

Rapport annuel d'activité

Agence Nationale
des Titres Sécurisés

20
19

Mot du Directeur

Jérôme LETIER
Directeur de l'ANTS

Tout au long de l'année 2019, les équipes de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) se sont concentrées sur trois ambitions prioritaires :

- faciliter les démarches de nos concitoyens dans leurs demandes de titres ;
- garantir la robustesse et la sécurité de nos systèmes d'information, ainsi que la protection des données personnelles ;
- innover pour proposer de nouveaux services.

Les résultats de l'ANTS pour l'année 2019, qui figurent dans le présent rapport d'activité, montrent que les équipes de l'agence, avec l'ensemble de leurs partenaires, ont réussi à relever ces défis.

Faciliter

Faciliter les démarches de nos concitoyens, c'est d'abord faire en sorte que les demandeurs puissent avoir leur titre rapidement et sans difficulté. Les enquêtes de satisfaction indiquent que la qualité de nos services s'est améliorée entre 2018 et

2019 et que l'effort requis pour réaliser une démarche a diminué. En parallèle, les 73 mises en production de nouvelles versions sur nos systèmes d'information témoignent d'une volonté permanente d'améliorer nos services. Faciliter les démarches, c'est aussi aider les demandeurs chaque fois qu'ils en éprouvent le besoin. La réussite de cette mission confiée au Centre de contacts citoyens (CCC) de Charleville-Mézières a été reconnue fin 2019 par l'obtention du prix « Service client de l'année » dans la catégorie « Services publics ». Avec ce succès, qui est une reconnaissance du travail accompli par les agents de l'ANTS et nous donne une énergie précieuse pour continuer à nous améliorer, ce sont surtout nos marges de progression que nous avons à l'esprit : la qualité des réponses apportées peut encore être améliorée, l'ergonomie du portail Internet de l'ANTS doit être revue (une refonte complète est prévue en 2020) et nos démarches en ligne doivent devenir plus accessibles. Une étape importante a été franchie en mars 2019 lorsque nous avons rendu notre service d'accompagnement accessible aux personnes sourdes et malentendantes.



Garantir

Garantir la robustesse et la sécurité de nos systèmes d'information est une priorité absolue de l'ANTS, car notre mission est de délivrer des titres sécurisés qui reposent sur des données personnelles particulièrement sensibles. En la matière, nous devons tendre vers le risque zéro. Le travail accompli en 2019 sur la résilience du système d'immatriculation des véhicules et sur celle du système « titres électroniques sécurisés » est une source de fierté collective, d'autant plus que la demande de titres sécurisés a fortement augmenté en 2019. Ce travail devra se poursuivre tout au long de l'année 2020.

Innover

Innover enfin, c'est savoir proposer de nouveaux services à nos usagers pour mieux répondre à leurs besoins, exprimés ou latents. Avec ALICEM, nous ambitionnons de protéger l'identité de nos concitoyens dans le monde numérique. Avec d'autres prototypes en cours de développement, nous cherchons par exemple à simplifier et

à sécuriser l'achat et la vente de véhicules entre particuliers, afin de faciliter leur vie quotidienne. L'innovation c'est également travailler sur une relation avec les usagers qui soit plus directe et encore davantage anticipée, par exemple en prenant contact de notre propre initiative avec un usager qui n'a pas pu recevoir son titre.

Le déploiement à partir de 2021 de la future carte nationale d'identité électronique (CNle) est au croisement de nos trois ambitions, car il s'agit bien de faciliter les démarches de nos concitoyens pour obtenir cette nouvelle carte, de garantir la robustesse et la sécurité de l'ensemble de la chaîne de délivrance (des mairies jusqu'à l'Imprimerie nationale et l'envoi postal en passant par les agents instructeurs) tout en proposant des services innovants avec cette carte, liés notamment à l'identité numérique.

Relever ces défis ne peut se faire sans l'appui des fonctions support (RH, budget, achat public, affaires juridiques et logistique). Leur action contribue à sécuriser nos actions et à garantir nos succès futurs.

**Plus que jamais pour 2020 :
des titres sécurisés,
vos démarches simplifiées !**

Améliorer la qualité de nos services pour nos usagers

1. Des démarches en ligne dont la qualité s'est améliorée	10
1.1 Les sites Internet de l'ANTS	10
1.2 Les enquêtes de satisfaction	12
1.3 Le chantier de la refonte du site	14
2. Un accompagnement personnalisé pour faciliter les démarches des usagers	15
2.1 L'ANTS, premier service public élu service client de l'année 2020	15
2.2 Les canaux pour joindre le Centre de Contacts Citoyens	16
2.3 Les résultats des premières enquêtes de satisfaction pour le CCC	20
3. Des titres produits et délivrés à nos usagers	22
3.1 Un nouveau service dédié au Management des Opérations	22
3.2 Les délais de production et d'acheminement	24
3.3 La gestion des plis non distribués	25

Fiabiliser, optimiser, innover

1. L'application des Titres Electroniques Sécurisés	29
1.1 Une résilience accrue de l'application TES	29
1.2 Le renforcement de la sécurité avec de nouvelles cartes TES	29
1.3 Un renforcement permanent du maillage du parc des dispositifs de recueil	30
1.4 La refonte de l'infocentre TES en cours	30
1.5 Infographies (passeports et CNI)	32
2. Système National du Permis de Conduire (SNPC)	34
2.1 Un service consolidé prêt à évoluer	34
2.2 De nouvelles téléprocédures	36
2.3 Infographie (permis de conduire)	37
3. Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV)	38
3.1 Une infrastructure sécurisée, des démarches améliorées	38
3.2 La refonte du SIV en préparation	41
3.3 Infographie (immatriculation)	43

Sommaire

Fiabiliser, optimiser, innover

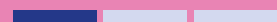
4. Des projets innovants en développement	44
4.1 COMEDEC : COMMunication Electronique des Données de l'État Civil	44
4.2 Timbres fiscaux	46
4.3 Une plateforme commune pour les cartes agents de l'État	47
4.4 La nouvelle Carte nationale d'identité électronique (CNIE)	48
4.5 Alicem	49
4.6 DOCKERIF contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité	52
4.7 Justif'Adresse	53
4.8 Le projet CAPSULE : Cession, Achat entre Particuliers Sécurisés et Unifié par L'État	55
4.9 Le titre de séjour change de format	56
4.10 Nouvelle vignette visa	57
5. Contribution de l'ANTS aux instances de normalisation et comités internationaux	58

Garantir la soutenabilité de l'ANTS

1. Moyens généraux : déménagement du site d'Olympie	63
2. Budget de l'Agence	64
2.1 Des finances maîtrisées	64
2.2 Recettes et dépenses	67
3. Ressources humaines : réorganisation et renforcement des compétences	70
4. Achats et marchés passés par l'Agence	72
4.1 Les principaux marchés publics notifiés en 2019	72
4.2 Les conventions de production des titres	73
4.3 Politiques d'achats de l'ANTS	73
4.4 Activité contentieuse	73
4.5 Tableau des différents marchés	74

