



2021 RAPPORT ANNUEL

CDC INFORMATIQUE



www.icdc.caissedesdepots.fr

LE MOT DU DG...



Philippe JEANNEAU
Directeur général

2021, une année durant laquelle CDC Informatique a montré, une nouvelle fois, sa capacité d'adaptation. Le poids d'un environnement sanitaire préoccupant n'a ni freiné ni remis en cause notre ambition d'évolution.

C'est avec force, et guidé par l'excellence opérationnelle au service de nos clients, que CDC Informatique a mené ses nombreux projets et travaux.

Notre transformation engagée depuis 2 ans s'est poursuivie et cette année a notamment été marquée par la transformation en profondeur de notre direction de la production informatique qui a su se réinventer et changer ses habitudes avec la mise en place d'un nouveau modèle impliquant l'évolution des pratiques techniques et managériales dans le but de mieux servir nos clients et apporter de la valeur ajoutée à l'ensemble du groupe Caisse des Dépôts. Une évolution qui tend vers davantage d'autonomie et de responsabilisation pour les collaborateurs dans la définition, le pilotage et la mise en œuvre de leurs activités au quotidien.

Notre expertise et notre savoir-faire ainsi que notre capacité à utiliser les nouvelles technologies et intégrer les nouvelles architectures nous ont permis d'accompagner la Caisse des Dépôts au plus près, dans ses défis de transformation digitale et lui apporter le meilleur de la technologie.

Mon Parcours Handicap a fêté ses 1 an, une belle réussite pour cette plateforme unique d'information, d'orientation et de services à destination des personnes en situation de handicap. Les équipes de CDC Informatique, aux côtés de la Caisse des Dépôts, mettent leur expertise et leur savoir-faire au service de cette plateforme, au quotidien, pour l'enrichir et proposer toujours plus de services en adéquation avec les attentes et besoins des Français.

CDC informatique a pris part à un projet d'envergure, celui de propulser l'IT de la Caisse des Dépôts dans le XXI^e siècle en développant les valeurs d'un numérique responsable. Nous sommes engagés dans un plan ambitieux visant à réduire de 20% l'impact environnemental du numérique à horizon 2030.

Je suis convaincu que nous avons un vrai rôle à jouer en activant les leviers à notre disposition dans nos activités.

L'esprit d'équipe qui nous anime et notre solidarité sont de véritables forces au quotidien. Ensemble, nous sommes riches de l'expérience de ces mois tourmentés. Je sais pouvoir compter sur les femmes et les hommes qui composent CDC Informatique pour rester pragmatiques et efficaces, innovants, solides et positifs et ainsi relever les défis d'aujourd'hui et de demain.

RH, S'ADAPTER !

2021 a été placée, comme 2020, sous le signe de l'adaptation de l'ensemble de l'entreprise à la crise sanitaire.

Dans le cadre du télétravail généralisé, l'activité des ressources humaines dématérialisée a continué, avec un recours massif aux formations en distanciel, le recrutement et l'intégration des candidats grâce aux solutions de travail mobile, et l'accompagnement individuel des collaborateurs à distance.

A compter de septembre 2021, nous avons pu passer à une organisation en mode hybride avec un accord permettant aux collaborateurs de télétravailler jusqu'à 3 jours par semaine, nombre de jours choisi par plus de 83 % des salariés d'ICDC.

Du point de vue des relations sociales, les nombreuses réunions avec les organisations syndicales représentatives ont permis une réflexion approfondie sur les divers aspects de la Qualité de Vie au Travail au sein d'ICDC.

La DRH a également souhaité améliorer l'expérience collaborateur avec la mise en place d'un chatbot RH, qui permet aux salariés d'ICDC d'avoir une réponse instantanée à leurs questions.

Enfin 2021, a vu le déploiement d'OpenClassrooms, une plateforme de formation professionnelle en ligne qui offre une nouvelle façon d'apprendre, la mise en place du parcours Tech Lead, et le renforcement de l'offre de formation élaborée conjointement par la Caisse des dépôts et ICDC, dans le cadre de l'école du digital.

