

1. AUDIT / CONTRÔLE

1.4 Point cybersécurité et plan de remédiation ACPR

RAPPORTEUR : Le Directeur Général

Par courrier du 28 mars 2025, l'ACPR nous a adressé la lettre de suite au rapport d'inspection de M. Delavis sur la gestion des risques informatiques de la caisse de Crédit Municipal de Nantes. Le 4 avril 2025, cette lettre a bien été transférée à la Présidente de notre Conseil d'Orientations et de Surveillance (COS) ainsi qu'à tous les administrateurs. Par courrier daté du 27 mai 2025, nous vous avons communiqué nos réponses en complétant l'annexe de la lettre de suite du 28 mars 2025.

Depuis le 27 mai 2025, la lettre de suite, ainsi que la réponse que nous avons adressée, ont été présentées à la réunion du COS du 28 mai 2025. Un nouveau point d'avancement a également été réalisé lors du COS du 22 septembre 2025.

Par courrier en date du 7 novembre 2025, nous avons informé l'ACPR de la suite de nos avancées, et plus particulièrement de celles pour lesquelles un délai au 31 octobre 2025 avait été fixé. Nous avons depuis confirmé à l'ACPR la réalisation des actions prévues au plus tard au 31 décembre 2025. Nous préparons actuellement une communication avant la fin mars : il s'agira d'adresser notre projet de réponse projeté au 30 avril 2026 pour pouvoir échanger avec le responsable de mission en anticipation de cette date butoir.

Nous vous proposons de procéder constat par constat pour vous présenter l'état d'avancement de chaque sujet. L'état d'avancement peut se résumer ainsi (le tableau ci-dessous présente les données actualisées au 10 mars 2026 et une projection au 30 avril 2026) :

		Réalisé au 10/03/2026		Projection au 30/04/2026	
	<i>Echéances</i> <i>lettre de</i> <i>suite</i>	<i>Réponse du</i> <i>CMN aux</i> <i>constats de la</i> <i>lettre de suite</i>	<i>Taux de</i> <i>réalisation des</i> <i>actions du plan</i> <i>de remédiation</i> <i>interne</i>	<i>Réponse du</i> <i>CMN aux</i> <i>constats de la</i> <i>lettre de suite</i>	<i>Taux de</i> <i>réalisation des</i> <i>actions du plan</i> <i>de remédiation</i> <i>interne</i>
<i>Global</i>			87%		95%
<i>Constat n°1</i> <i>Gouvernance</i>	31/10/2025	<i>Terminé</i>	100%	<i>Terminé</i>	100%
<i>Constat n°2</i> <i>Sécurité du SI</i>	31/10/2025	<i>Terminé</i>	93%	<i>Terminé</i>	100%
<i>Constat n°3</i> <i>Prestations</i> <i>externalisées</i>	30/04/2026	<i>En cours</i>	56%	<i>En cours</i>	69%
<i>Constat n°4</i> <i>Contrôle du GIE</i>	31/10/2025	<i>Terminé</i>	100% (CMN) / 53,13 % (GIE CM Services)	<i>Terminé</i>	100% (CMN) / 79 % (GIE CM Services)
<i>Constat n°5</i> <i>Continuité des</i> <i>activités</i>	31/10/2025 et 30/04/2026	<i>Terminé</i>	100 %	<i>Terminé</i>	100%
<i>Constat n°6</i> <i>Cadre de</i> <i>maitrise des</i> <i>risques</i>	30/04/2026	<i>Terminé</i>	100%	<i>Terminé</i>	100%
<i>Constat n°7</i> <i>Formation et</i> <i>sensibilisation</i>	30/06/2025 et 31/12/2025	<i>Terminé</i>	100%	<i>Terminé</i>	100%

Constat n°1 : Gouvernance

Sur le sujet du constat n°1, le Crédit municipal de Nantes considère avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans le délai imparti (31/10/25). Le Crédit municipal a également finalisé son plan de remédiation sur ce sujet.

Constat n° 2 : sécurité du système d'information

Sur le sujet du constat n°2, le Crédit municipal de Nantes considère avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans le délai imparti (31/10/25).