Annexes

1. Listing des abréviations	77
2. Les décret de l'Agence	78
3. Organigrammes	80



Améliorer la qualité
de nos services
pour nos usagers

1. Des démarches en ligne dont la qualité s'est améliorée	10
1.1 Les sites Internet de l'ANTS	10
1.2 Les enquêtes de satisfaction	12
1.3 Le chantier de la refonte du site	14
2. Un accompagnement personnalisé pour faciliter les démarches des usagers	15
2.1 L'ANTS, premier service public élu service client de l'année 2020	15
2.2 Les canaux pour joindre le Centre de Contacts Citoyens	16
2.3 Les résultats des premières enquêtes de satisfaction pour le CCC	20
3. Des titres produits et délivrés à nos usagers	22
3.1 Un nouveau service dédié au Management des Opérations	22
3.2 Les délais de production et d'acheminement	24
3.3 La gestion des plis non distribués	25

L'année 2019, c'est, pour la nouvelle direction des services aux usagers et de la qualité, d'abord l'élection service client de l'année, dans la catégorie service public. Derrière ce titre, j'y vois la reconnaissance du travail accompli par l'ANTS pour mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos usagers. Le taux de décroché en hausse et la baisse du temps d'attente avant d'avoir un téléconseiller au téléphone concrétise notre volonté d'être toujours disponible pour nos usagers. L'année 2019 c'est aussi le déploiement des enquêtes de satisfaction (à chaud, à froid) et des tests usagers : écouter la voix des usagers pour les faire participer à la construction de nos services sera la clé de nos

succès futurs et nous permettra, je l'espère, d'éviter les écueils passés.

Je place l'année 2020 sous le signe de la qualité : d'une part en améliorant la qualité de notre portail Internet (grâce à une refonte que nous préparons depuis plusieurs mois avec nos usagers) d'autre part en améliorant la qualité des réponses que nous apportons à nos usagers.

François Lafond
Directeur adjoint
Directeur des
Services aux Usagers
et de la Qualité





1

Des démarches en ligne dont la qualité s'est améliorée

1.1 Les sites internet de l'ANTS

Depuis la mise en place des téléprocédures liées à la carte grise, au permis de conduire, au passeport et à la carte nationale d'identité, les sites de l'ANTS sont les points d'entrée essentiels pour la réalisation de ces démarches.

L'ensemble des sites de l'ANTS ont enregistré une augmentation du nombre de visiteurs uniques (+ 47%), montrant ainsi que le portail de l'ANTS a gagné en visibilité.




Au regard de la performance du site, deux points à souligner:

- le temps moyen de chargement des pages en 2019 a été de 3,20 secondes, en baisse de 1% par rapport à 2018 ;
- le taux de disponibilité est resté stable entre 2018 et 2019 avec un taux de 99,5%, soit 44h d'indisponibilité sur l'année.

Enfin, plus de 9 millions de créations de comptes ont été enregistrées en 2019.



Nombre d'utilisateurs par site en 2019

	2018	2019
Site ANTS	39 323 774	59 792 555
Site Immatriculation 	17 571 288	23 819 043
Site Passeport 	11 073 182	17 239 700
Site Permis de conduire 	16 594 536	23 268 824
Total	84 564 798	124 122 141



1.2 Les enquêtes de satisfaction

Afin de renforcer la qualité de ses services, l'ANTS a étoffé ses instruments pour mesurer la satisfaction des usagers. Aux enquêtes de satisfaction « à froid » mises en place en 2018, se sont ajoutées :

- des enquêtes de satisfaction « à chaud » à la fin de chaque démarche en ligne ;
- des enquêtes de satisfaction « à chaud » à la fin de chaque contact mail ou téléphonique d'un usager à l'ANTS.

Ces enquêtes ont pour objectifs de mesurer la satisfaction des usagers mais aussi de recueillir leurs attentes afin d'améliorer les services de l'agence. Ces enquêtes ont été mises en place auprès d'un échantillon représentatif des différents publics :

- les particuliers qui ont reçu leurs titres après la réalisation d'une démarche en ligne sur le site de l'ANTS ;
- les partenaires institutionnels qui utilisent les services de l'agence : les mairies équipées d'un dispositif de recueil (DR), les auto-écoles et les professionnels habilités de l'automobile.

Le taux de satisfaction des usagers est en hausse par rapport à 2018

87%

Le taux de satisfaction des usagers concernant les pré-demandes de la carte nationale d'identité et du passeport s'établit à 87%. La majorité des répondants sont à l'aise avec ces démarches avec un taux d'effort moyen de 2.6 sur une échelle de 1 à 5. Ce taux de satisfaction est stable par rapport à 2018.

69%

Concernant la délivrance de la carte grise, la satisfaction progresse, en particulier suite aux améliorations des démarches en ligne. Le taux de satisfaction s'élève à 69% avec une augmentation de 7 points par rapport à 2018 et la majorité des usagers jugent plutôt simple la réalisation de ces démarches avec un taux d'effort moyen de 2.9 sur une échelle de 1 à 5.

82%

La satisfaction est également très bonne pour la délivrance du permis de conduire, le taux de satisfaction s'établit à 82% (13 % de plus qu'en 2018) et le ressenti des usagers concernant cette démarche est positif, le taux d'effort moyen est de 2.5.

Les partenaires institutionnels de l'ANTS se disent également satisfaits

**Professionnels
de l'automobile**

72%

Les partenaires sont aussi satisfaits de nos systèmes d'information, néanmoins, ils expriment le besoin d'avoir plus d'informations concernant les nouvelles versions et la mise en place de

Auto-écoles

71%

nouvelles fonctionnalités, le taux de satisfaction des professionnels de l'automobile s'établit à 72%, 71% des auto-écoles sont satisfaits, et les mairies se déclarent satisfaites à 91%. Le

Mairies

91%

remplacement des dispositifs de recueil (DR) en 2018 a été particulièrement bien accueilli.

1.3 Le chantier de la refonte du site

Les enquêtes de satisfaction réalisées en fin d'année 2018 sur les trois démarches en ligne (permis de conduire, cartes grises et pré-demandes carte d'identité/passeport) ont permis d'identifier plusieurs motifs d'insatisfaction pour les usagers sur nos sites internet : complexité de navigation, difficulté à trouver des informations ou à visualiser l'état d'avancement des demandes. Une refonte en profondeur du portail est apparue nécessaire.