Par ailleurs, la démarche « Tous acteurs », visant à faire évoluer dans la durée notre culture d'entreprise vers plus d'agilité, d'innovation et de travail en matriciel, par un management plus délégué et plus responsabilisant, a été poursuivie.



Mathieu LEVALLOIS
Directeur des
Ressources Humaines



RECRUTEMENT
73 en CDI



ALTERNANCE
61 jeunes accueillis



FORMATION
85% en distanciel



SÉCURITÉ



Christophe CAVROT
Directeur de la
Sécurité Globale

L'année 2021 aura été marquée par l'obtention de deux certifications majeures : Hébergeur de Données de Santé (HDS) et ISO 27001, qui viennent affirmer le savoir-faire de CDC Informatique en matière de sécurité et de protection de données sensibles.

Cette année a également vu une accélération et une augmentation des projets de presque 25%, tous ayant bénéficié d'un accompagnement complet des équipes sécurité pour répondre à des enjeux toujours plus élevés. Comme les années précédentes, les attaques ont également continué d'augmenter contre toutes les entreprises, et donc naturellement contre les infrastructures de CDC Informatique qui hébergent des services sensibles et visibles. Dans ce contexte, le CERT a continué son rayonnement dans le Groupe par la mise en place de services dédiés aux filiales, et est ainsi devenu un acteur incontournable dans le dispositif de protection du Groupe.



L'année 2022 verra la poursuite des travaux menés en cyber-résilience et même une accélération dans une période où les capacités de résilience des entreprises sont fortement éprouvées.



INTRUSION
50+ tests réalisés



1.300 milliards
de logs de sécurité stockés



CERTIFICATIONS
Hébergeur de données de
santé (HDS) & ISO 27001

TECHNO



Au cours de l'année 2021, CDC Informatique a renforcé ses capacités technologiques autour des sujets DevOps, APIs, Data et Cloud afin d'asseoir son rôle de leader technologique au sein du groupe Caisse des Dépôts.

CDC Informatique a notamment mis en œuvre une toute nouvelle chaîne de développement continu basée sur la technologie Cloudbees et a renforcé et industrialisé son socle API à l'aide des technologies Axway.

Dans le domaine de la data, ICDC s'est doté de nouvelles fonctionnalités de gouvernance et de mise en qualité des données via les outils Informatica, et a créé son socle plateforme d'orchestration de containers avec la technologie Rancher.

Ces projets sont des exemples de la volonté de CDC Informatique d'investir sur les technologies « cloud native » qui lui permettent de se positionner à l'état de l'art informatique de la place.



Laurent MIRGUET
Chief Technical
Officer (CTO)



12 millions
de Français sont touchés
par un handicap

MON PARCOURS HANDICAP

UNE PLATEFORME POUR ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE

Plateforme 100% accessible, conçue pour et avec les personnes en situation de handicap, elle s'étoffe progressivement de nouveaux services, selon une logique d'amélioration continue.

Faciliter l'information, l'orientation et les démarches des personnes en situation de handicap :

- une information officielle, actualisée, facilement compréhensible et accessible à tous ;
- une information de référence, territorialisée et géolocalisée;
- un haut niveau d'accessibilité - enjeu principal de cette plateforme.

SCOLARITÉ & ETUDES SUPÉRIEURES

La nouvelle rubrique scolarité a pour vocation de faciliter le quotidien des parents en leur simplifiant la recherche d'informations et d'interlocuteurs mais également en leur fournissant des informations fiables et faciles à lire sur les aides, les accompagnements ou les démarches à effectuer.

Depuis le 03 décembre 2021, monparcourshandicap.gouv.fr propose aux lycéens et aux étudiants en situation de handicap une nouvelle rubrique d'information portant sur les études supérieures.



