

2020

RAPPORT ANNUEL

CDC INFORMATIQUE



www.icdc.caissedesdepots.fr

LE MOT DU DG...

2020, une année de challenge et de défis qu'Informatique CDC a su relever. Le contexte inédit et complexe imposé par la crise sanitaire nous a obligé une nouvelle fois à nous adapter rapidement ; cette crise sanitaire a bouleversé nos certitudes et nos modes de travail mais malgré cela nous avons poursuivi nos travaux dans un seul but : l'excellence opérationnelle au service de nos clients.

Notre expertise et notre savoir-faire ainsi que notre capacité à utiliser les nouvelles technologies nous ont permis, tout au long de cette année, d'accompagner au plus près la Caisse des Dépôts dans ses défis de transformation digitale, notamment dans la création de plateformes numériques qui répondent aux besoins quotidiens des Français.

La plateforme employeurs publics PEP's, Mon Parcours Handicap ou encore France Services sont autant de réalisations qui convergent vers un même objectif : l'intérêt général au service des citoyens.

En 2020, Mon Compte Formation a soufflé sa 1^{ère} bougie avec plus d'un million de formations servies par la plateforme sur tout le territoire. Ce succès marque le fort taux d'adhésion des Français et des opérateurs de la formation professionnelle et c'est avant tout pour Informatique CDC la marque de notre expertise et de notre savoir-faire dans la conception, la réalisation et l'exploitation de plateformes à l'échelle nationale.

La fierté de servir l'intérêt général et la passion de nos métiers qui nous animent chaque jour, créent une dynamique forte. Notre collectif, notre esprit d'entreprise et notre solidarité sont autant de forces au quotidien ; maintenir nos liens et créer des moments d'échanges et d'information tout au long de cette année difficile aura été une priorité, un besoin, car c'est tous ensemble que nous faisons vivre notre entreprise. C'est bien grâce au professionnalisme des femmes et des hommes qui composent Informatique CDC que nous pouvons relever les défis d'aujourd'hui et de demain.



Philippe JEANNEAU
Directeur général

RH, UNE ANNÉE DE DÉFIS !

2020 a été placée sous le signe de l'adaptation de l'ensemble de l'entreprise à la crise sanitaire.

Ceci s'est traduit tout d'abord par la généralisation du télétravail dès le premier jour du confinement pour la totalité des collaborateurs, à l'exception de ceux qui devaient se rendre impérativement sur site pour assurer des fonctions de maintenance ou de surveillance.

Au même titre que les autres fonctions de l'entreprise, l'activité des ressources humaines s'est entièrement dématérialisée avec le recours massif aux formations en distanciel, en recrutant et intégrant les candidats grâce aux solutions de travail mobile, et l'accompagnement individuel des collaborateurs et des managers a pu s'effectuer intégralement à distance.

Par ailleurs, 2020 a vu le lancement de la démarche « Tous Acteurs », un dispositif de formation/action dont l'objectif est de développer les pratiques de management favorisant davantage la délégation et la responsabilisation des équipes. Tous Acteurs accompagne 70 managers volontaires de tous niveaux hiérarchiques, issus de l'ensemble des directions d'ICDC pour mettre en pratique de nouvelles modalités de management. Ce dispositif vise à faire évoluer dans la durée notre culture d'entreprise pour contribuer à la transformation de l'entreprise vers plus d'agilité, d'innovation et de travail en matriciel.

Enfin, 2020 a vu la mise en place de l'École du Digital dans le cadre du renforcement de la filière système d'information de la Caisse des Dépôts.

L'École propose une offre de formation couvrant les domaines de compétences communs aux deux entités notamment la Data, l'architecture, la cybersécurité, l'Agilité, le Cloud, le product management.



