



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017





■ PIERRE BUISSON - DOCTEUR VÉTÉRINAIRE ■

Président du SNVEL : Syndicat National
des Vétérinaires d'Exercice Libéral

I-CAD, c'est avant tout une formidable aventure !

Si la réunion des intérêts de deux structures aux cultures différentes que sont le SNVEL et la SCC ne s'avérait pas simple, il en résulte une belle histoire, dont la dimension humaine est remarquable. En effet, c'est la volonté de créer la société I-CAD dans un esprit de cohésion et de synergie qui a permis cette prouesse qu'est la mise en place d'un fichier numérique qui fait ses preuves.

La force d'I-CAD réside dans la complémentarité de ses deux actionnaires et le rôle incontournable que sa position lui confère au sein de la filière.

Ainsi organisée, la société I-CAD se distingue par une connaissance globale des enjeux de la filière, portée par des expertises différentes au dessein commun : offrir un service de qualité.

L'implication des vétérinaires au cœur du dispositif d'identification permet de garantir la qualité de la pratique. C'est un gage de confiance pour tous les intervenants de la filière, depuis le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation jusqu'au propriétaire d'un animal.

C'est d'ailleurs un modèle unique en Europe, qui fait référence !

Un des enjeux pour I-CAD dans les prochaines années sera de renforcer ce modèle en impliquant davantage encore les parties prenantes de la filière.



■ MICHEL MOTTET - ÉLEVEUR ■

Président de la SCC : Société Centrale Canine

La création de la société I-CAD était un challenge que la SCC et le SNVEL ont relevé ensemble, avec la volonté de maintenir les emplois des personnes issues de la SCC et de garantir leur lieu de travail.

En effet, le respect des ressources humaines est l'une des priorités de la direction.

C'est ainsi qu'une partie des bureaux d'I-CAD est domiciliée dans les mêmes locaux que ceux de la SCC, à Aubervilliers, alors que l'autre partie se situe à L'Hay-Les-Roses.

Le souhait de trouver le meilleur compromis entre les activités désormais relatives à I-CAD et l'organisation de celles de la SCC est une réussite.

Le SNVEL et la SCC sont parvenus à s'accorder pour mettre en place une structure qui fonctionne bien aujourd'hui, répond aux enjeux de l'identification et à ceux du Ministère de tutelle avec un fichier national correctement géré qui fait ses preuves.

Je porte ainsi toute confiance quant à nos perspectives d'activités pour les années à venir et suis conscient que la reconduction de notre délégation par le ministère dans 5 ans est un enjeu majeur.



■ REMI GELLÉ - DOCTEUR VÉTÉRINAIRE ■

Président de la société I-CAD

I-CAD a réussi, aujourd'hui, à achever la transformation de son organisation. En effet, nous avons non seulement su, d'une part, passer de trois bases de données originelles à une seule, en estompant les différences culturelles et organisationnelles liées aux deux structures fondatrices, mais également pu, d'autre part, préserver les statuts de l'ensemble des salariés.

Le dispositif mis en place permet ainsi à notre Ministère de tutelle d'assurer pleinement sa responsabilité de suivi des données sanitaires et de contrôle des trafics délictueux.

La fiabilité des outils mis en place et l'efficacité de leur gestion garantissent, par ailleurs, la qualité de l'activité de l'ensemble de la filière.

Cela nous permet aujourd'hui d'étoffer l'éventail de nos services et de répondre aux nouvelles attentes du Ministère.

C'est un bonheur pour moi de piloter une équipe qui partage le souci de l'exigence et de la performance mais également des valeurs de cohésion, d'initiative, d'autonomie et d'écoute.

C'est le fondement d'une activité menée avec pertinence, efficacité et respect de chacun.

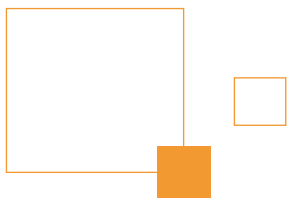
L'objectif des actions que nous menons a du sens, tant pour les salariés qui le poursuivent et pour les professionnels qui en sont les usagers, que pour les détenteurs eux-mêmes et leurs animaux. C'est ce qui crée toute la valeur d'I-CAD.

Pour le vétérinaire que je suis, c'est une fierté d'œuvrer au développement d'une entreprise dédiée aux compagnons à quatre pattes de tant de français.