Cette refonte est fondée sur le principe de séparation des volets institutionnel et informationnel d'une part, et du volet transactionnel d'autre part :

- la partie institutionnelle et informationnelle vise à fournir et présenter de l'information générale sur l'agence et sur les téléprocédures (objet, étapes à suivre, questions-réponses fréquentes, etc) ;
- la partie transactionnelle donne accès aux téléprocédures et permet à tout usager particulier, professionnel ou institutionnel (mairies, préfectures) : de s'identifier (module identification et gestion des comptes), de procéder à toute opération prévue par les téléprocédures, de consulter son compte (état des procédures en cours, messages, etc.).

Cette refonte a pour but d'améliorer la résilience et la performance du portail mais aussi de faire du portail la première étape de l'accompagnement des usagers dans leur démarche en ligne.

La conception du site a donc été prévue, dans un premier temps en mobile first, afin d'avoir une présentation claire et facile à comprendre.

Près d'une dizaine de tests usagers ont également été organisés afin de construire les maquettes du nouveau site.

L'accent sera mis sur l'accompagnement des usagers dans leur démarche en ligne :

- la présentation des démarches sera améliorée (pièces justificatives nécessaires, présentation sous forme de tutoriel, information sur les délais) ;
- la page besoins d'aide (foire aux questions) sera retravaillée pour correspondre aux meilleures pratiques du moment ;
- la page contactez-nous sera plus accessible et visible et proposera plusieurs canaux de contact aux usagers. Le travail de refonte porte sur les contenus des sites, mais aussi sur leur ergonomie et leur accessibilité.

La mise en service de ce nouveau portail est attendue pour le printemps 2020. Ce site sera conforme aux normes RGPD et RGAA niveau 2.

2 Un accompagnement personnalisé pour faciliter les démarches des usagers

2.1 L'ANTS, premier service public élu service client de l'année 2020

En 2019, l'ANTS, ayant à cœur de placer la qualité de sa relation avec les usagers au centre de ses préoccupations et dans un objectif d'amélioration continue, a décidé de s'inscrire au concours de l'élection du service client de l'année (événement indépendant de la relation client) dans la catégorie « Service public ». Elle a ainsi été mise en comparaison avec d'autres entités du même secteur.

De mai 2019 à juillet 2019, l'ANTS a été évaluée par des clients mystères.

225 tests en situation réelle ont été réalisés sur des appels, mails, recherches d'information sur Internet, contacts via les réseaux sociaux...

En octobre 2019, l'ANTS a été désignée lauréate de sa catégorie valorisant ainsi le travail effectué par l'ensemble des équipes ces 10 dernières années.

Ce trophée est une confirmation de l'engagement permanent du personnel de l'Agence tant pour l'amélioration des téléprocédures relatives aux demandes de délivrance de titres, que pour accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches.

Notre priorité et notre volonté sont de poursuivre ce travail avec le même niveau d'exigence, c'est pourquoi **nous candidaterons de nouveau à ce concours en 2020.**

2.2 Les canaux pour joindre le Centre de Contacts Citoyens

2.2.1. L'accompagnement des usagers renforcé

En 2019, le Centre de Contacts Citoyens (CCC) a poursuivi son investissement auprès de ses usagers pour leur proposer un accompagnement répondant à leurs attentes, grâce notamment à des interfaces adaptées aux nouveaux usages.

Si le CCC a enregistré en 2019 une baisse du nombre de sollicitations (mails et appels, hors réseaux sociaux) de 8%, le nombre d'appels et de mails traités à quant à lui augmenté de 32%.

Cela signifie que :

- le taux de décroché s'établit à 83% en 2019 avec une augmentation de 12 points de % par rapport à 2018 ;
- le taux de traitement des courriels traités en moins de 24h a augmenté de 15 points de % pour s'établir à 74,5 %.

Les missions du Support de niveau 2 du Centre d'appels



La prise en charge de dossiers complexes

Après prise en charge par les téléconseillers, près de 45 000 dossiers ont été transférés à la cellule de superviseurs techniques composée de 9 agents. Ces requêtes peuvent être de différentes natures : blocage technique, anomalie, question réglementaire, délai d'instruction, réquisition judiciaire, etc.



Maintien et mises à jour des connaissances métier

En parallèle du traitement des dossiers complexes, la cellule faits métier (6 agents) a poursuivi la mise à jour des éléments de langage sur la base de connaissances wiki et les différentes bibliothèques de courriels, soit en 2019 Ces actions sont destinées à aider les téléconseillers dans leur mission. plus de 892 publications wiki, 529 mails réécrits et 31 ateliers dispensés aux téléconseillers. Ces actions sont destinées à aider les téléconseillers dans leur mission.

2.2.2. La poursuite de l'externalisation du traitement des contacts et le renforcement des contrôles qualité

Depuis le 16 août 2018, l'ANTS a délégué une partie de ses missions d'accompagnement des usagers à un prestataire spécialiste de la relation client.

L'année 2019 a été marquée par une densification des effectifs et une montée en compétence importante des téléconseillers dans le cadre d'actions de formation continue par les équipes de l'ANTS. Les systèmes d'information évoluant régulièrement, l'accompagnement au changement est assuré auprès des téléconseillers.

Aujourd'hui, près de 250 téléconseillers prennent en charge les besoins des particuliers, des professionnels de l'automobile et des auto-écoles sur leur carte grise ou permis, par téléphone ou par mail du lundi au samedi, dans le respect des exigences fixées par le marché.

2.2.3. Le CCC en chiffres

Chiffres clés 2019

2 727 036
appels reçus

2 249 282
appels traités

602 223
courriels reçus

83%
de taux
de décroché

74%
de taux de réponse
courriels en moins
de 48h.

Pour les particuliers

	Permis de conduire	Carte-grise
Appels reçus	733 399	999 483
Appels traités	573 181	836 749
Taux de décroché	78%	84%
Temps moyen d'attente avant décroché	6'02s	6'24s
Courriels reçus	85 763	367 681
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	80%	89%

Afin de répondre au mieux à nos partenaires institutionnels, des lignes téléphoniques et des adresses mails dédiées ont été mises en place dès 2017 et la gratuité des appels téléphoniques est effective depuis mai 2018 :

Pour les professionnels sur les cartes grises

	Préfectures et services instructeurs	Professionnels de la vente	Autres professionnels de l'automobile
Appels reçus	15 327	612 384	28 104
Appels traités	13 996	505 926	25 316
Taux de décroché	92%	83%	90%
Temps moyen d'attente avant décroché	47s	3'20s	1'12s
Courriels reçus	6 311	69 875	
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	90%	78%	

Pour les auto-écoles sur le permis de conduire

	Auto-écoles
Appels reçus	167 827
Appels traités	145 216
Taux de décroché	87%
Temps moyen d'attente avant décroché	1'27s
Courriels reçus	12 789
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	78%

Pour les mairies, préfectures et CERT sur les passeports et cartes nationales d'identité

	Mairies + Pref + CERT
Appels reçus	69 908
Appels traités	57 341
Taux de décroché	82%
Temps moyen d'attente avant décroché	1'10s
Courriels reçus	5 697
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	90%

Pour les points numériques sur l'ensemble des téléprocédures

	Points Numériques
Appels reçus	88 372
Appels traités	80 449
Taux de décroché	91%
Temps moyen d'attente avant décroché	1'58s
Courriels reçus	61
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	90%

2.2.4. De nouveaux canaux pour joindre l'agence

Facebook et Twitter

L'ANTS est présente sur deux réseaux sociaux : Twitter et Facebook. Ces comptes servent de relais pour transmettre astuces et actualités sur l'activité de l'Agence. Une équipe composée de 10 agents (dont 7 en permanence chaque jour) ainsi qu'une Community manager sont chargées d'assurer leur animation ainsi que le traitement des messages envoyés par les usagers.

