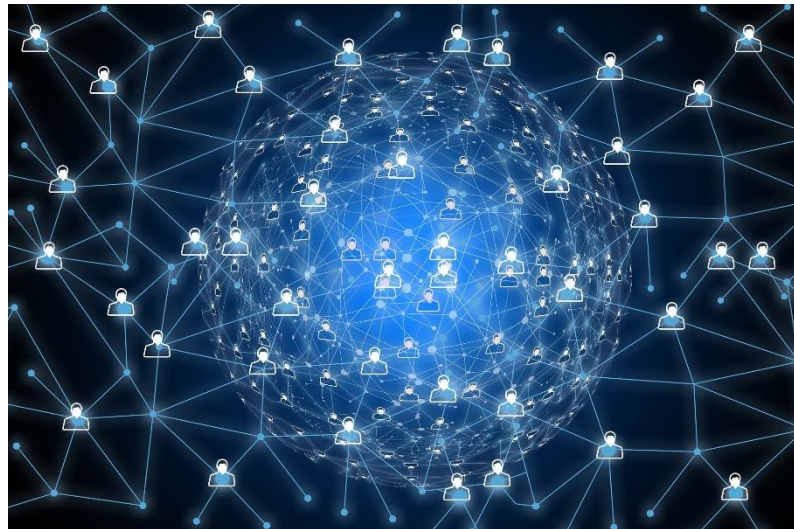
La crise du coronavirus a permis de mettre en lumière le rôle primordial des opérateurs et des gestionnaires d'infrastructures télécoms au Luxembourg. Au plus fort de la crise, la pression sur le réseau a été intense. Mais un monitoring régulier effectué par l'ILR a montré que ces pics ont été gérés avec brio, permettant ainsi à l'ensemble de l'activité économique de se poursuivre...

TEXTE : QUENTIN DEUXANT

Au cours des derniers mois, chacun a expérimenté le télétravail ou les contacts à distance avec ses proches. Si nos relations sociales et professionnelles ont ainsi pu être maintenues, c'est en grande partie grâce aux opérateurs et gestionnaires d'infrastructures télécoms qui sont parvenus à assurer la stabilité des télécommunications durant cette période. Il faut dire que rien n'a été laissé au hasard pour s'assurer de la solidité du réseau luxembourgeois. « Dès le 18 mars 2020, le ministre des Communications et des Médias a demandé à l'ILR de mettre en place une surveillance de la disponibilité des services et réseaux de communications électroniques pendant la crise sanitaire du Covid-19, ceci afin de détecter rapidement d'éventuels problèmes ou défaillances dans la fourniture de ces services jugés essentiels et, le cas échéant, de pouvoir y remédier rapidement », explique-t-on du côté de l'Institut Luxembourgeois de Régulation.

UN REPORTING TOUS LES DEUX JOURS

Concrètement, l'ILR a demandé à un échantillon d'opérateurs de lui fournir tous les deux jours une série d'informations sur l'état de leur réseau respectif, qu'il s'agisse de téléphonie ou de transmission de données. Deux éléments principaux sont ressortis de l'analyse des données collectées : d'une part, le trafic a été en



nette hausse, surtout en début de période ; de l'autre, aucune défaillance n'a été constatée sur les réseaux ou par rapport aux services offerts.

Ce résultat, très rassurant, ne surprend en rien les opérateurs du pays. « Certes, le trafic durant la journée a augmenté de 30%, mais il reste encore largement en dessous des pics auxquels nous sommes habitués le soir, et pour lesquels notre réseau est conçu », explique Gérard Hoffmann, CEO de Proximus Luxembourg (Telindus et Tango). Concernant le débit internet, certains ont tout de même relevé la nécessité de procéder à des ajustements. « Les bandes passantes ont été augmentées de notre côté. Nous avons constaté une hausse de 10% du trafic internet et une inversion des courbes, avec plus de trafic sortant que de trafic entrant », précisent Didier Wasilewski et Georges Muller, Sales Manager et Directeur de Cegecom.

HAUSSE GENERALISEE DU TRAFIC

Cette augmentation a été constatée par tous les opérateurs, mais de façon variable. « On parle d'une augmentation de 30 à 40% sur les trois premières semaines, explique Corinne Lozé, CEO d'Orange Luxembourg.

Pour l'assumer, tous les opérateurs ont œuvré à l'amélioration des paramètres d'interconnexion. » Chez Eltrona, on a constaté une hausse encore plus importante. « Le 17 mars, la consommation de données a été jusqu'à 50% plus importante qu'en temps normal, indiquent Paul Denzle et Nico Binsfeld, CEO et Directeur technique d'Eltrona. Étant donné que nous disposons de notre propre infrastructure fixe, nous sommes particulièrement heureux de voir que le réseau a tenu le coup. » Du côté de POST, c'est une augmentation de 80% qui a été constatée à la mi-mars pour les appels, et de 30% pour l'internet.

Dans ce contexte délicat, LuxConnect, dont la mission est de garantir la connectivité du pays notamment en installant et en gérant des data centres et de la fibre, a également pu valider ses capacités de résistance en situation de crise. « Nous avons dû organiser des opérations de 'cross connect' au sein de nos data centres et cela s'est parfaitement déroulé, explique Roger Lampach, CEO de LuxConnect. En tant qu'acteur backbone, notre organisation et notre infrastructure sont conçues pour fonctionner en toutes circonstances. »

ACCOMPAGNER LE CLIENT EN PLEINE CRISE

Cette capacité d'adaptation est d'autant plus remarquable qu'elle a été mise en œuvre dans des conditions aussi difficiles pour les acteurs télécoms que pour n'importe quelle autre entreprise. « Tout au début de la crise sanitaire, nous avons mis en place des mesures préventives comme la séparation des équipes et leur délocalisation sur des sites différents, explique Isabelle Faber, Directrice Brand & Communication de POST Luxembourg. Progressivement nous avons rendu possible le télétravail. En effet, 90 à 95% de nos collaborateurs des services administratifs pouvaient assurer la continuité des activités de l'entreprise tout en restant confinés. » Évidemment, pour d'autres travailleurs devant être présents sur le terrain, cette

possibilité était exclue et il a fallu s'adapter...

Malgré les difficultés, de nombreux opérateurs sont parvenus à accompagner au mieux leurs clients et l'ensemble de la société durant la crise. Telindus a mis à disposition gratuitement son service « SMS gateway », une plateforme d'envois groupés de SMS. La société a aussi accompagné de nombreux clients dans l'utilisation des environnements de public cloud (Microsoft O365 ou Azure, Cisco Webex, Google GCP ou G-Suite), en veillant à la sécurisation de ces plateformes. Tango a notamment offert des données illimitées à ses clients internet mobile au Luxembourg. Orange a proposé des tablettes, des smartphones avec abonnement et des connexions internet HomeBox aux hôpitaux, centres pour

enfants et foyers pour personnes âgées pour permettre à chacun de rester en contact avec le monde extérieur. En moins de 48 heures, POST a mis à disposition du Corps Grand-Ducal d'incendie et de secours (CGDIS) un second call center hébergé dans ses locaux de la Cloche d'Or. L'opérateur a également, entre autres choses, développé des solutions de vidéoconférence permettant une communication optimale entre les hôpitaux et le ministère de la Santé.

Clients et simples citoyens ont apprécié ce service et ont adressé aux opérateurs de nombreux messages de remerciements. L'importance vitale de ces acteurs de l'ombre pour l'ensemble de notre économie est sans doute bien plus claire aujourd'hui qu'hier.