Mathieu LEVALLOIS
Directeur des
Ressources Humaines



RECRUTEMENT
104 en CDI



ALTERNANCE
69 jeunes accueillis



FORMATION
80% en distanciel



SÉCURITÉ



Christophe CAVROT
Responsable
Sécurité Globale
& RSSI

L'année 2020 restera une année spéciale, y compris pour les équipes sécurité, dans un contexte difficile, l'accompagnement des projets a pourtant augmenté de 20% avec des exigences de sécurité toujours élevées. Cette année aura aussi été marquée par une augmentation de 150% des attaques dans le monde, sans atteindre ce chiffre, Informatique CDC a dû effectivement faire face à une augmentation très significative des attaques contre ses infrastructures. Ceci a conduit à un renforcement de son SOC et de son CERT, ce dernier a par ailleurs encore étoffé son champ d'action et son expertise. Au travers de nombreuses attaques médiatisées, la cyber-résilience, cette capacité à faire face et à continuer d'assurer les services après une attaque majeure, est devenue un sujet prégnant.

Informatique CDC a poursuivi ses travaux sur ses capacités de cyber-résilience en 2020 et se renforcera encore en 2021.



INTRUSION
45 tests réalisés



1000 milliards
d'événements
de sécurité stockés



PHISHING
10 campagnes de
sensibilisation réalisées



CLOUD



Le sujet de l'informatique en nuage (Cloud Computing) est un sujet qui évolue très rapidement. Les solutions technologiques, le contexte réglementaire, les éléments de sécurité sont autant de sujets qui changent en permanence.

Dans ce contexte, la Caisse des Dépôts s'est dotée d'une doctrine Cloud qui définit précisément ce qu'elle s'autorise à faire ou à ne pas faire en termes de déploiements dans le Cloud.

Dans le cadre de cette doctrine, la Stratégie Cloud de la Caisse des Dépôts s'exprime sur trois dimensions :

- La dimension **SaaS** (software as a service) : l'utilisation de services SaaS est recommandé pour les équipes à chaque fois qu'une solution éditeur conforme est identifiée
- La dimension **PaaS** (platform as a service) : une infrastructure de plateforme applicative est mise en place sur notre cloud interne permettant de déployer des applications tant sur notre Cloud interne que sur les Clouds externes
- La dimension **IaaS** (infrastructure as a service) : la Caisse des Dépôts s'inscrit activement dans l'initiative Gaia-X et dans différents partenariats pour arriver à une solution de Cloud souverain de confiance.



Laurent MIRGUET
Chief Technical
Officer (CTO)

ALLIANCE IT

Partenariat informatique entre la Banque de France et ICDC pour des services performants, pour faciliter les synergies et les mutualisations techniques, pour développer ensemble les compétences et les savoir-faire.



L'année 2020 a été marquée par des projets technologiques importants :



- L'évolution du **service hébergement** avec la mise en œuvre d'une fibre noire, et l'installation de serveurs « témoins » de la BdF dans les locaux d'Arcueil.
- La mise en place d'une nouvelle offre de services, visant à doter la BdF d'une **solution de gestion des opérations informatiques (ITOM)**, ce qui comprend notamment la gestion des problèmes, des incidents, des configurations et l'optimisation de la capacité des équipements IT.

L'expertise d'ICDC est reconnue et appréciée dans toutes ses dimensions (techniques et sécurité) par un partenaire de référence sur ces deux domaines. De nombreux gains financiers et qualitatifs ont déjà été réalisés grâce à ce partenariat.

L'ambition d'ICDC est de poursuivre la recherche de pistes de mutualisation permettant de générer des économies d'échelle, d'optimiser l'exploitation de nos investissements respectifs, de renforcer nos expertises techniques ou de mobiliser celles de l'autre partenaire. Des réflexions sur l'extension du périmètre d'activité du groupement continuent de nourrir cette ambition.



63.000 employeurs publics
+ 30 services
Moy de 12.130 connexions /
jour



PEP'S, LA NOUVELLE PLATEFORME DES EMPLOYEURS PUBLICS

Le portail de services en ligne pour les employeurs publics a fait peau neuve en 2020.