Depuis le développement de ces comptes à l'été 2018, tous les indicateurs d'engagement des usagers (les likes, réactions, partages de publications) sont à la hausse. Les usagers sachant maintenant que l'ANTS a mis en ligne des comptes actifs sur Twitter et Facebook, sont plus nombreux à envoyer leurs questions sur leurs demandes de titres.

Facebook Chiffres clés



7 452
abonnés

290 %
hausse par
rapport à 2018

6 635
mentions
« J'aime »

+288 %

Twitter Chiffres clés



3 685
abonnés

+234 %

2 286
tweets postés

+77%

76 097
vues

+56 %

2 994
commentaires

-29 %

Sur les
deux
réseaux,

70.300
messages reçus

(+149%)
par rapport à 2018

Voxusagers

Ainsi, depuis septembre 2019, l'ANTS peut échanger avec les usagers via le site internet voxusagers.gouv.fr.

Ce site a une double vocation :

- les usagers peuvent y partager leur expérience ce qui aide l'agence à améliorer la qualité de son service ;
- ces histoires sont visibles par l'ensemble des usagers et permettent en retour d'adresser une réponse accessible au plus grand nombre.



2.3 Les résultats des premières enquêtes de satisfaction sur le Centre de Contacts Citoyens

L'enquête de satisfaction sur le Centre de Contacts Citoyens (CCC) en 2019 montre un taux de satisfaction globale de un taux de satisfaction de 44 % concernant les échanges par courriel avec les usagers. Des points d'amélioration ont pu être identifiés et en particulier la nécessité d'accompagner les usagers en difficulté.

3 points majeurs concernant l'échange avec l'utilisateur sont à améliorer :

1 La qualité de la réponse apportée.

2 La clarté de la réponse

3 Le délai de la réponse



3 Des titres produits et délivrés à nos usagers

3.1 Un nouveau service dédié au management des opérations

Le plan de transformation mené par les ressources humaines fin 2018 a conduit à la création, au printemps 2019, d'un nouveau Service de Management des Opérations (SMO).

Ce nouveau service a pour objectif de fluidifier le processus des demandes des usagers et de réduire les délais de délivrance des titres en relayant les divers événements aux acteurs internes ou externes de l'agence (Direction du Digital et des Technologies, prestataires et Centre de Contacts Citoyens).

Son organisation s'articule autour de trois entités avec des missions spécifiques :



La cellule Production-Qualité

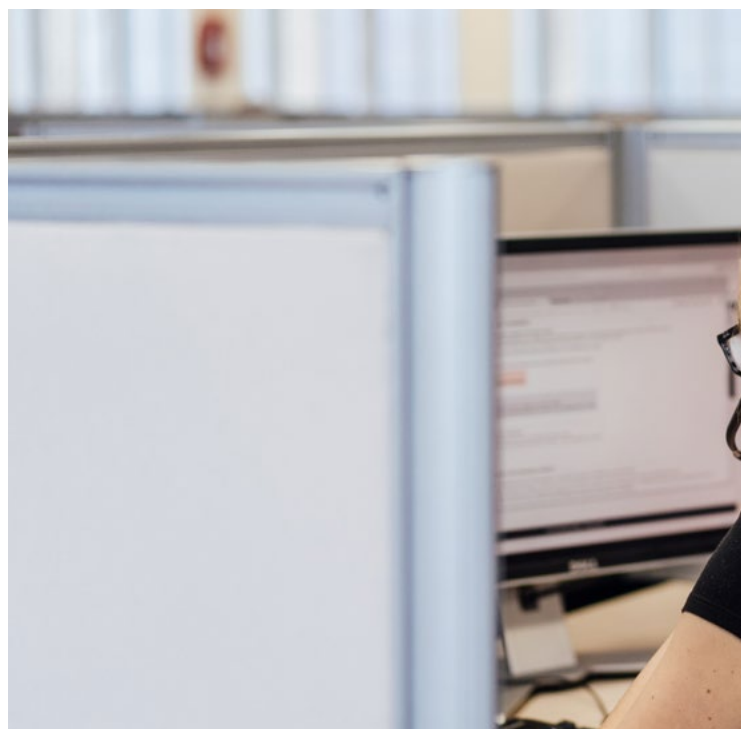
- le suivi de production qui consiste à détecter les incidents dans la chaîne de production ;
- le maintien de la veille pour une résolution rapide des incidents.

La cellule Acheminement

- le suivi des prestations de transport vers les administrations et les usagers ;
- les interventions dans la chaîne de délivrance des titres.

La cellule Statistique

- la production et la fourniture de statistiques pour toutes les filières (SIV, PDC, PSP, CNI ...) ;
- le traitement de réquisitions SIV ou PSP/CNI.



3.2 Les délais de production et d'acheminement

Chaque jour, à l'issue de la validation par les Centres d'Expertise et de Ressources des Titres (CERT), les demandes de titre sont transmises à l'Imprimerie Nationale qui procède à la fabrication et à la personnalisation du document physique. Il incombe également à l'Imprimerie Nationale de réaliser la mise sous pli ou le colisage des titres en vue de l'acheminement vers les demandeurs.

Deux modes d'acheminement sont ainsi définis :

- pour les passeports, les titres de séjour et les titres de voyage, l'acheminement se fait par colis qui sont expédiés aux administrations (mairies, préfectures, consulats) qui se chargent du contrôle et de la remise en face à face du titre aux usagers ;
- les permis de conduire et les cartes grises sont envoyés directement aux domiciles des usagers et remis contre signature.

La Carte nationale d'identité (CNI) est quant à elle produite par le Centre National de Production des Titres (CNPT) sur les sites de Lognes et de Limoges qui procèdent au colisage et à l'expédition des titres à destination des mairies.