Néanmoins, au sein de son plan de remédiation, le Crédit municipal conserve deux (2) actions à mener par ses propres moyens, et une (1) action sous-traitée au GIE CM SERVICES à contrôler, pour finaliser ses réponses à ce constat. Il est raisonnable de penser que ces actions seront terminées au 30 avril 2026.

Constat n° 3 : encadrement des prestations externalisées

Sur le sujet du constat n°3, le Crédit municipal continue d'investir du temps et de l'énergie pour mener à leurs termes les actions de nature à répondre aux demandes de mesures correctives de la lettre de suite ainsi qu'au plan de remédiation.

Au 31 octobre 2025, la structuration de ce projet était terminée et de nombreux livrables étaient déjà opérationnels (inventaire des externalisations, analyse des risques des PSEE, analyse de conformité réglementaire (gap analysis), registre des externalisations complété, un registre des externalisations TIC, un inventaire des externalisations du GIE, une politique d'externalisation mise à jour, ...). En vue de la renégociation des contrats, des clauses types ont été rédigées : elles tiennent compte à la fois des constats du contrôle ACPR et des obligations issues de la réglementation DORA.

Depuis le 31 octobre 2025, un contact personnalisé a été pris avec la plupart des prestataires concernés. Les propositions de clauses types à ajouter aux contrats ont été communiquées. Certains prestataires sont revenus vers nous et des négociations ont été initiées (GIE et ARRAGO/FINPACT). Des relances ont été adressées aux prestataires demeurés silencieux à nos demandes.

Pour avoir plus de poids auprès des prestataires que nous avons en commun avec les autres caisses de Crédit municipal adhérentes du GIE CM services, certaines négociations sont menées, par le CMN, au nom des différentes caisses adhérentes.

Il n'en demeure pas moins que les facultés d'inerties de certains prestataires sont importantes. En conséquence, et dans un souci de transparence vis-à-vis de son autorité de contrôle, le Crédit municipal de Nantes est contraint de constater qu'il ne pourra mener à leur terme que certaines négociations pour la date du 30 avril 2026. D'autres négociations se prolongeront fort probablement au-delà de cette date. Enfin, pour un nombre de prestataires que nous espérons aussi rares que possible il n'est pas exclu que les négociations ne puissent pas aboutir.

Le Crédit municipal de Nantes tient à réaffirmer qu'il déploie toutes les actions qui lui sont ouvertes pour mener à bien ces négociations et qu'il continuera à produire ses meilleurs efforts pour s'approcher le plus possible d'une réponse satisfaisante aux demandes de l'ACPR et aux exigences de la réglementation DORA.

En conséquence, le Crédit municipal de Nantes considère aujourd'hui être revenu en maîtrise de ce processus d'encadrement des prestations externalisées. Néanmoins, la mise en conformité des contrats dépassera l'échéance du 30/04/2026. Nous nous interrogeons sur la capacité à obtenir une conformité intégrale sur ce point (laquelle nécessiterait que le rapport de force soit suffisamment en notre faveur pour que tous nos prestataires acceptent les clauses proposées). Nous souhaitons entrer en discussion avec l'ACPR sur les suites à donner au constat n°3 de la lettre de suite.

Constat n° 4 : contrôle du GIE et de ses sous-traitants

Sur le sujet du constat n°4, le Crédit municipal de Nantes considère avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans le délai imparti (31/10/25). La Caisse de crédit municipal considère être désormais en maîtrise de son prestataire, le GIE CM Services, et entend travailler à maintenir son niveau d'exigence vis-à-vis de celui-ci.

A ce titre, le 6 novembre 2025, le Crédit municipal de Nantes avait annoncé prévoir d'auditer le plan de remédiation tel que présenté par le GIE CM Services pour en vérifier l'exactitude ; et ce avant le 30 avril 2026.