UNE GESTION DES UTILISATEURS SIMPLIFIÉE

Outre une ergonomie totalement modernisée, les procédures d'inscription de l'employeur, de connexion des utilisateurs et de gestion des habilitations ont été très largement simplifiées.

Les administrateurs de la plateforme ont les moyens de gérer les comptes des utilisateurs en totale autonomie et les utilisateurs ont un accès direct à l'ensemble des informations relatives à leur compte.

DES PARCOURS UTILISATEURS FLUIDIFIÉS ET PERSONNALISÉS

Les parcours utilisateurs sur la plateforme sont désormais organisés par thématique. Cette nouvelle présentation des services et des outils associés facilite les nombreuses actions entreprises chaque jour par les employeurs publics au titre de plus de 10 régimes principalement de retraite et de solidarité : en 2019, ce sont en effet plus de **2,2 millions d'opérations** qui ont été réalisées sur la plateforme.

UN ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS ADAPTÉ

... au travers d'un « kit d'accompagnement », d'un formulaire de contact et d'un numéro d'appel unique disponibles.

INFORMATIQUE CDC, AUX CÔTÉS DE LA CAISSE DES DÉPÔTS, CRÉATEUR DE PLATEFORMES NUMÉRIQUES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Après MonCompteFormation et Mon Parcours Handicap, la plateforme PEP's illustre le savoir-faire d'Informatique CDC et de la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts pour concevoir des plateformes numériques d'intérêt général.





*12 millions
de Français sont touchés
par un handicap*

MON PARCOURS HANDICAP

Alors que la crise sanitaire fragilise l'économie et l'emploi des personnes en situation de handicap, cette plateforme permet de leur donner toute l'aide et l'information possibles pour soutenir leurs projets professionnels. Plateforme 100% accessible, conçue pour et avec les personnes en situation de handicap, elle s'étoffera progressivement de nouveaux services jusqu'en 2022, selon une logique d'amélioration continue.

UNE PLATEFORME POUR ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE

Faciliter l'information, l'orientation et les démarches des personnes en situation de handicap, en développant une plateforme visant à agréger un écosystème d'acteurs et de services.

La plateforme a pour objectif d'adresser toutes les étapes du parcours de vie des personnes en situation de handicap (emploi et formation, scolarité et études, santé, vie sociale et culturelle, logement, transport...) et se caractérise par :

- une information officielle, actualisée, facilement compréhensible et accessible à tous ;
- une information de référence, territorialisée et géolocalisée (annuaires, répertoires, évènements, sites ressources...);
- des services en ligne accessibles, à terme via un espace personnalisé et sécurisé ;
- un haut niveau d'accessibilité (éditoriale, technique, accompagnement des personnes les plus éloignées du numérique) - enjeu principal de cette plateforme.



MON PARCOURS
HANDICAP
.gouv.fr

DEMANDE DE RÉVERSION UNIQUE

NOUVEAU SERVICE EN LIGNE : LA DEMANDE DE RÉVERSION UNIQUE !

Petite révolution administrative : un service de demande de réversion unique en ligne disponible depuis fin juillet 2020. De quoi alléger les démarches à accomplir au décès de son mari ou de sa femme.

En effet, au décès de son conjoint(e), il est désormais possible de solliciter ses pensions de réversion via Internet, en une seule démarche, pour tous les régimes de retraite auquel il/elle a cotisé.

UNE APPLICATION DÉVELOPPÉE PAR LES ÉQUIPES ICDC, AUX CÔTÉS DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

La mise en production est intervenue le 1er juillet 2020, après une quinzaine de sprints depuis juin 2019.

Un service d'abord ouvert à quelques usagers puis ouvert à tous le 22 juillet 2020. L'opération usagers pionniers menée au cours de la 1ère quinzaine de juillet a permis de tester le téléservice en condition de production, de recueillir les ressentis des usagers et d'identifier de 1ères évolutions, de détecter et corriger quelques incidents techniques.