3.3 La gestion des plis non distribués

Si l'adresse d'envoi d'une carte grise ou d'un permis de conduite est incorrecte, incomplète ou si l'utilisateur est absent de son domicile et que le délai d'instance (de garde au bureau de Poste) est dépassé, le Pli Non Distribué (PND) est retourné dans les locaux de l'ANTS à Charleville où une équipe est en charge de la gestion et du traitement des demandes de réexpédition des titres. Après vérification de l'adresse par le CCC ou sur demande de l'utilisateur, le titre est reconditionné et renvoyé une nouvelle fois au domicile de l'utilisateur.

Entre 2% et 3% des cartes grises et des permis de conduire retournent ainsi dans les locaux de l'ANTS avant d'être renvoyé aux utilisateurs.

Nota : Les passeports et cartes d'identités sont envoyés en mairie. Les titres non récupérés par l'utilisateur au bout de 3 mois sont détruits directement par la mairie.



Fiabiliser,
optimiser
innover

1. L'application des Titres Electroniques Sécurisés	29
1.1 Une résilience accrue de l'application TES	29
1.2 Le renforcement de la sécurité avec de nouvelles cartes TES	29
1.3 Un renforcement permanent du maillage du parc des dispositifs de recueil	30
1.4 La refonte de l'infocentre TES en cours	30
1.5 Infographies (passeports et CNI)	32
2. Système National du Permis de Conduire (SNPC)	34
2.1 Un service consolidé prêt à évoluer	34
2.2 De nouvelles téléprocédures	36
2.3 Infographie (permis de conduire)	37
3. Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV)	38
3.1 Une infrastructure sécurisée, des démarches améliorées	38
3.2 La refonte du SIV en préparation	41
3.3 Infographie (immatriculation)	43
4. Des projets innovants en développement	44
4.1 COMEDec : COMMunication Electronique des Données de l'État Civil	44
4.2 Timbres fiscaux	46
4.3 Une plateforme commune pour les cartes agents de l'État	47
4.4 La nouvelle Carte nationale d'identité électronique (CNIE)	48
4.5 Alicem	49
4.6 DOcVERIF contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité	52
4.7 Justif'Adresse	53
4.8 Le projet CAPSULE : Cession, Achat entre Particuliers Sécurisés et Unifié par L'État	55
4.9 Le titre de séjour change de format	56
4.10 Nouvelle vignette visa	57
5. Contribution de l'ANTS aux instances de normalisation et comités internationaux	58

L'amélioration continue des systèmes d'information

« La Direction du Digital et des Technologies a poursuivi ses efforts tout au long de l'année 2019, pour assurer le bon fonctionnement des systèmes d'informations de l'ANTS et en améliorer leur résilience. Un site de secours du SIV a ainsi été mis en place fin 2019 permettant de redémarrer en quelques jours les activités de production de titres CIV après un crash majeur tel que la perte d'un data center.

Les premiers projets de rénovation des SI de l'Agence lancés en 2019 seront mis en service en 2020. Ainsi, le nouveau portail du site ANTS sera mis en place avant la fin du premier semestre 2020.

De même, des applications mobiles innovantes développées

selon la méthode Agile, seront soit mises en place, soit testées en conditions pilote.

Les travaux de sécurisation et de rénovation du patrimoine applicatif de l'Agence, et les développements des évolutions nécessitées pour la mise œuvre de la nouvelle carte d'identité électronique (CNIe) au milieu du premier semestre 2021, constituent les grands enjeux de la direction en 2020.

Patrick MOCCHI

Directeur du digital
et des technologies

1 L'application Titres Electroniques Sécurisés

1.1 Une résilience accrue du système TES

Le système TES supporte le processus, hautement sécurisé, de délivrance des passeports et des cartes nationale d'identité. Il permet de recueillir les demandes de titres sur des dispositifs de recueil en mairie, d'instruire ces demandes en CERT, de remettre les titres à l'utilisateur, et le cas échéant de les déclarer perdus ou volés.

TES gère également la demande de production auprès des centres de production (Imprimerie Nationale pour les passeports et CNPT pour les cartes d'identité), le suivi de la production et la distribution de ces titres.

A cet effet, l'ANTS met des dispositifs de recueil (DR) à disposition des mairies, des postes consulaires et des préfectures.

Suite à l'audit de sécurité de 2017, de nombreuses évolutions ont été réalisées pour augmenter la sécurité et la résilience de TES avec 11 mises en production (MEP) majeures sur l'année (9 MEP sur TES et 2 MEP sur l'infocentre). Ces travaux vont se poursuivre en 2020.

1.2 Le renforcement de la sécurité avec de nouvelles cartes TES

TES permet aussi d'authentifier ses utilisateurs au moyen de cartes d'agents, ce qui garantit la sécurité et l'imputabilité des actions. En 2019, un projet de migration de ces cartes a été lancé.

Elles doivent à terme être remplacées par :

- **des cartes ANTS.** Déjà utilisées pour accéder à l'application Comedec, elles donneront accès aux dispositifs de recueil du ministère de l'Intérieur ;
- **les cartes agents du ministère de l'intérieur (MI)** pour l'accès au Dispositif d'Instruction Validation (DIV) pour instruction ;
- **des cartes du ministère** de l'Europe et des Affaires étrangères, pour leurs agents qu'ils fassent du recueil sur DR fixes ou de l'instruction.

Le remplacement des cartes TES par les cartes agents du MI a été réalisé en 2019. Le remplacement par des cartes ANTS notamment pour les mairies et bases de défense aura lieu au cours de l'année 2020.

1.3 Un renforcement permanent du maillage territorial du parc des dispositifs de recueil

Dans les mairies

En 2019, une vague de déploiement de 100 dispositifs de recueil a été lancée en métropole et en outre-mer pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes de passeports et de cartes d'identité sur le territoire. Fin 2019, 28 de ces 100 dispositifs de recueil avaient déjà été déployés sur le territoire et 32 étaient en cours de déploiement.

17 nouvelles mairies ont ainsi pu être équipées de leur premier dispositif de recueil en 2019.

Les 40 dispositifs de recueil restants de cette vague de déploiement seront déployés en 2020.

En parallèle, 9 transferts de dispositifs de recueil d'une commune à une autre ont été demandés par les préfets pour améliorer la répartition des dispositifs de recueil sur leur département et 503 déménagements ont été effectués à la demande des mairies.

Dans les bases de défense

En janvier 2019, un avenant à la convention du 17 février 2017 a été signé par le ministère de l'Intérieur, le ministère des Armées ainsi que l'ANTS afin de doter les bases de défense de 14 dispositifs de recueil supplémentaires. Ces DR permettent aux bases de Défense de faire le recueil des demandes de passeports de mission uniquement. Douze bases de défense ont ainsi pu être équipées de leur premier dispositif de recueil.

Le nombre total de bases de défense équipées de dispositifs de recueil se porte désormais à 59 pour un total de 63.