SOMMAIRE



Éditos	p. 2 / 3
Le Fichier National d'Identification	p. 5
Identification des animaux carnivores domestiques : enjeux et chiffres.....	p. 5
I-CAD	
Une histoire atypique pour une expertise singulière.....	p. 6
Le réseau	p. 6
Les missions	p. 7
L'expertise	p. 7
ACTIVITES 2017	
Direction générale	p. 8
Direction des ressources humaines	p. 9
Direction des opérations	p. 10
Communication	p. 11
Direction des systèmes d'information	p. 12
PERSPECTIVES	p. 13
2017 EN CHIFFRES	p. 14 / 15



LE FICHER NATIONAL I-CAD

Le Fichier National d'Identification des Carnivores Domestiques est **la plus grosse base de données, tant française qu'européenne, dédiée aux animaux carnivores domestiques**, et la seule à disposer des informations complètes relatives à leur identification sur le territoire français (puces électroniques et tatouages) et à leurs détenteurs (professionnels ou particuliers).

Gratuit et sécurisé, ce fichier est consulté et actualisé par tous les vétérinaires, éleveurs, tatoueurs, mairies, gendarmeries, associations et autres ayants-droit concernés par la traçabilité d'un animal domestique en France.

C'est l'unique fichier de référence pour le suivi sanitaire et le suivi comportemental effectués par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (gestion sanitaire, contrôle des mouvements d'animaux, lutte contre les trafics, surveillance de la dangerosité dans l'espèce canine...).



IDENTIFICATION : ENJEUX ET CHIFFRES

Obligatoire en France, l'identification d'un animal carnivore domestique garantit et confirme la place, de plus en plus prépondérante, qu'il occupe au sein des foyers français .

16 907 000 animaux vivants sont identifiés en France

1 404 165 l'ont été cette année : **53%** de chiens et **46%** de chats

Plus de **90%** des chiens identifiés et plus de **70%** des chats identifiés portent une puce électronique

34 459 identifications étrangères sont régularisées

Près de **70 000** animaux ont été enregistrés perdus, environ **20 000** trouvés
et **30 000** déclarés retrouvés

Près de **800 000** cessions d'animaux sont enregistrées
et **60%** d'entre elles sont effectuées par un professionnel de la filière

2017

L'identification des animaux carnivores domestiques constitue un enjeu essentiel dans le suivi sanitaire des animaux.

Gage de qualité de l'ensemble de la filière animale, elle permet aux professionnels d'affirmer la probité et les valeurs de leurs activités.

Elle garantit la **traçabilité** des animaux et contribue à renforcer la **protection des populations**, notamment contre l'introduction sur le territoire de maladies animales comme la rage.

Elle est, enfin, le moyen le plus efficace pour retrouver un animal en cas de **perte ou de vol**.



■ UNE HISTOIRE ATYPIQUE POUR UNE EXPERTISE SINGULIÈRE

DEUX STRUCTURES COMPLÉMENTAIRES

La Société d'Identification Électronique Vétérinaire (SIEV) a été créée en décembre 2001 par le Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral (SNVEL) pour gérer le fichier des identifications électroniques des carnivores domestiques (chiens, chats et furets) et le fichier national félin, par délégation de service public.

La Société Centrale Canine (SCC) gère, également par délégation de service public depuis 1971, le fichier national canin qui regroupait l'ensemble des données d'identification par tatouage des chiens.

UN ENJEU COMMUN

Le 24 juillet 2012, la SCC et le SNVEL choisissent de réunir leurs compétences au sein d'une seule et même structure, la SIEV, alors renommée I-CAD, société d'Identification des Carnivores Domestiques, de laquelle ils sont actionnaires égaux.

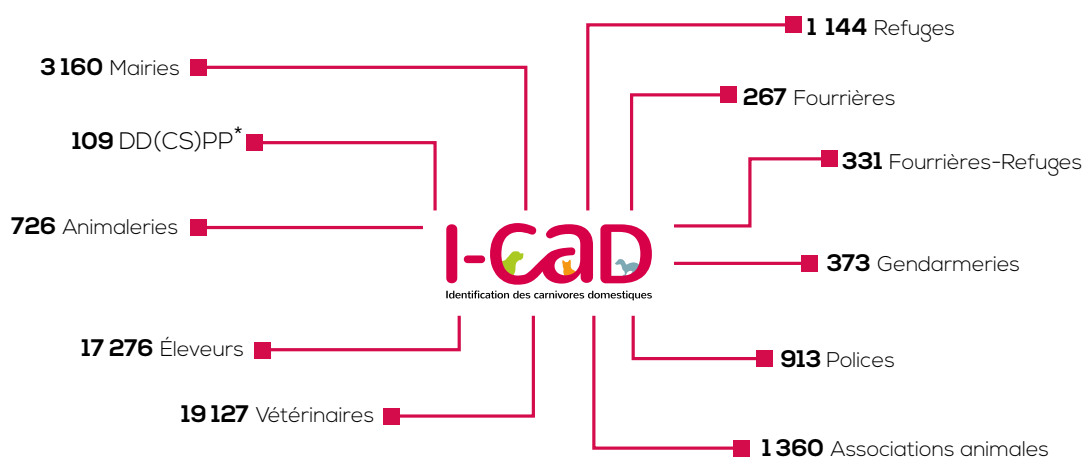
Le Conseil de surveillance est alors présidé par le Président de la SCC. L'entreprise, quant à elle, est présidée par un mandataire du SNVEL.