DE JUILLET A DECEMBRE :

Ce nouveau téléservice rencontre un vrai succès auprès du public : près de **22 000 demandes** de réversion ont été réalisées en ligne sur un total de 156 000 demandes reçues par les régimes sur la même période, soit plus de 13% du flux.

MUTUALISATION DES SI DRS/SRE

Avec l'objectif commun d'amélioration du service rendu aux agents et employeurs publics, et dans le cadre de leurs missions respectives de gestion de l'ensemble des régimes de retraite publics, la DRS et le SRE ont engagé un nouveau partenariat, qui se concrétise dans une 1^{ère} étape par un projet de mutualisation de leurs systèmes informatiques relatifs à la liquidation et au paiement des pensions et allocations de retraite et d'invalidité, et du référentiel clients.

RENFORCER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE DES RÉGIMES DE RETRAITE DE LA FONCTION PUBLIQUE

L'objectif est d'apporter plus de simplicité et d'efficacité dans les démarches des agents publics actifs et retraités.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans une logique de rationalisation des infrastructures informatiques et de coopération inter-régimes. Les travaux désormais lancés, doivent aboutir à la mise en service d'un SI mutualisé dans **44 mois**.

UNE COOPÉRATION CONSOLIDÉE ENTRE LA CAISSE DES DÉPÔTS ET LA DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Cette convention de mutualisation des SI permettra aux deux établissements de conforter leur coopération. En effet, les deux institutions ont notamment développé ensemble le service de demande de réversion unique.

LES ÉQUIPES ICDC MOBILISÉES

Ce projet de portée nationale qui prévoit...

- la création d'un référentiel commun des assurés et des employeurs en s'appuyant sur le référentiel clients de la DRS ;
- le rattachement du SRE à la chaîne de paiement des pensions de la DRS (ce qui implique le paramétrage des applications existantes pour le traitement de 7 millions de pensions par mois) ;
- le développement d'une nouvelle application partagée de liquidation reposant sur des processus métiers communs ... concerne une **trentaine de personnes** dans les équipes de développement, mais également les équipes de la production informatique et les équipes transverses (juridique, conformité, sécurité, ...).

SIGMA - SYSTÈME INTÉGRÉ DE GESTION DES ACTIVITÉS DES MARCHÉS

2020, UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR LES ACTIVITÉS DE MARCHÉ DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE LA CAISSE DES DÉPÔTS.

En 2019, les portefeuilles "Action" et "OPCVM" avaient été basculés dans Sigma, un tout nouveau système d'information Front To Back (To Compta).

En 2020, les équipes ont préparé l'intégration des Produits et Dérivés de Taux avec un objectif de bascule début 2021.

Cette opération réalisée, l'intégralité des portefeuilles de l'Etablissement Public seront gérés dans un outil moderne et partagé par les gérants, la Gestion des Actifs et le Back Office Titre.

Au-delà du remplacement d'un ensemble hétérogène d'applications, cette étape ouvre de nouvelles perspectives d'activité très attendues par les métiers. Elle permet aussi une large alimentation du BigData sur l'ensemble des portefeuilles, ouvrant la voie à de l'analyse de données et à une rationalisation du reporting.

QUELQUES CHIFFRES :

- + 150 personnes mobilisées sur le projet
- + 50 personnes mobilisées 24h/24 durant les week-end de bascule
- Des reprises d'antériorité pour les produits de taux représentant un encours de 220 Milliards d'€

LES PRODUITS ET DÉRIVÉS DE TAUX :

- 2228 swaps
- 5115 bonds
- 255 Forex





BIENVENUE TEAMS...



LA NOUVELLE PLATEFORME COLLABORATIVE INTERNE

TEAMS A REMPLACÉ SKYPE CHEZ ICDC PUIS À LA CAISSE DES DÉPÔTS EN PROPOSANT DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS :

- des appels en audio et en visio
- la planification et l'animation des réunions
- une collaboration simplifiée grâce à la création de canaux d'équipe
- le partage et la coédition de documents en temps réel



700

équipes Teams



7 000

utilisateurs par jour



65

ambassadeurs
Teams ICDC



17

ateliers de présentation
et prise en main pour ICDC



2020
UNE ANNÉE À DISTANCE



- Moyenne de plus de 6.000 connexions VPN simultanées quotidiennes.
- Bande passante Internet consommée moyenne de plus de 2.5Gb/s avec des journées jusqu'à 3.5Gb/s.