MON PARCOURS
HANDICAP
.gouv.fr



MON COMPTE ÉLU

#MCF

L'ordonnance du 20 janvier 2021 portant sur la réforme de la formation des élus locaux a instauré la création d'un nouveau service : Mon Compte Elu, géré par la Caisse des Dépôts pour le compte du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.

Mon Compte Élu est ainsi le nouveau service numérique qui permet aux élus locaux d'utiliser leur droit individuel à la formation (DIF Élus ou DIFE) acquis dans le cadre de leur mandat actuel.

Quels avantages ?

Ce service vise à simplifier et à sécuriser l'accès et l'utilisation du DIFE. Les élus peuvent ainsi, via la plateforme Mon compte Formation, consulter et mobiliser leurs droits à la formation en toute autonomie, accéder au catalogue de formations proposées dans le cadre de leur mandat électoral ou de leur réinsertion professionnelle et acheter une formation directement sur la plateforme.

De quelles formations parle-t-on ?

Sont concernées les formations en lien avec l'exercice du mandat local et celles visant à la réinsertion professionnelle à l'issue de leur mandat.

#MonCompteFormation EN 2021, c'est :

- 9,7M de profils usagers MCF activés depuis 2019
- 3.5M de téléchargements de l'appli mobile
- 23 000 organismes de formation
- 360 000 formations proposées
- 3M de dossiers de formation acceptés
- 100 000 visites quotidiennes sur le portail usagers et l'app mobile



MA RETRAITE PUBLIQUE

À compter du 1er juillet 2021, l'espace personnel devient Ma retraite publique, la plateforme de services dédiée aux actifs et retraités des régimes gérés par la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts. Elle offre un parcours Retraite 100% numérique, sécurisé et personnalisé.

Le numérique au service des actifs et des retraités pour les accompagner dans leurs parcours de vie Retraite

Ma retraite publique accompagne les Français dans leur parcours de vie et simplifie les démarches retraite des actifs et retraités relevant des fonds gérés par la DPS. Ma retraite publique complète l'offre de services numériques déployés sur la plateforme PEP's pour les employeurs publics immatriculés aux régimes de retraite gérés par la DPS.

Ma retraite publique facilite l'accès à l'offre de service du portail commun inter régimes et la complète pour répondre aux besoins d'autonomie des actifs et des retraités tout en apportant la bonne information au bon moment à chaque utilisateur.

- Elle offre un parcours personnalisé, sécurisé, gratuit, multi-régimes et 100 % numérique. Elle se positionne en tant que plateforme numérique au service des actifs et retraités.
- Elle rend les actifs autonomes, et leur permet d'obtenir directement des informations sur leurs droits à la retraite.
- Pour les personnes en activité, elle offre la visualisation de la carrière, des outils de simulation, fournit un accompagnement à la préparation du départ à la retraite et permet de formuler sa demande de retraite en un point unique pour tous les régimes de retraite.
- Dans la continuité, elle centralise l'ensemble des informations et documents utiles pour les retraités, y compris ceux bénéficiant d'aides sociales.

Politiques sociales ■

ma retraite publique
MAREP

FIDELIO

Un peu de contexte :

La Caisse des Dépôts centralise les dépôts de l'épargne réglementée (Livret A ...) qui représentent environ 280 Milliards d'Euros. Ces dépôts servent à financer le logement social sur tout le territoire français. L'encours des prêts est d'environ 200 milliards d'Euros (350 00 000 prêts, avec une durée pouvant atteindre 50 voire 80 ans pour certains) pour construire ou réhabiliter des logements sociaux (NB : Un français sur 6 environ habite dans un logement social).

Le projet Fidelio a été lancé afin de permettre des évolutions de fonctionnalités plus importantes, sur une technologie actuelle.

Le projet Fidelio ?

Le lot 1 de Fidelio est fonctionnel opérationnel en production depuis mai 2019, gérant 1.000 prêts environ.

En 2021, deux mises en production majeures sont intervenues :

- Mise en production du lot 2 regroupant de nombreuses fonctionnalités
- Reprise de 20 000 prêts.