A l'issue d'un appel à candidature lancé en juin 2012 par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, qui est son Ministère de tutelle, la société I-CAD obtient la gestion du Fichier National des Identifications des Carnivores Domestiques, par délégation de service public.

Ainsi, depuis le 1er janvier 2013, il existe un seul outil de gestion des identifications de chiens, chats et furets, en France. A ce jour, près de 17 millions d'animaux carnivores domestiques et les coordonnées de leurs propriétaires sont enregistrés dans le Fichier National.

■ LE RESEAU I-CAD AU COEUR DE LA FILIERE

Le Fichier National I-CAD est un outil de référence pour chacun des acteurs de cette filière.



* Direction Départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations

LES MISSIONS

Avec pour objectif de contribuer à la sécurité et la santé publique ainsi qu'à la protection animale, la société I-CAD, sous la délégation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, a pour missions de :

Gérer et sécuriser les données relatives à :

- . **l'identification** des animaux, leurs détenteurs et les identificateurs habilités
- . **l'évaluation comportementale** des chiens
- . **la traçabilité** du numéro d'identification

Maintenir **la qualité et l'efficacité** du système dédié à la **gestion et au traitement** de ces données

Assurer la transmission des données concernant le

- . **suivi sanitaire** auprès des services de contrôle
- . **suivi du comportement canin**

Gérer l'édition et la diffusion des **documents administratifs**

Faciliter **la recherche des animaux perdus**

Permettre la **localisation des animaux** concernés **en cas de crise sanitaire**

L'EXPERTISE

Le modèle de gestion de l'identification proposé par la société I-CAD en France est aujourd'hui une référence européenne.

En effet, I-CAD distingue son expertise grâce à un savoir-faire unique et historique en France qui se caractérise par :

UNE CONNAISSANCE MÉTIER

Le Fichier National des carnivores domestiques a été conçu et construit par les vétérinaires et les éleveurs, chacun impliqué dans la gestion des identifications depuis plus de 50 ans.

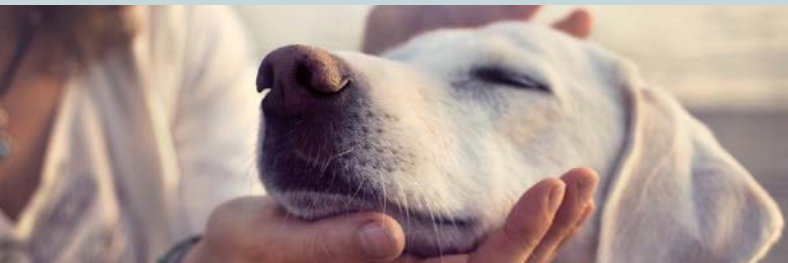
L'expertise de la société I-CAD repose donc non seulement sur une maîtrise éprouvée de la gestion de données, mais également sur la compréhension des problématiques administratives et juridiques spécifiques aux acteurs de la filière et aux animaux.

UN RÔLE CLÉ AU SEIN DE LA FILIÈRE

En lien permanent avec l'ensemble des acteurs de la filière, répondant à des situations variées ainsi qu'aux multiples besoins d'interlocuteurs très divers, les collaborateurs I-CAD entretiennent et développent ainsi un large réseau, qui fait la force de la structure et lui confère un rôle incontournable.

UN MODÈLE DE TRAÇABILITÉ EUROPÉEN

Le Fichier National I-CAD fait figure de référence, reconnu dans le monde, et plus particulièrement au sein du réseau EUROPETNET (réunion des bases de données d'identification animale européennes) au sein duquel les dirigeants d'I-CAD s'impliquent pleinement.