- Entre 45.000 et 55.000 participations à une réunion ou appel Teams/Skype contre une moyenne de 25.400.
- Le nombre de participations à un appel Teams/Skype est entre 20 et 25x supérieur aux chiffres habituels.
- Plus de 80% des appels passent en Teams.

DES ÉVÉNEMENTS 100% DIGITAL



- Accompagnement de la Caisse des Dépôts sur + de 75 événements digitaux internes et externes.
- Digitalisation des événements internes ICDC.
- Multiplication des échanges avec le Directeur général pour une meilleure information de tous et maintenir le lien.



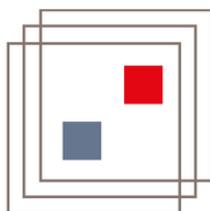
ÊTRE ACTEUR DE L'ENTREPRISE

La mise en place de communautés d'intérêt et de groupes de travail permet à tous les collaborateurs de s'investir autrement dans l'entreprise, dans une dimension qui sort du cadre de leurs fonctions : une façon d'être acteur de son entreprise !



DO IT GREEN

La communauté qui porte le développement durable dans la culture de l'entreprise



MIX'IT UNE COMMUNAUTÉ

CDC INFORMATIQUE 

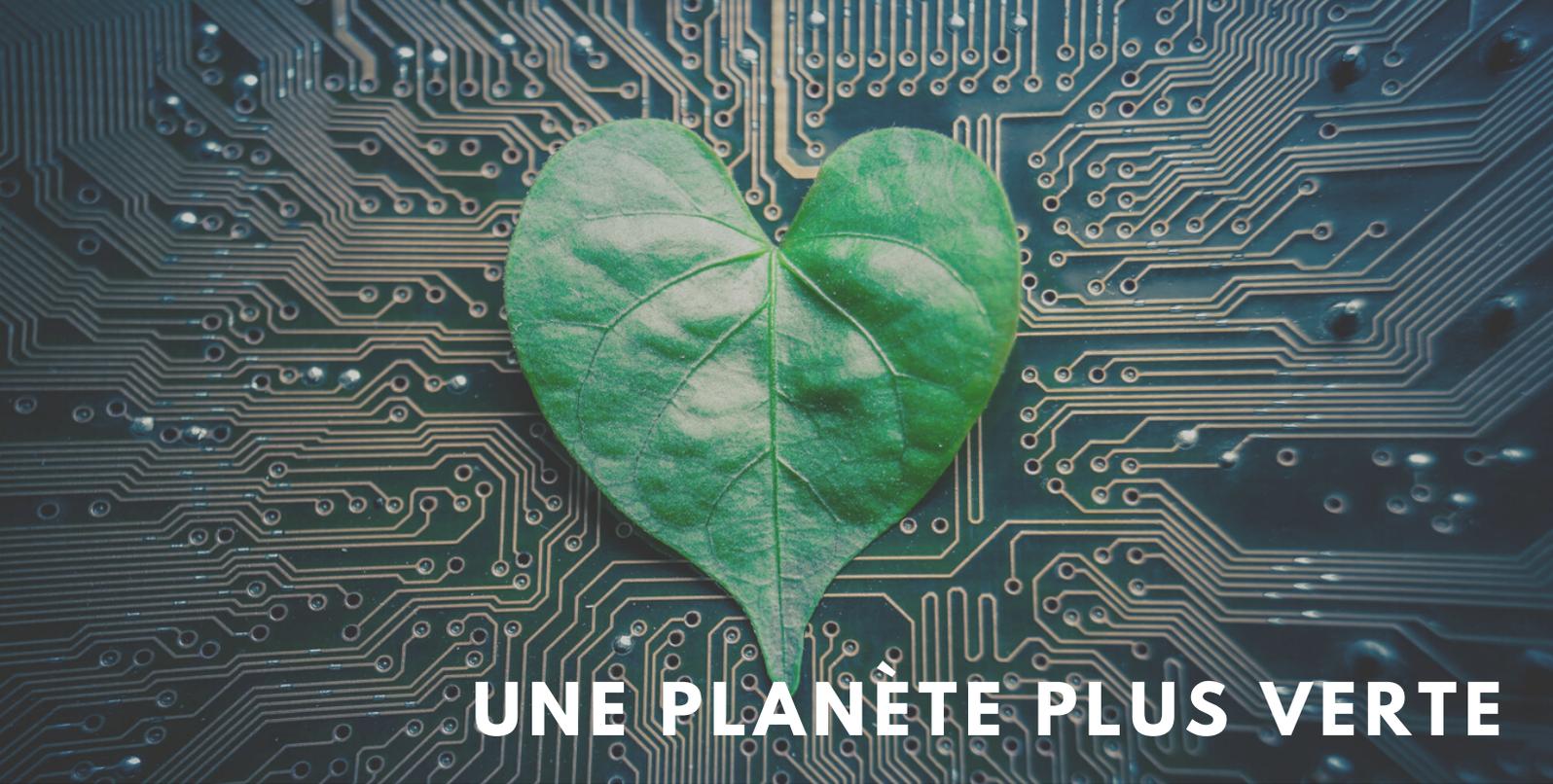
MIX'IT

La communauté qui casse les stéréotypes et favorise la complémentarité



SHADOW CODIR

Une instance d'échanges et de réflexion qui sensibilise le Comité de Direction dans la stratégie d'entreprise, porte des sujets et contribue à leur mise en œuvre



UNE PLANÈTE PLUS VERTE

CLUB GREEN-IT

- Renouvellement de l'adhésion au Club Green IT qui regroupe les porteurs de projets Green-IT francophones d'organisations privées et publiques.