De nouvelles fonctionnalités :

- Profil Intérêts Courus
- Gestion des garanties (inclus InfoGarant)
- Transfert de prêt (masse, scission)
- Déclassement et Provisions
- Centralisation des risques
- TRICP (TRAitement Informatique des Créances Privées)

QUELQUES CHIFFRES :

- 20 000 prêts migrés
- Un peu moins de 60 000 tiers toppés migrés FIDELIO dans PRELUDE, en deux temps :
 - lors de la reprise : ceux avec encours
 - post-reprise : ceux sans encours



INSTANT PAYMENT

Petite révolution au sein de la Caisse des Dépôts !

Il s'agit d'un virement bancaire exécutable en 7-24-365, c'est-à-dire disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24 et 365 jours par an, qui permet au bénéficiaire de disposer des fonds dès réception.

La consommation en temps réel « *Tout le temps, partout, tout canal* » constitue la nouvelle norme des habitudes de consommation. La mise en place de l'Instant Payment contribue ainsi à l'amélioration de l'expérience client, crée de la valeur et participe à notre transformation numérique.

En plus d'être payés plus vite, nos clients sont notifiés par SMS de la bonne exécution du paiement sans avoir à vérifier sur leur banque en ligne le transfert effectif des fonds.

Cette nouvelle brique applicative vient moderniser le SI et tend à le rendre de plus en plus temps réel. En effet, la Caisse des Dépôts a souhaité se doter de ce nouveau moyen de paiement afin de digitaliser et moderniser son core banking et d'offrir à ses clients une prestation de service relative à une solution de processing de Paiement Instantané et d'Echange Interbancaire, incluant le filtrage des flux et la lutte contre la fraude. L'ouverture a été un vrai succès et a permis de recevoir et d'accepter plus de 4 000 opérations en deux jours.

D'ici fin 2022, l'Instant Payment sera également disponible en émission pour l'ensemble de la clientèle bancaire.



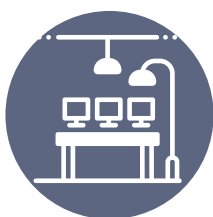
QUELQUES CHIFFRES :

- Réception de **1 500 Instant Payment** en moyenne par jour de la semaine, et **420** par jour le week-end.
- En moyenne **70 opérations** reçues entre minuit et 6 h du matin.
- **Plus de 50 personnes mobilisées** à des degrés divers sur cette première phase du projet.



S'ADAPTER...

**UNE OFFRE DE SERVICES EN ADÉQUATION AVEC LES ATTENTES
DES CLIENTS & UTILISATEURS**



POSTE DE TRAVAIL

11.000 postes de travail gérés
répartis sur + de 60 sites



ASSISTANCE UTILISATEURS

Réception de 5.000 appels
par mois



SMARTPHONES

6.500 gérés
par les équipes ICDC



ÉVÉNEMENTIEL

Accompagnement de la
Caisse des Dépôts sur
180 événements
(x2 par rapport à 2020)



TEAMS

De nombreux outils
mis en place :
Bookings, Forms, FindTime,
ToDo, Tableau blanc, ...



SALLES DE RÉUNION

Installation du dispositif
Teams Room -
mise en place de
160 salles MTR



AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE...

Le GIE ALLIANCE IT

- GIE à vocation technologique afin d'offrir des services performants à la Banque de France et à CDC Informatique
- Une ambition commune : poursuivre la recherche de pistes de mutualisation permettant de générer des économies d'échelle, d'optimiser l'exploitation des investissements respectifs, de renforcer les expertises techniques ou de mobiliser celles de l'autre partenaire
- Projet NewITSM : le GIE Alliance IT a acquis l'outil logiciel ITSM et CDC informatique, fort de son expérience et reconnu pour son savoir-faire sur les outils ITSM, a été choisi par la Banque de France pour installer et intégrer la solution.