2017 a été marquée par la conduite de nombreux projets qui assoient aujourd'hui l'efficacité des services I-CAD et lui assurent la possibilité d'un développement ambitieux.

L'internalisation des compétences liées aux systèmes d'information a réduit la dépendance d'I-CAD à ses prestataires et permis **d'optimiser aussi bien les coûts que l'organisation**. En effet, ainsi organisées, les équipes techniques assurent une disponibilité en temps réel et garantissent une réponse efficace à tous les usagers, qu'ils soient professionnels ou particuliers.

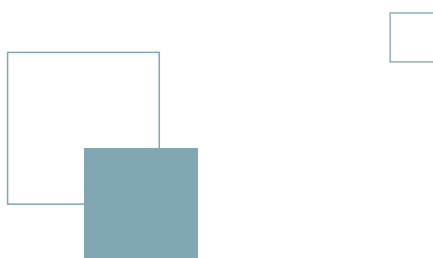
Tout comme la dématérialisation des démarches et documents a été déployée pour les éleveurs, le développement de projets techniques qui permettent de faciliter le quotidien des vétérinaires est un chantier prioritaire, au travers de solutions comme l'interface avec leurs logiciels.

Par ailleurs, la structuration du service communication, cette année, vise à accompagner et à accroître la visibilité de la société et de ses activités auprès de multiples publics.

Pour une structure de moyenne taille comme I-CAD, **la polyvalence est un impératif** : elle permet de garantir l'efficacité et d'accroître la qualité de ses services au regard de moyens limités. C'est dans ce sens que la priorité a été placée sur l'accompagnement des collaborateurs, au travers de leur formation mais également de leur encadrement.

Il en résulte une croissance des compétences mais aussi **une implication des collaborateurs**, qui contribuent à l'amélioration continue des méthodes, des outils et des projets.

Avec pour enjeu le développement de la performance de ses services, tout en les adaptant aux besoins de chaque usager, **la direction générale d'I-CAD a choisi de mettre en œuvre une organisation souple** qui encourage le partage de bonnes pratiques et entretient tant la valeur des collaborateurs que celle de l'activité.





DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

DES RICHESSES PARTAGÉES



La direction des ressources humaines met en œuvre la politique de relations humaines au travers de l'administration du personnel, du développement, de la gestion des compensations & bénéfiques et des systèmes informatiques de ressources humaines, de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences ainsi que des relations sociales.

L'HUMAIN AU CŒUR DU PROJET I-CAD

58 talents sont impliqués dans l'activité de la société, avec pour objectif commun de garantir un service de qualité à tous les acteurs de la filière.

La culture I-CAD s'explique au travers de la réunion de salariés issus des deux entités (la SCC et le SNVEL) aux histoires, fonctionnements et expertises différentes.

Pour réunir les forces vives dédiées à l'activité d'identification de chacune des deux structures, faisant parfois face à des expertises communes, la DRH s'est alors interdite tout licenciement économique et a proposé un accompagnement social qui vise l'équité et la stabilité.

Les équipes ont été organisées pour répondre aux besoins des usagers et à leurs évolutions.

Depuis 2013, plus de 6% des salariés en CDI ont bénéficié d'une promotion entraînant une évolution de leur classification.

Si la DRH a veillé à accompagner les évolutions internes, celle-ci a également recruté des profils externes afin de compléter les compétences et les expériences des équipes, pour accompagner I-CAD dans son développement et anticiper son avenir. Ainsi, ce sont **11 collaborateurs qui ont été recrutés** en 2017 pour étoffer les services Systèmes d'information, Relation usagers et Communication.

Le budget consacré, cette année, à la formation professionnelle continue fut de 45 937 euros soit plus de 2% de la masse salariale.

L'année 2017 a été le terrain d'une montée en compétence des équipes, qui n'a, pour autant, pas modifié la stabilité de la masse salariale de l'entreprise.

Une organisation des métiers sur les deux sites (Aubervilliers et L'Haÿ-les-Roses) a permis d'optimiser les ressources. Au sein des services, il est fait la promotion de la **polyvalence des collaborateurs** afin de donner à l'entreprise l'**agilité** nécessaire à une structure de sa taille, au regard de l'environnement mouvant dans lequel elle évolue.

Chaque année, la direction des ressources humaines organise un séminaire dédié aux cadres de l'entreprise. C'est l'occasion de mettre en perspective les enjeux pour la structure. Le séminaire Entreprise est l'occasion, quant à lui, de faire partager le projet et de renforcer la cohésion de l'ensemble des collaborateurs.