ICDC se place ainsi comme un acteur dynamique dans la sphère IT en France.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Publication du 8ème bilan développement durable
- Semaine Européenne du Développement Durable 2020

LANCEMENT DE LA MÉDIATHÈQUE NUMÉRIQUE

Objectif : Partager une compilation de documents et d'études liés au développement durable :

- Différents types de supports
- 7 rubriques
- 23 publications en 2020





UNE POLITIQUE DE DÉCLASSEMENT IMPORTANTE



LE NUMERIQUE POUR TOUS

Dans le cadre de sa politique de déclassement, ICDC donne ses anciens ordinateurs, en état de marche, à des établissements d'enseignement, à des associations à but humanitaire et, depuis le confinement, aux hôpitaux et établissements de soins.



DE NOMBREUX DONNS EN 2020

- 1328 Unités Centrales, 532 portables, 838 écrans et 169 imprimantes
- Les restos du coeur, France Parkinson, Equalis, écoles, ...



UNE FIN DE VIE VERS LE RECYCLAGE

La destruction des biens informatiques a donné lieu à la récupération de 9506 kg (matières toxiques, plastiques, métaux, ...) destinés au recyclage.



UNE ENTREPRISE HUMAINE & SOLIDAIRE



OPÉRATION PIÈCES JAUNES 2020

- Mise à disposition des collaborateurs de tirelires.
- Grâce aux dons, 11 tirelires ont été remplies, soit l'équivalent de 18kg !



NO FINISH LINE CONNECTÉE

- 20 collaborateurs ICDC mobilisés et 1193,84 kms parcourus.
- Des dons pour l'alliance « Tous unis contre le virus », la Chaine de l'Espoir et le Samu social de Paris.



