

LE GROUPE ADSN EN MISSION DE CRISE

Le Groupe ADSN s'est fixé en priorité face à la crise sanitaire de protéger la santé de ses 480 collaborateurs. Et un objectif, celui de maintenir en totalité la fourniture de la cinquantaine de produits et services indispensables aux notaires, stratégiques pour affronter la crise. Mission accomplie dans l'urgence.

Par Philippe Haumont



Didier Coiffard et Didier Rossignol, au congrès des notaires, en 2019 à Bruxelles.

Le choc n'a pas manqué d'être brutal. En quatre jours d'activité frénétique, tous les collaborateurs du groupe ont été équipés pour travailler depuis chez eux, puis affectés aux missions les plus essentielles. « *La menace pesait plus sur les hommes que sur les machines,* insiste le président du directoire Didier Rossignol, *ce qui nous a obligés à positionner l'entreprise non pas en préservant les équipements mais les collaborateurs, une autre manière de penser l'urgence, ce qui a rendu la crise plus aiguë.* »

TRAVAIL À DISTANCE

L'alerte au sein du Groupe ADSN précède de quelques jours la mise en place du confinement dans tout le pays, le 17 mars.

Les redoutables effets de la pandémie sont envisagés. Sur les grands plateaux de la hotline, on comprend vite que tous les salariés sont très exposés. « *Quand vous voyez le nombre de téléconseillers et leur proximité, les mesures de distance ne suffisent pas,* précise Didier Coiffard, président du conseil de surveillance du groupe, *il fallait mettre nos collaborateurs en sécurité.* » À Paris, l'antenne du groupe qui emploie trente collaborateurs est fermée dès le 16 mars, « *moins pour des raisons de promiscuité que pour éviter aux salariés les transports en commun,* argue Didier Rossignol.

Au niveau du Groupe ADSN, près de 500 collaborateurs et prestataires ont dû travailler à distance du jour au lendemain. Un scénario aussi catastrophique n'avait

pas été imaginé. Il fallait équiper, tant en matériel qu'en connexions VPN, et dimensionner les routeurs. Un travail de titan auquel se sont attelées des équipes qui n'ont pas compté leurs heures.

PROFESSION SÉCURITÉ

Dans l'ADN du Groupe ADSN, la gestion de la sécurité informatique est une séquence majeure du génome. Mais en situation d'urgence, il faut trouver les protocoles apportant les meilleures réponses. Après s'être assuré – à distance – de la fonctionnalité de toutes les applications, trois fronts principaux s'ouvrent aussitôt : la hotline et ses services d'urgence, le basculement d'une profession entière vers le télétravail et le renforcement de la sécurité informatique dans une période propice

- ▶ aux attaques. Une *task force* composée d'informaticiens a fourni à tous les collaborateurs un équipement sécurisé en un peu moins d'une semaine.

LES CONNEXIONS EXPLOSENT

Une équipe renforcée d'une soixantaine de téléconseillers s'est mobilisée, chacun depuis son domicile, pour répondre à la marée d'appels venus des offices sans en laisser un de côté, avec des temps d'attente qui se sont progressivement améliorés, notamment grâce à l'extension des plages horaires. De son côté, ADNOV, filiale chargée des activités concurrentielles, s'attaque à un défi majeur : la migration en quelques jours d'une profession entière vers le télétravail dans d'absolues conditions de sécurité, et ce « dans un contexte apocalyptique alors que les notaires, pour disposer de liaisons sécurisées, ne peuvent pas travailler sur leurs propres machines », précise Didier Rossignol. S'ouvre alors une séquence « haute tension » que Fabien

Toutes les priorités définies dans l'urgence ont été tenues

Germain, directeur technique d'ADNOV, qui était aux manettes, n'est pas près d'oublier. L'offre Ballade, un VPN dédié ultra-sécurisé qui permet aux notaires et à leurs collaborateurs de se connecter à distance, explose, enregistrant 22 500 nouvelles souscriptions et passant en quelques jours d'un nombre moyen de 1 000 ou 1 500 connexions simultanées à plus de 10 000. « Nos infrastructures de base, qui pouvaient absorber jusqu'à 2 500 connexions, étaient en temps normal surdimensionnées mais insuffisantes dans ce contexte », explique Fabien Germain. Il fallait trouver à la hâte du matériel supplémentaire, des routeurs très puissants, à la fois très chers et rares sur le marché dans la période, et dont les délais de disponibilité sont au minimum d'un mois. Impossible. Par chance, deux équipements identiques disponibles au sein du groupe n'étaient pas encore installés. Restait à trouver le transporteur qualifié qui acheminerait en toute sécurité le matériel vers le centre de données installé à Clichy (Hauts-de-Seine), à 800 km de Venelles. « Les transporteurs qui acheminent habituellement nos matériels avaient mis très tôt leurs chauffeurs au chômage technique,