Au regard des enjeux, pour partie liés aux constantes évolutions informatiques ou encore à l'accroissement de la dématérialisation des flux, la DRH continuera, en 2018, de développer l'adaptabilité des équipes avec tous les outils mis à sa disposition.

LA SATISFACTION DE LA FILIÈRE

La mission des services dédiés aux opérations est d'apporter une réponse rapide et adaptée à tous les acteurs de la filière, qu'ils soient professionnels ou grand public.

Les **39 collaborateurs** de cette direction partagent ainsi l'objectif de **satisfaire les usagers en adaptant leurs activités aux impératifs de ces multiples publics**, tout en recherchant l'amélioration constante du service rendu.

CONNAISSANCE MÉTIER

Forts d'une connaissance pointue de la filière et de ses caractéristiques spécifiques, les collaborateurs de la direction des opérations apportent une **expertise adaptée***, en accompagnant les usagers au travers du traitement des identifications françaises ou étrangères.

Ils garantissent la **traçabilité de l'ensemble des contacts et évènements** liés à chaque animal identifié, mais également la **fiabilité des informations** du Fichier National.

Ils assurent ainsi l'efficacité de cet outil, quotidiennement utilisé par l'ensemble des membres de la filière.

RÉACTIVITÉ ET DISPONIBILITÉ

Ils veillent également à répondre chaque jour à l'ensemble des courriers, mails et appels téléphoniques de professionnels comme de particuliers.

POLYVALENCE ET ADAPTABILITÉ

La dématérialisation des échanges (numérisation des documents, mails vs courriers, démarches online...) impacte plus particulièrement les activités de cette direction qui a vu les missions, profils et compétences de ses collaborateurs évoluer depuis sa création.

Tenant compte des impératifs liés à l'activité en permanente évolution, le déploiement d'une méthodologie adaptée (procédures de réponse, objectifs posés, outils de mesure qualité, indicateurs ...) a permis d'accroître tant la productivité que la qualité des services.

Afin d'accompagner ces évolutions, les collaborateurs ont bénéficié de formations qui ont généré une véritable montée en compétence et leur permet ainsi de **déployer de manière polyvalente leur rôle de conseil**.

QUALITÉ DE SERVICE

Si la fidélisation des usagers est implicite, l'établissement d'une **relation professionnelle dédiée et privilégiée**, à l'égale de celle déployée par d'autres entreprises avec leurs clients, est une préoccupation permanente pour les collaborateurs, qui entretiennent une démarche de partage de bonnes pratiques et d'échanges collaboratifs, tant autour des outils et des projets que des méthodes.

Il en résulte un **taux croissant de satisfaction** qui encourage l'équipe dans ce sens.

La mise en place d'un outil de suivi des contacts a engendré un meilleur pilotage des activités. Au travers d'indicateurs et de points de contrôle, on peut ainsi constater une qualité de service accrue qui se traduit par des réponses personnalisées et adaptées aux multiples demandes d'usagers aussi variés qu'exigeants.

L'enjeu de cette direction est désormais de poursuivre l'optimisation de son fonctionnement et d'entretenir l'expertise qui fait d'I-CAD un acteur singulier dans son domaine, tout en développant la qualité de son lien aux usagers.

* *Importations, Suivi sanitaire, Identifications, Fichiers de contacts, Numérisation et archivage des documents, Expédition des courriers et documents officiels (certificats provisoires, certificats de traçabilité, carte d'identification...)*



LE RAYONNEMENT

Le service communication gère la visibilité et la notoriété d'I-CAD et de ses activités à l'échelon national : relations presse, communication numérique, institutionnelle et grand public.

UN SERVICE RENFORCÉ

Afin de donner davantage de poids aux actions de communication, le service a été étoffé.

L'OPTIMISATION, LA REFONTE ET LA CRÉATION DE NOUVEAUX OUTILS

En vue de déployer une communication efficace, le service a choisi d'adapter ses actions grand public, de mettre en place de nouveaux outils à destination de publics institutionnels et de repositionner les relations avec les media.

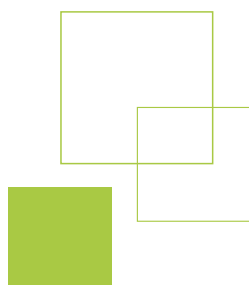
Les réseaux sociaux jouent un rôle important dans le relai de l'information et le développement de l'image de la société I-CAD.