Cet audit a été mené dès le mois de novembre 2025. Comme nous le savions le plan de remédiation du GIE CM SERVICES prend appui sur plusieurs audits distincts : l'audit ACPR bien entendu, mais également un audit KPMG. Enfin, des actions issues des réflexions internes du GIE CM SERVICES ont également été intégrées. Lors de l'audit de novembre 2025, il est apparu que, dans un souci de synthèse, différentes actions issues des constats ACPR, KPMG, ou internes, ont été fusionnées, voire supprimées : malheureusement, ce souci de synthèse a été mené sans indicateur fiable permettant d'isoler les actions menées en réponses aux demandes de l'ACPR. En outre, il est également apparu une différence de méthode de comptabilisation. Le GIE CM SERVICES attribuait à chaque action un pourcentage d'avancement (en général, 25, 50, 75, ou 100%) et communiquait ensuite la moyenne de ces pourcentages d'avancements au Crédit municipal de Nantes. Pour sa part, le Crédit municipal de Nantes communiquait uniquement sur le pourcentage des actions définitivement terminées. Or, de nombreuses actions du GIE CM SERVICES étaient cotées à 50% ou 75% faisant ressortir une moyenne plus avantageuse, là où le Crédit municipal de Nantes ne prenait en considération que les actions cotées à hauteur de 100%. En conséquence, les statistiques d'avancement communiquées par le GIE CM SERVICES au Crédit municipal de Nantes, si elles étaient sincères, ne rendaient pas compte de la réelle avancée du GIE CM SERVICES dans les réponses apportées aux constats de l'ACPR, ni de l'ampleur des actions qui restaient à mener.

Dans son souci de demeurer en maîtrise de son prestataire, le plan de remédiation du GIE CM SERVICES a été repris, par le Crédit municipal de Nantes, ligne à ligne, pour que soit de nouveau explicitement identifiées les cent vingt-huit (128) actions issues du rapport de contrôle de l'ACPR et concernant directement le GIE CM SERVICES. De plus, les méthodes de calculs ont été harmonisées.

Le 2 décembre 2025, une réunion s'est déroulée entre le Crédit municipal de Nantes et le GIE CM SERVICES, en présence du RSSI externalisé du GIE. Un débat a été initié, ligne par ligne, sur la réelle avancée des actions prévues en réponses aux constats du rapport de contrôle de l'ACPR. Les cotations ont été révisées. Après harmonisation de la méthode de calcul, il a été possible de déterminer le taux d'avancement du GIE CM SERVICES dans son plan de remédiation aux constats du rapport de contrôle de l'ACPR.

A la date du 10 mars 2026, le GIE CM SERVICES a finalisé soixante-huit (68) actions, soit 53,13 % de son plan de remédiation. Toutefois, la migration vers un nouvel opérateur d'accès à internet, laquelle est en cours de finalisation, va permettre de terminer trente-trois (33) autres actions du plan de remédiation : **le pourcentage d'avancement du GIE CM SERVICES passera alors à 79 %.** **Cet objectif est raisonnablement atteignable pour le 30 avril 2026.**

Des réunions de suivi de l'avancement du plan de remédiation du GIE CM SERVICES, à la demande et en présence du Crédit municipal de Nantes, ont été tenues le 16 février 2026, puis le 2 mars 2026. D'autres réunions sont planifiées le 6 avril, le 4 mai, le 1^{er} juin 2026, et ainsi de suite le premier lundi de chaque mois jusqu'à finalisation du plan de remédiation du GIE CM SERVICES.

Toutefois, le Crédit municipal de Nantes entend vous informer que le plan de remédiation du GIE CM SERVICES ne sera pas terminé au 30 avril 2026.

Par ailleurs, à l'initiative du Crédit municipal de Nantes, la création d'un poste de RSSI des caisses de crédit municipal adhérentes du GIE CM SERVICES a été votée. Ce salarié du GIE CM SERVICES sera sous l'autorité hiérarchique de l'administrateur délégué (qui est l'un des directeurs des caisses adhérentes), et pourra rendre compte au bureau et au conseil d'administration du GIE CM SERVICES, autrement dit directement aux directeurs de chacune des caisses. Il aura pour mission de conseiller les directeurs de chaque caisse sur le sujet de la sécurité de leur système d'information ainsi que d'assurer pour le compte de chacun de ces directeurs un contrôle de la mise en œuvre des bonnes pratiques de sécurité informatique au sein du GIE CM SERVICES. Le suivi de la finalisation du plan de remédiation du GIE CM SERVICES sera l'une de ses missions. Ce poste permettra ainsi d'harmoniser les pratiques des caisses tout en renforçant la maîtrise par ces caisses de leur principal prestataire informatique à savoir le GIE CM SERVICES. Ce salarié interviendra en complément du RSSI externalisé du GIE CM SERVICES. La prise de fonction de ce salarié est prévue pour le 1^{er} mai 2026.