API SATION

- Principe fondateur de l'ouverture de nos SI vers l'extérieur
- Un nouveau pallier en 2021 : mise en place d'une suite logicielle qui couvre tout le cycle de vie des APIs
- Une approche industrielle vis-à-vis des APIs tout garantissant la performance et la sécurité de celles-ci.



UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR NOTRE DIRECTION DE LA PRODUCTION INFORMATIQUE

- Transformation des pratiques techniques et managériales pour mieux servir nos clients et apporter de la valeur ajoutée à l'ensemble du groupe Caisse des Dépôts
- 4 piliers essentiels qui viennent renforcer notre culture de l'excellence opérationnelle et du service : agilité, approche produit, orientation client, management 3.0.





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



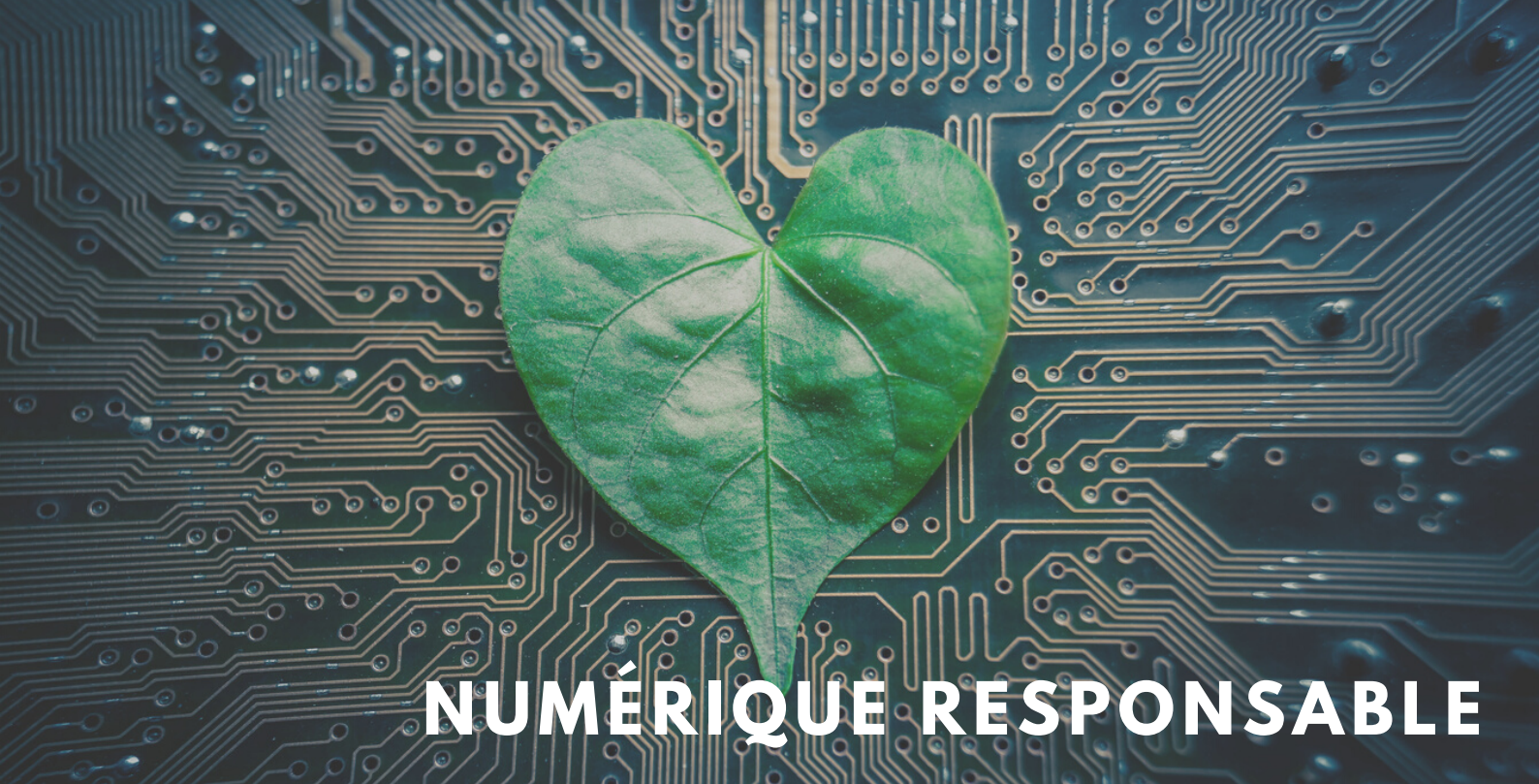
MIX'IT

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



NUMÉRIQUE RESPONSABLE

CDC Informatique intègre PLANET TECH'CARE

• Initiative mettant en relation des entreprises et des acteurs de la formation partageant un même objectif de réduction de l'empreinte environnementale du numérique.



PLAN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Le Plan Numérique Responsable (PNR), piloté par la CDC, vise à réduire l'impact environnemental du numérique à l'échelle de l'établissement public.

- Réduire de 20% l'empreinte carbone du numérique à horizon 2030
- Systématiser la mise en œuvre de pratiques Numérique Responsable tout au long de la chaîne de valeur
- Intégrer le Numérique Responsable dans la culture d'entreprise.



INSTITUT DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE

= Être une place de réflexion sur les 3 enjeux clés du numérique responsable.

- Réduction de l'empreinte environnementale, sociale et économique du numérique
- Capacité du numérique à réduire l'empreinte environnementale, sociale et économique de l'humanité