1.4 La refonte de l'infocentre TES en cours

TES inclut des outils d'assistance aux utilisateurs, de gestion des équipements et de production de statistiques. Initialisé dès le lancement de TES, l'infocentre a permis de mesurer la performance du processus et de visualiser ses déploiements. Il a toujours suivi les évolutions de TES et permis de fournir les indicateurs associés à ces évolutions, à un niveau de plus en plus fin. Victime de son succès, l'infocentre doit désormais être migré vers un outil plus moderne. Sa refonte a été lancée en 2019.



1.5 Infographies (passeports et CNI)

La délivrance de la carte nationale d'identité en 2019

5 335 372 cartes nationales d'identité produites



ÉTAPE 1 :
LA PRÉDEMANDE EST FAITE EN LIGNE

sur le site de l'ANTS

OU LA DEMANDE EST FAITE EN MAIRIE



ÉTAPE 2 :
L'USAGER VALIDE SA DEMANDE EN MAIRIE



ÉTAPE 3 :
**LA DEMANDE EST INSTRUITE
PAR LE SERVICE INSTRUCTEUR**

INSTRUCTION
15 jours de délais moyen
d'instruction

6 jours
délai moyen de fabrication



ÉTAPE 4 :
LA CARTE D'IDENTITÉ EST PRODUITE



3 jours
délai moyen de
livraison en mairie



ÉTAPE 6 :
RÉCEPTION EN MAIRIE



ÉTAPE 7 :
**LA CARTE D'IDENTITÉ EST
REMISE À L'USAGER**
ou destruction au bout de 3 mois



*Catégorie Services publics - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr

Délai moyen de mise à disposition : 24 jours

La délivrance du passeport biométrique en 2019

4 270 425 passeports produits



ÉTAPE 1 :
LA PRÉDEMANDE EST FAITE EN LIGNE
sur le site de l'ANTS



OU LA DEMANDE EST FAITE EN MAIRIE



ÉTAPE 2 :
L'USAGER VALIDE SA DEMANDE EN MAIRIE



ÉTAPE 3 :
LA DEMANDE EST INSTRUITE
PAR LE SERVICE INSTRUCTEUR

INSTRUCTION
13 jours de délais moyen
d'instruction

3 jours
délai moyen de fabrication



ÉTAPE 4 :
LA CARTE D'IDENTITÉ EST PRODUITE



4 jours
délai moyen de
livraison en mairie



ÉTAPE 6 :
RÉCEPTION EN MAIRIE



ÉTAPE 7 :
LA CARTE D'IDENTITÉ EST
REMISE À L'USAGER
ou destruction au bout de 3 mois



*Catégorie Services publics - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr

Délai moyen de mise à disposition : 20 jours

2 Système National du Permis de Conduire (SNPC)

2.1 Un service consolidé prêt à évoluer

L'année 2019 a permis de consolider les améliorations de services réalisées en 2018 et de garder l'efficacité atteinte dans le traitement des dossiers.

Quelques évolutions importantes ont été préparées et vont pouvoir être livrées au cours du premier semestre 2020 : service Télépoints, processus d'échange de permis étrangers, calendrier des formations des Centres de sensibilisation à la sécurité routière (CSSR) et des auto-écoles.

53 mises en production ont été réalisées en 2019 au total en partenariat étroit avec la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC) qui deviendra la Dnum (Direction du numérique) au 1er janvier 2020.

Nouveaux services mis en œuvre dans l'année :

- la centralisation des documents qui facilite la récupération des documents pour les usagers en contact avec le Centre de Contact Citoyens ;
- la téléprocédure de demande de stage de sensibilisation et le traitement de ces demandes par les Centres d'Expertise et de Ressources Titres (CERT) ;
- la poursuite de la sécurisation du système permettant son homologation ;
- la simplification de certains flux informatiques et la mise en place d'un nouveau centre de numérisation à Tours avec le partenaire Numen Services.

Principaux chiffres de production

4,3

millions de téléprocédures de demandes de permis de conduire (y compris les inscriptions à l'examen et les demandes de stages), en hausse de 8,4 % par rapport à 2018.

2,5

millions de titres produits

Les délais moyens de délivrance (qui inclut les temps d'instruction, de production et d'acheminement) sont de :

16

Jours

(sans recueil complémentaire auprès de l'utilisateur)

22

Jours

(avec recueil complémentaire auprès de l'utilisateur)

Un ambitieux programme de modernisation

La Délégation de la sécurité routière (DSR) a engagé en 2019 un ambitieux programme de modernisation du Système d'information du permis de conduire qui permettra de remplacer la partie vieillissante du SI, le Système National des Permis de Conduire (SNPC), et de mettre en œuvre des technologies plus évolutives en mode agile. Ce projet majeur aura pour but de conserver la qualité de service pour les usagers,

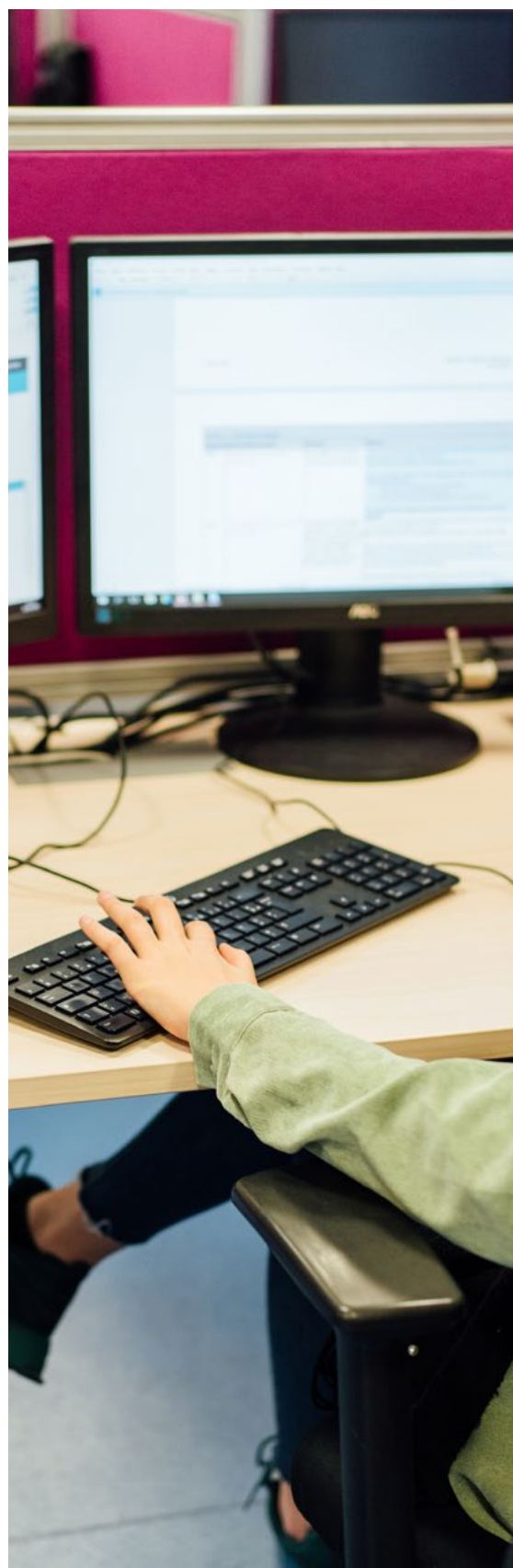
tout en modernisant les outils et les technologies utilisés pour répondre aux exigences et aux contraintes du permis de conduire.