Nous avons donc démontré notre capacité à être maître de ce prestataire et la structuration des processus au sein du GIE est une avancée forte permettant d'être confiant sur les perspectives d'atteinte des objectifs fixés. Sans doute avons-nous été trop ambitieux par rapport au temps nécessaire pour mener à bien ces chantiers collectifs et intégrant des prestataires externes au GIE.

Par rapport aux exigences énoncées dans la lettre de suite, nous considérons que le constat est clos. Par contre, le suivi de la réalisation des actions demandées au GIE, hors périmètre des demandes de mesures correctives de la lettre de suite de l'ACPR, devra se poursuivre et fera l'objet d'un rapport régulier au CAR et au COS. Le suivi de la finalisation du plan de remédiation du GIE CM SERVICES sera l'une des missions du RSSI des caisses.

Constat n° 5 : continuité des activités

Lors de notre communication du 6 novembre 2025, le Crédit municipal de Nantes considérait déjà avoir répondu à la première demande de mesure corrective issue du constat n°5 et énoncée par l'ACPR ; à savoir la mise à jour du plan d'urgence et de poursuite de l'activité. Cette demande avait pour échéance le 31 octobre 2025 ; date respectée par le Crédit municipal de Nantes.

A la date du 10 mars 2026, le Crédit municipal de Nantes considère désormais avoir également répondu à la seconde demande de mesure corrective issue du constat n° 5 et énoncée par l'ACPR dans sa lettre de suite ; à savoir la réalisation de tests permettant de vérifier la capacité effective de mettre en œuvre le PUPA mis à jour. Cette seconde demande avait pour échéance le 30 avril 2026 ; date que le Crédit municipal de Nantes a donc respecté.

Les tests effectués pour vérifier la capacité effective de mettre en œuvre le PUPA du CMN sont les suivants :

- Un test de restauration de l'environnement IBMI réalisé avec succès en mai 2025 (et détaillé au sein des annexes de notre précédente réponse) ;
- la réalisation du plan de trente-six (36) tests intégré au PUPA mis à jour, réalisé en décembre 2025 et mis à jour en janvier 2026. Sur trente-six (36) tests inclus à ce plan vingt-quatre (24) tests sont ressortis conformes et deux (2) tests en anomalies mineures, soit un taux de 72,22% de tests conformes ou en anomalies mineures. Le 2 février 2026, les résultats de ce plan de

tests PUPA a été présenté au CAR. Chacune des anomalies constatées (mineures ou majeures) fait depuis janvier 2026 l'objet d'actions correctives ;

- La réalisation d'un test de restauration des serveurs de production hébergeant les applicatifs cœur de métier (SAB et PROPSG). Ce test de restauration a été réalisé en décembre 2025 et en janvier 2026. Il a consisté à restaurer l'environnement de production sur un serveur tiers destiné à permettre des tests dans le cadre d'un projet de mise à jour (AT6). Ce test de restauration a été réalisé avec succès.

Dans le cadre du bilan d'impact sur les activités incorporé au PUPA, l'activité de prêt sur gage a été identifiée comme l'activité la plus impactante et la priorité de redémarrage. Les deux logiciels nécessaires à l'activité de prêt sur gage sont PRO PSG et SAB. Ils ont fait l'objet de deux opérations de restauration : la première en mai 2025 avec la restauration de l'environnement IBMI, la seconde en décembre 2025 et janvier 2026 avec la restauration des serveurs de production sur un serveur tiers.

Par ailleurs, à l'occasion d'incidents, le Crédit municipal de Nantes et le GIE CM Services ont pu également vérifier le fonctionnement efficace de solutions de secours permettant de respecter les délais fixés dans le PUPA mis à jour (et particulièrement la durée maximale d'interruption acceptable (DMIA) et l'objectif de délai de reprise (RTO)), notamment au terme du bilan d'impact sur les activités :