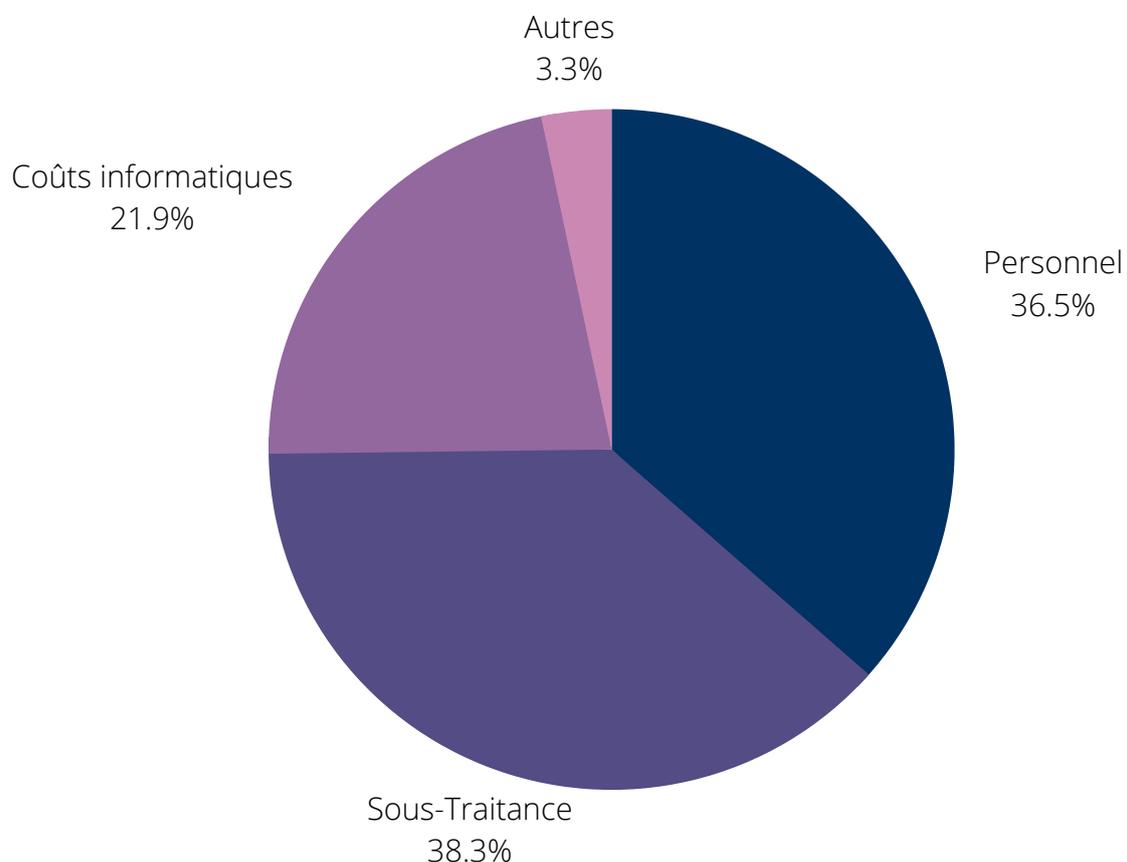
NOËL SOLIDAIRE

- Confection de "boîtes de Noël" à destination des plus démunis. Simple & généreux !
- Collecte de jouets en partenariat avec la Mine - Ressourcerie d'Arcueil.



LES CHIFFRES CLÉS...

Capital 2 000 000 €
Chiffre d'Affaires 291.5 M€
Investissements 17.4 M€
Refacturations 291.5 M€





LES CHIFFRES CLÉS...



1959

création d'ICDC



954

collaborateurs



sites en France :
Arcueil, Paris, Angers
et Bordeaux



29%

femmes



95%

cadres



RECRUTEMENTS

104 en CDI

69 alternances

TOUTE NOTRE ACTUALITÉ...



SITE INTERNET

icdc.caissedesdepots.fr



YOUTUBE

<https://www.youtube.com/channel/UCxeC64gTo7pDnwOYrjclHEg>



LINKEDIN

Informatique CDC



TWITTER

@InformatiqueCDC
@JeanneauPhilip1