Dans ce cadre, l'ANTS garantira la consolidation des données qui devront être migrées et veillera à la bonne intégration des briques existantes avec le nouveau système. La robustesse et l'efficacité du système existant sera également maintenue jusqu'au transfert effectif vers les nouvelles briques applicatives.

2.2 De nouvelles téléprocédures

La mise en œuvre de la dernière brique majeure du système concerne les échanges de permis étrangers. Cette évolution très attendue permettra de gagner en efficacité dans les temps de traitements. Une partie importante de la conception et du développement a été réalisée en 2019 et sera mise en œuvre en 2020.

La réalisation d'un diagnostic détaillé fin 2019 sur les processus du permis de conduire a également permis d'identifier d'importantes améliorations à mettre en œuvre en 2020 pour fluidifier la communication de bout en bout avec les usagers (via mail et SMS). Ces améliorations devraient réduire les délais de délivrance dus à l'attente d'éléments ou d'actions de la part des usagers.



2.3 Infographies Permis de conduire

La délivrance du permis de conduire en 2019

2 452 111 permis de conduire produits



ÉTAPE 1 :
LA DEMANDE EST FAITE EN LIGNE
sur le site de l'ANTS ou via une école de conduite



ÉTAPE 2 :
**LA DEMANDE EST INSTRUITE
PAR LE SERVICE INSTRUCTEUR**



9 jours
délai moyen d'instruction
pour un dossier complet

ou

15 jours
délai moyen d'instruction
pour un dossier incomplet



ÉTAPE 3 :
**LE PERMIS DE CONDUIRE
EST PRODUIT**

3 jours
délai moyen de
production du titre



ÉTAPE 4 :
**LE PERMIS DE CONDUIRE
EST ENVOYÉ AU DOMICILE**



ÉTAPE 5 :
**LE PERMIS DE CONDUIRE EST
REMIS CONTRE SIGNATURE**

4 jours
délai moyen
d'acheminement



*Catégorie Services publics - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr

Délai moyen de mise à disposition : 20 jours

3 Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV)

3.1 Une infrastructure sécurisée, des démarches améliorées

Suite à la mise en place du Plan préfecture nouvelle génération fin 2017 et un redressement en 2018, 2019 a été l'année de la sécurisation et de l'amélioration du fonctionnement des démarches en ligne relatives aux cartes grises.

Le SIV a ainsi connu neuf mises en production majeures avec 6 objectifs majeurs :

- stabiliser et fiabiliser la plateforme de production, en se dotant notamment d'un plan de secours robuste et en virtualisant les serveurs ;
- maintenir le système en phase avec la réglementation sur la circulation routière et la réglementation fiscale.
- Renforcer les contrôles pour la lutte anti-fraude (Contrôle du SIREN, Justif'Adresse, Certificat de conformité électronique) ;
- améliorer la productivité des Centres d'expertise et de ressources titres (CERT) grâce à un système plus stable ;
- corriger les anomalies ou dysfonctionnements informatiques ;
- améliorer les démarches pour les usagers et les professionnels de l'automobile.

Grâce à ces mises en production, le stock de dossiers en cours d’instruction par l’administration est resté stable sur 2019, aux alentours de 140.000 téléprocédures.

Plus de 6,9 millions de démarches ont été créées par les usagers particuliers et professionnels en 2019, contre 7,4 millions en 2018.

Certaines démarches multiples pour une même demande ont pu être évitées grâce à un meilleur parcours guidé et des améliorations continues dans la rédaction des téléprocédures. Certaines démarches de demandes d’information ont aussi pu être évitées.

Le nombre de cartes grises produites est en hausse avec 12,1 millions de cartes produites en 2019 contre près de 11,5 millions en 2018.

Un nombre d’opérations en hausse

Le nombre global d’opérations dans le SIV, qu’elles produisent ou non une carte grise, est également en augmentation :

3.359.083

**Opérations sur véhicules neufs en 2019
(3.221.999 en 2018).**

32.556.235

**Opérations sur véhicules d’occasion en 2019
(31.596.840 en 2018).**

Les professionnels de l'automobile : partenaires incontournables

Le nombre de professionnels de l'automobile habilités à se connecter dans le SIV a augmenté avec 39.507 partenaires actifs à fin 2019 contre 37.909 à fin 2018, soit une augmentation de plus de 4%.

Sur le nombre de demandes ayant abouti en 2019 à la production d'une carte grise (12,1 millions) ou d'une étiquette adresse (1,9 millions) :

**Demandes validées
immédiatement :**

95 %

**Demandes
nécessitant un
contrôle plus poussé
par l'Administration :**

5 %

Chiffres clés 2019

5.316.940
demandes / téléprocédures
en ligne ayant abouti
à la production d'un titre

Production

Près de
12
millions
de cartes grises

1,9
millions d'étiquettes
de changement
d'adresse

1,5
millions de lettres
code confidentiel

42 492
de lettres d'opposition
véhicule endommagé

279 069
de lettres véhicule
endommagé

Délais moyens de délivrance

Cartes
grises

7
jours

Etiquettes
Adresse

4
jours

3.2 La refonte du SIV en préparation

La refonte du Système d'immatriculation des véhicules a été engagée pour faire face à l'augmentation des démarches en ligne et pour faire suite à la perspective de l'harmonisation des titres au niveau européen.

Les volumes, les demandes et les parcours des usagers se sont démultipliés pour atteindre le chiffre de 11,5 millions de cartes grises produites en 2018.

L'écosystème du SIV composé de plus de 15 types de partenaires est complexe. Dans ce contexte, les acteurs cœurs du système (ANTS, DSR) doivent assurer une animation constante afin de répondre aux enjeux de robustesse, d'intégration et de fluidité très élevés.

Face à une architecture technique obsolète, un diagnostic fonctionnel et technique ainsi qu'un schéma directeur ont été validés début 2019. Ce schéma a permis d'élaborer une trajectoire d'évolutions technico-fonctionnelles qu'il convient désormais de mettre en œuvre et de sécuriser.