- Création de valeur durable / innovation responsable via le numérique pour réussir l'e-inclusion de tous.



UNE PLANÈTE PLUS VERTE



PUBLICATION DU BILAN CARBONE

Il permet de calculer l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre et d'avoir une idée précise de l'empreinte carbone d'une entreprise.



ETUDE SUR LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DU TÉLÉTRAVAIL CHEZ ICDC

- #1 les déplacements
- #2 l'immobilier
- #3 le numérique



SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE À ICDC

- Sensibilisation (articles, bonnes pratiques, quiz, chiffres clés ...).



GESTION DES DÉCHETS CHEZ ICDC

- Collecte des équipes informatiques auprès de l'Entreprise adaptée 'Recyclea'
- Déclassement de 7 444 biens informatiques dont 41% en état de fonctionnement, destinées au réemploi, à destination d'associations, écoles, établissements de soins.

UNE POLITIQUE DE DÉCLASSEMENT ACTIVE



LE NUMERIQUE POUR TOUS

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



2021 - DES DONS TOUJOURS PLUS NOMBREUX

- 3513 Unités Centrales, 661 portables, 215 écrans et 48 imprimantes
- Les restos du Coeur, Mairie de Joigny, Association Télémaque, écoles, ...



UNE FIN DE VIE VERS LE RECYCLAGE

La destruction des biens informatiques a donné lieu à la récupération de **9661,50 kg** (matières toxiques, plastiques, métaux, ...) destinés au recyclage.



UNE ENTREPRISE HUMAINE & SOLIDAIRE



OPÉRATION PIÈCES JAUNES 2021

- Pour la seconde année consécutive, ICDC a invité ses collaborateurs à participer à l'opération pièces jaunes.



LE SPORT SOLIDAIRE

Mobilisation des collaborateurs, coureurs & marcheurs, pour 2 événements sportifs majeurs :

- No finish Line connectée, en faveur de la Chaîne de l'Espoir et du Samu social de Paris
- Odysee Paris pour la lutte contre le cancer du sein.