L'animation de la communauté permet de sensibiliser les publics aux enjeux de l'identification et de communiquer autour des sujets « animaux perdus-trouvés »

UNE COLLABORATION PERMANENTE

En lien constant avec l'ensemble des collaborateurs de chacune des directions, le service communication **génère les prises de parole et produit des contenus destinés à être diffusés** de telle sorte qu'ils **représentent au mieux les valeurs et expertises de l'entreprise et de ses collaborateurs** au bénéfice de l'information et de l'accompagnement des usagers.

Ceci illustre la recherche d'un lien toujours plus qualitatif avec les publics et usagers de la société I-CAD.





DIRECTION SYSTÈME D'INFORMATION

EFFICACITÉ ET SÉCURITÉ

La direction des systèmes d'information a pour mission principale de gérer et d'administrer la base de données (le Fichier National) en apportant des outils adaptés en interne, en phase avec les particularités des demandes externes.

Le rôle transversal de la DSI induit un **partage constant avec les autres directions** qui garantit **l'optimisation et l'adéquation des projets**.

Face à un objectif qui est celui de garantir la **rapidité du traitement des informations** auprès des usagers de la base données, l'enjeu pour cette direction est majeur :

Faire évoluer la solution informatique historique pour l'adapter aux enjeux futurs, optimiser les process et remodeler la base de données, en assurant l'efficacité et la constance du service.

UNE EXPERTISE QUI SE DÉVELOPPE

La DSI s'est constituée, jusqu'en 2015, autour de profils autodidactes issus de création de la structure, faisant appel à des prestations externes.

Afin d'assurer la maîtrise de ses activités et d'optimiser ses investissements, elle étoffe aujourd'hui son équipe de profils experts tant juniors que seniors, répondant aux enjeux techniques et technologiques, sans cesse nouveaux, du métier.

LA MISE EN PLACE DE MÉTHODES QUI PERMETTENT LA RÉACTIVITÉ

La gestion par projet au travers de la rédaction de cahiers des charges, la planification des livrables par cycle, la mise en place d'outils de maintenance, etc. permettent aujourd'hui à la DSI de maximiser l'efficacité du service.

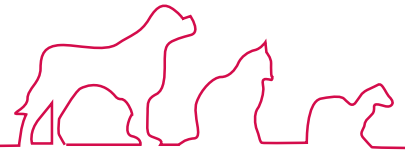
UNE INFRASTRUCTURE QUI GARANTIT LA SÉCURITÉ ET L'OPTIMISATION DES COÛTS

En veillant à la migration des serveurs, à l'amélioration de la gestion de l'archivage ainsi qu'à l'unification de la téléphonie, la DSI a ainsi posé un **dispositif pérenne qui garantit la continuité de l'activité en toute circonstance**.

Grâce à une telle organisation, la DSI a pu **consolider la structure des systèmes informatiques**.

En plus d'assurer la sécurité, l'enjeu pour cette direction est avant tout de conjuguer la diversité de l'ensemble des projets avec la performance du dispositif.

■ PERSPECTIVES 2018



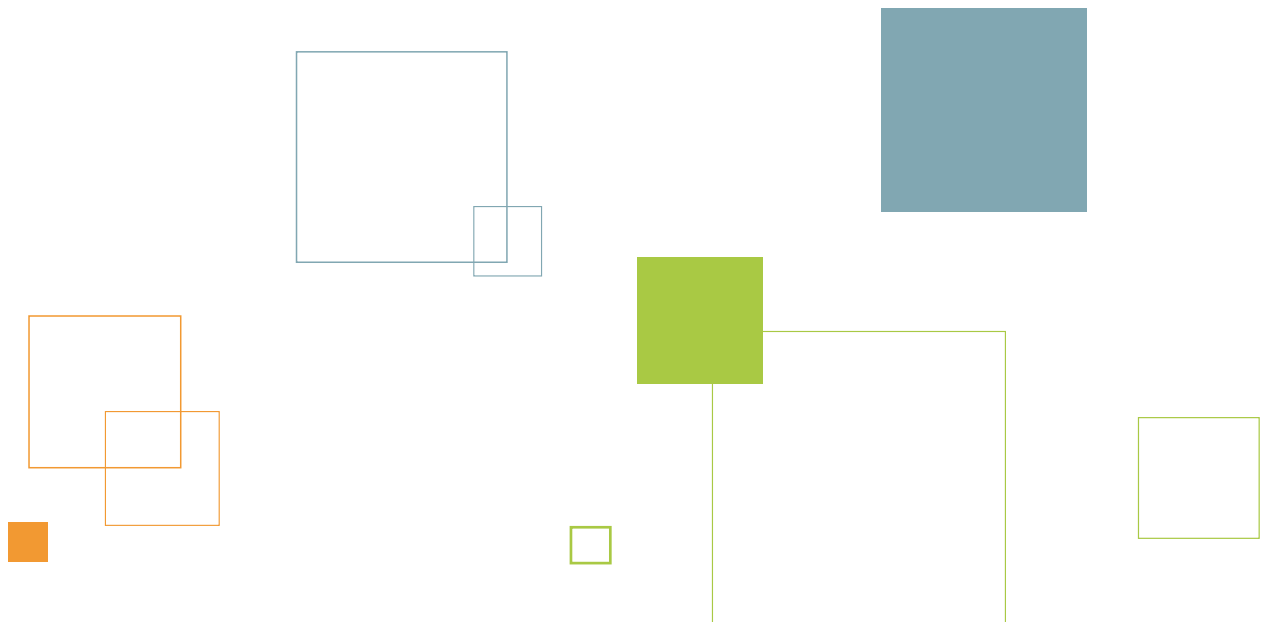
Ces cinq premières années d'activité sous délégation ont permis à la société I-CAD d'optimiser ses méthodes et process, afin de répondre aux demandes exprimées par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, autour de projets comme le suivi sanitaire.