raconte Didier Rossignol, mais nous avons réussi par la persuasion à bénéficier du dernier créneau d'un transporteur pour réaliser l'opération. » Il faudra quatre jours et beaucoup d'espoir pour que les routeurs soient livrés au centre de données, quatre longs jours d'attente, « un moment frustrant pour nous tous alors que les équipes étaient prêtes », se souvient Fabien Germain.

COURTE NUIT

Après un paramétrage basique des routeurs installés à Clichy, une équipe de sept architectes réseau reprend la main à distance. La nuit du 24 au 25 mars sera courte pour eux. En moins de deux jours, le système est stabilisé, dimensionné pour répondre aux besoins de tous les notaires et collaborateurs de France en télétravail.

« Le groupe a décidé d'accompagner le notariat en offrant la gratuité du service Ballade pour tous les offices qui en exprimeraient le besoin durant la crise, et ce aussi longtemps que durera la période de confinement, précise Virginie Pingnot, directrice de la communication, mais nous

allons plus loin en anticipant l'avenir pour avoir un coup d'avance. » « L'objectif est de doubler encore les capacités, explique Fabien Germain, ne sachant pas de quoi sera fait l'avenir, on remue ciel et terre pour commander de nouveaux équipements. »

REPOUSSER LES HACKERS

Le volet sécurité, axe majeur de l'offre ADSN, a manifesté ses exigences sur divers fronts. En télétravail, on n'utilise pas sa propre machine, l'ordinateur et la liaison doivent être strictement sécurisés. De même, les attaques informatiques renforcent leurs menaces dans ces périodes troublées. « Pour repousser des hackers qui sont sur les starting-blocks, confie Didier Coiffard, nous avons rehaussé de manière importante le niveau de sécurité : une équipe de cybersécurité est en permanence sur le pont pour surveiller les attaques. »

Le système de visioconférence de la profession, lui aussi très sollicité – et qui va l'être de plus en plus – est seul capable de garantir la confidentialité des échanges.

« Attention, prévient Didier Coiffard, à ne pas pérenniser des solutions transitoires non sécurisées comme c'est le cas, par exemple, avec Zoom, où l'on assiste à un pillage des données personnelles ou à des intrusions lors des séances. Nous perdrons notre ADN qu'est la sécurité en confondant vitesse et précipitation. »

ISOLÉS TOUS ENSEMBLE

Restait un défi extrêmement complexe à relever pour mettre en musique le travail de 480 collaborateurs dispersés, travaillant pratiquement tous depuis leur domicile dans un contexte de grande urgence. Deux cartes principales ont été jouées. La première était déjà en main : un management transformé depuis deux ans lors de la refonte du groupe ADSN. La crise a révélé la pertinence d'une organisation qui « détermine le périmètre de responsabilité des uns et des autres et accorde l'autonomie nécessaire pour lui donner du sens, résume Didier Rossignol, toutes les priorités définies dans l'urgence ont été tenues ». La deuxième carte a consisté à démultiplier les outils de communication interne. « Pour maintenir le lien et diffuser les bonnes informations, explique Virginie Pingnot, on a fait du mix média avec du mail, de la téléphonie, un espace en ligne, des SMS qui renvoient à des messages sur serveur vocal dès qu'une information est disponible, une newsletter interne en ligne et en PDF... »

Autant de moyens permettant de créer du lien et de favoriser la cohésion de collaborateurs éloignés et confinés. Didier Coiffard salue le travail mené par des équipes « très motivées et combatives, jusqu'à des heures tardives de la nuit. Sans cette mobilisation, nous n'y serions pas parvenus ». Et pour Didier Rossignol, « en assurant une continuité d'activité totale sans mettre en danger la santé de nos collaborateurs, ce qui était l'alpha et l'oméga de notre action, nous avons pu, grâce à l'engagement de tous, remplir le cœur de notre mission. » |