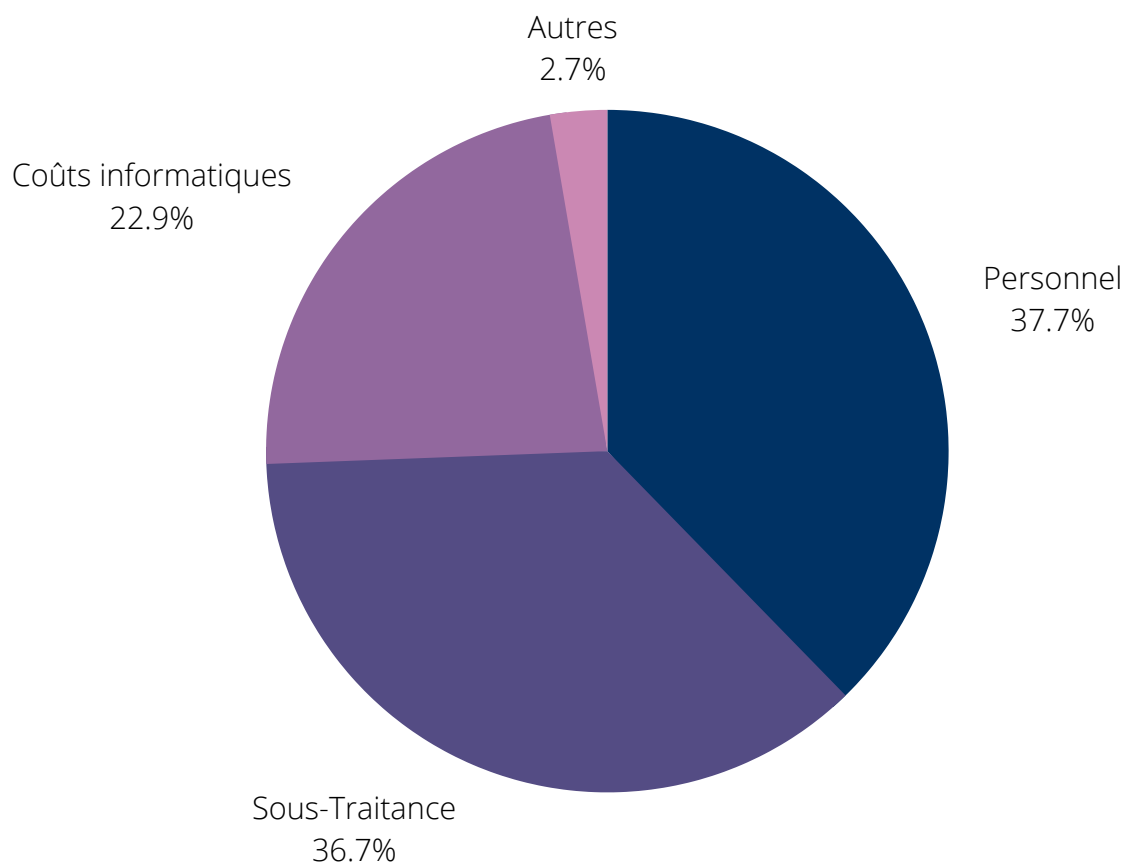


NOËL SOLIDAIRE

- Collecte de jouets en partenariat avec la Mine - Ressourcerie d'Arcueil.
- Un geste généreux pour faire le bonheur d'enfants le jour de Noël.

LES CHIFFRES CLÉS...

Capital 2 000 000 €
Chiffre d'Affaires 300.5 M€
Investissements 11 M€
Refacturations 300.5 M€





LES CHIFFRES CLÉS...



1959

création d'ICDC



945

collaborateurs



sites en France :
Arcueil, Paris, Angers
et Bordeaux



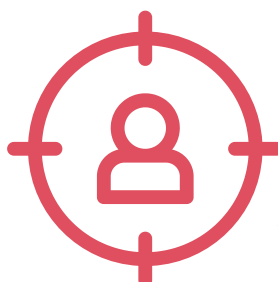
32%

femmes



95%

cadres



RECRUTEMENTS

73 en CDI

61 alternances

100+ mobilités internes

TOUTE NOTRE ACTUALITÉ...



SITE INTERNET

icdc.caissedesdepots.fr



YOUTUBE

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



LINKEDIN

[Informatique CDC](#)



TWITTER

@InformatiqueCDC
@JeanneauPhilip1