Un tel projet permet aux vétérinaires de dématérialiser leurs démarches (ex. déclaration d'animaux mordeurs) et au Ministère d'optimiser sa mission de suivi sanitaire des animaux et des importations.

La dématérialisation des documents s'avère être un enjeu pour la société I-CAD qui continue d'organiser son activité dans ce sens.

Le développement de solutions en réponse aux besoins logiciels des vétérinaires ou encore l'optimisation du service Filalapat, dédié aux animaux perdus-trouvés, seront, parmi d'autres projets, des chantiers d'activité en 2018.

Enfin, des travaux d'aménagement des locaux de L'Hay-les-Roses auront pour objectif d'optimiser les espaces de travail et de répartir l'occupation des lieux en adéquation avec les charges d'activité.



I-CAD 2017 EN CHIFFRES



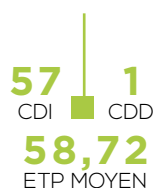
ANCIENNETÉ
MOYENNE
10 ans ½



+ DE 58%
sont salariés
de l'entreprise
depuis sa création



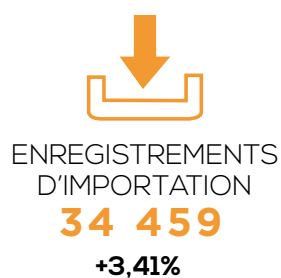
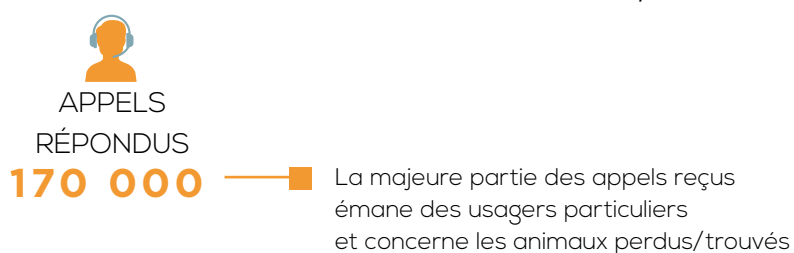
RÉPARTITION



ÂGE MOYEN
43 ans

ACTIVITÉS

Un taux de dématérialisation qui croît logiquement



Une qualité de service téléphonique stable qui s'achève à 90 % en fin d'année.

VENTES

de droits d'enregistrement

+2,63% (de janvier à décembre).

Les tarifs n'ont pas augmenté depuis 5 ans.

Le tarif moyen tend même à diminuer en raison des achats dématérialisés croissants des identificateurs.

CHIFFRE D'AFFAIRES NET
avant impôts, participation des salariés,
dotation aux amortissements et provisions