- au mois de janvier 2026, l'ensemble des caisses a été impacté par une perte de connectivité internet due au fournisseur d'accès en fin de contrat. Le minutier des événements permet de constater qu'en trente-neuf (39) minutes les équipes du GIE CM Services ont été en mesure d'identifier, en lien avec leurs prestataires, la cause de la coupure, le constat d'une bascule automatique non fonctionnelle vers le lien de secours, ainsi que les opérations de bascule manuelle permettant un rétablissement effectif des flux et de la connectivité ;
- à la fin du mois de février 2026, l'outil de supervision du nouveau fournisseur d'accès internet a constaté à plusieurs reprises (24/02, 25/02 à deux reprises, 02/03) une coupure du lien permettant aux différentes caisses adhérentes d'atteindre le data center principal (DC1). Chacune de ces coupures n'a eu aucun impact sur l'activité : le lien de secours a automatiquement pris le relai sans intervention humaine ;
- Le 10 février 2026, une coupure du lien fibre a été constaté par le prestataire sur l'une de nos agences : aucune coupure de service n'a été ressentie par les collaborateurs de l'agence dans la mesure où le lien de secours est automatiquement entré en service sans besoin d'intervention humaine.

La réalisation de ces tests, les mesures correctives mises en place, ainsi que les réponses apportées aux incidents décrits ci-dessus, permettent au Crédit municipal de Nantes d'affirmer qu'il dispose de la capacité effective de mettre en œuvre le PUPA tel que nouvellement mis à jour.

Sur le sujet du constat n°5, le Crédit municipal considère donc avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans le délai imparti (30/04/26).

Le Crédit municipal continuera à tester sa capacité de mise en œuvre effective du PUPA, notamment en veillant à ce que le GIE effectue régulièrement des tests de restauration de ses différents environnements.

Constat n° 6 : dispositif de maitrise des risques IT

Sur le sujet du constat n°6, le Crédit municipal de Nantes considère avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans le délai imparti (30/04/26).

Le Crédit municipal de Nantes continuera de veiller à faire mettre en œuvre des contrôles effectifs sur les aspects IT et cyber.

Constat n° 7 : formation et sensibilisation

Sur le sujet du constat n°7, le Crédit municipal de Nantes considère avoir répondu à l'intégralité des demandes de mesures correctives formulées par l'ACPR au sein de la lettre de suite, et ce dans les délais impartis (30/06/25 et 31/12/25).

Les actions de sensibilisation annoncées se sont effectivement tenues en décembre 2025 et ont permis de clôturer les réponses à ce constat. Bien entendu, le Crédit municipal de Nantes continuera de veiller à mettre en place des actions de formation et de sensibilisation à la sécurité du système d'information.

En résumé, le Crédit municipal de Nantes a clôturé les actions relatives aux constats numérotés 1,2, 5, 6 et 7. Il demeure des actions à mener sur les sujets suivants :

- Tout d'abord, la réponse au constat n°3 (encadrement des prestations externalisées) continue de mobiliser pleinement le Crédit municipal de Nantes, lequel se trouve néanmoins confronté à la plus ou moins bonne volonté de ses partenaires à se plier à des négociations. Le Crédit municipal de Nantes considère aujourd'hui être revenu en maîtrise de ce processus d'encadrement des prestations externalisées. Néanmoins, la mise en conformité des contrats dépassera l'échéance du 30/04/2026. Nous souhaitons entrer en discussion avec l'ACPR sur les suites à donner au constat n°3 de la lettre de suite.
- Ensuite, bien que le Crédit municipal ait répondu intégralement aux demandes de mesures correctives du constat n°4 (contrôle du GIE et de ses sous-traitants) formulées dans la lettre de suite, le plan de remédiation du GIE CM SERVICES demeure à finaliser. Bien que la finalisation de ce plan de remédiation soit hors périmètre des demandes de mesures correctives exprimées à la lettre de suite, le Crédit municipal de Nantes a obtenu du GIE CM SERVICES la tenue de réunions mensuelles tous les premiers lundis de chaque mois jusqu'à clôture de ce plan de remédiation. Le Crédit municipal de Nantes sera épaulé, à compter du 1er mai 2026, du RSSI des caisses de crédit municipal pour demeurer en maitrise de son prestataire.

De manière générale, le Crédit municipal de Nantes s'engage à tenir l'ACPR informée de l'avancée de ces sujets, y compris après le 30 avril 2026

Le Conseil prend acte de cette information.

NON TRANSMIS AU CONTROLE DE LEGALITE

 CRÉDIT MUNICIPAL
100 rue de la République - 44000 Nantes
Le Directeur Général