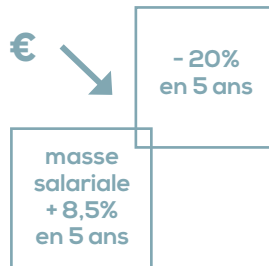
7 874 414 €



CHARGES D'EXPLOITATION

6 819 969 €

Masse salariale
2 273 932 €
Frais postaux
1 214 056 €



RÉSULTAT D'EXPLOITATION

1 280 595 €



PARTICIPATION DES SALARIÉS

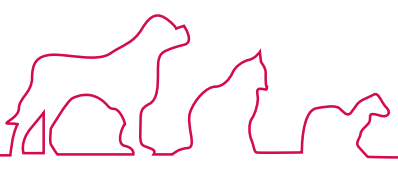
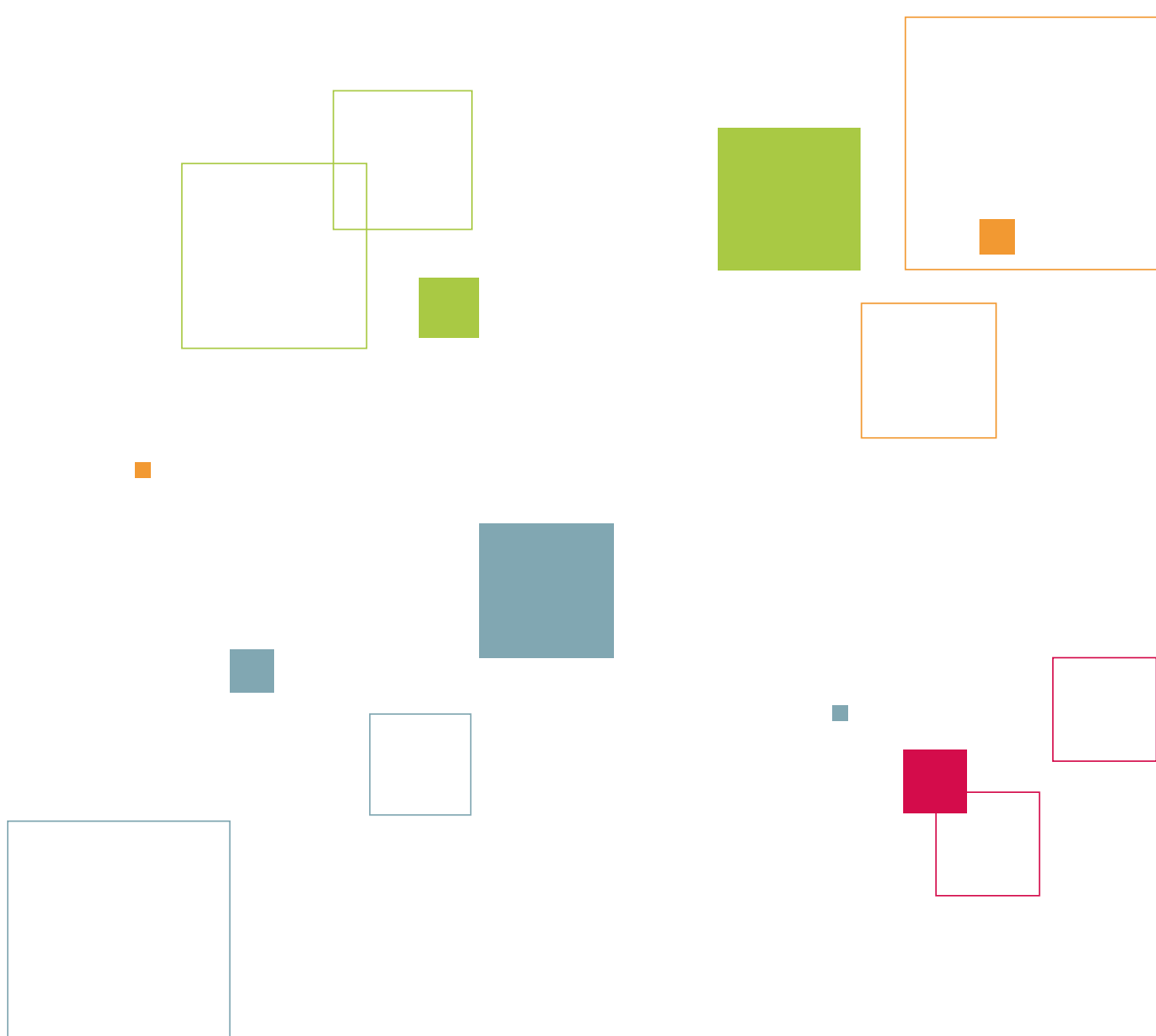
126 267€


La recherche d'efficacité et l'optimisation des processus poursuivies depuis sa création bénéficient ainsi aux collaborateurs de la société I-CAD.



RÉSULTAT DISTRIBUÉ AUX ACTIONNAIRES

plafonné à 200 000 €/an



 **I-CAD**
10, Place Léon Blum
75011 Paris
www.i-cad.fr