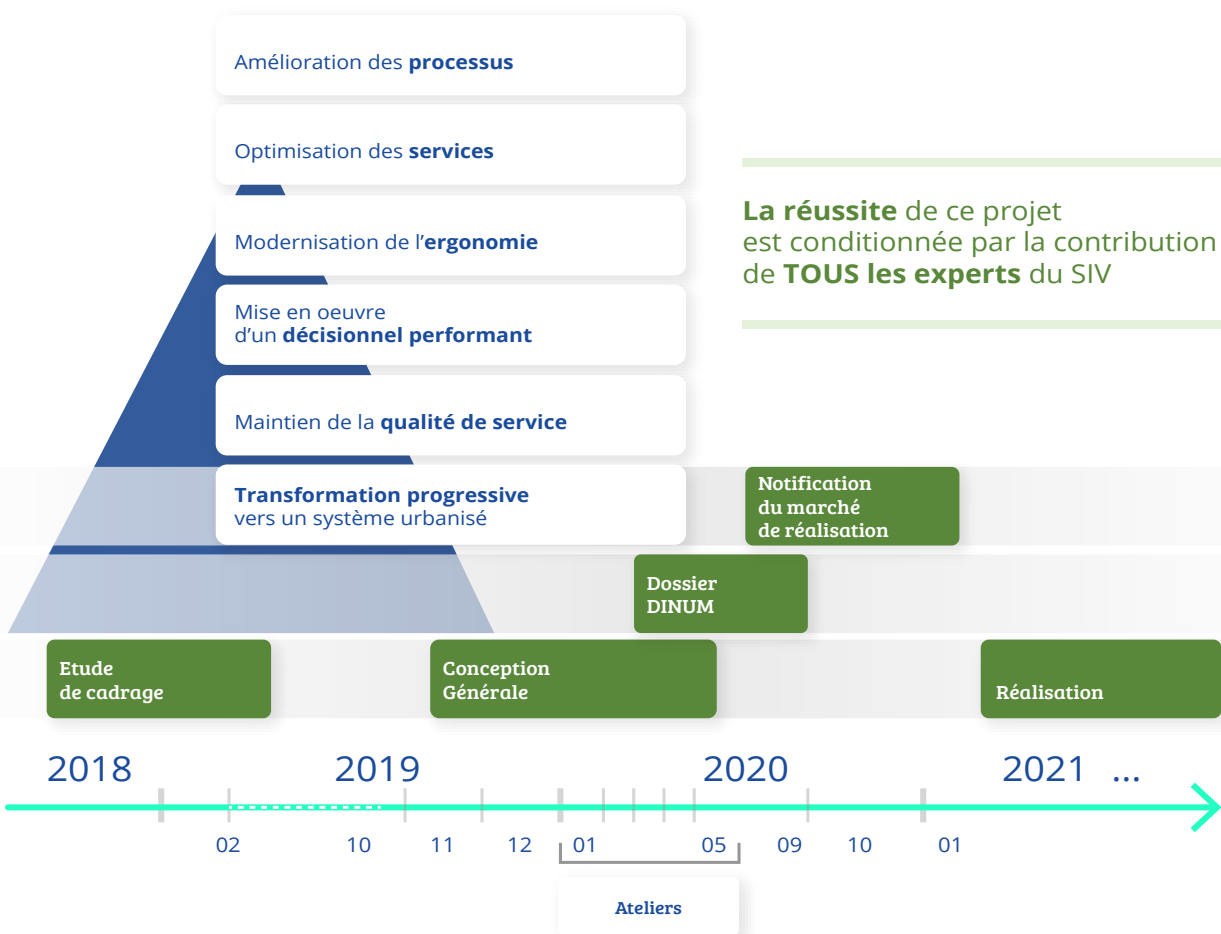
Deux nouveaux experts ont ainsi été recrutés mi 2019 à l'ANTS pour assurer le pilotage de ce projet.

L'ANTS s'est fixé un planning ambitieux pour 2020 :

- établir la **conception générale** dont notamment l'approfondissement des cibles fonctionnelles et techniques, l'urbanisation du nouveau SI, la stratégie de déploiement et la refonte du front-office ;
- accompagner et sécuriser la formalisation du **dossier de saisine de la DNum** ;
- préconfigurer l'**organisation du programme de refonte** (principes, modalités de gouvernance, outils) et accompagnement opérationnel au pilotage du programme ;
- cadrer et sécuriser le lancement de l'appel d'offre pour le **marché de réalisation**.

Les objectifs de la refonte du SIV sont multiples :

Un projet pour une meilleure flexibilité,
sécurité et ergonomie



3.3 Infographies Immatriculation

La délivrance des cartes grises en 2019

12 millions de cartes grises produites
(+2 millions d'étiquettes de changement d'adresse)



*Catégorie Services publics - Étude BVA Group - Viséo CI - mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur escda.fr

Délai moyen de mise à disposition : 7 jours

4

Des projets innovants en développement

4.1 COMEDEC : COMmunication Electronique des Données de l'État Civil

Qu'est-ce que COMEDEC ?

Comedec est une plate-forme informatique d'échanges sécurisée des données d'état civil opérée par l'Agence sous l'autorité du ministère de la Justice. Depuis 2016, les principaux clients sont le ministère de l'Intérieur (passeport et carte d'identité) et les notaires. La solution a été mise en place afin de lutter contre la fraude à l'état civil au niveau des communes en automatisant la vérification des données.

Comedec est un mode de délivrance de données de l'état civil offert aux communes, source de simplification pour l'usager et de sécurisation des titres d'identité pour l'État. L'usager n'a plus à produire son acte d'état civil à l'appui d'une démarche administrative, l'administration adressant directement une demande à l'officier d'état civil de la commune de naissance.



Avancement du projet en 2019

Depuis le 1^{er} novembre 2018, Comedec est obligatoire pour les communes soumises à la Loi Justice du XXI^e siècle de novembre 2016. Les notaires ont déjà l'obligation d'utiliser cette plateforme depuis la promulgation de la dite Loi. Actuellement, 89% des besoins (primo-demandeurs de titres d'identité) sont couverts au niveau national avec 1.123 communes raccordées.

10.500 cartes ont été déployées permettant de signer les vérifications d'état civil.

La montée en puissance de la lutte contre la fraude suit la courbe de raccordement des mairies.

9,5 millions de vérifications ont été

réalisées en 2019, dont 3,2 millions sur les demandes de titres.

Près de la totalité des études notariales (environ 98%) ont déjà utilisé ce service et le nombre de vérifications réalisés par les notaires a doublé entre 2018 et 2019 avec 6,4 millions de demandes.

Le notariat a démarré fin 2016 le déploiement de logiciels de rédaction d'actes intégrant l'interface Comedec qui s'est accéléré en 2019. Les logiciels de rédaction d'actes représentent 70% des demandes réalisées par les notaires.

Depuis 2018, les communes raccordées reçoivent une participation de 0,50 € par vérification pour les notaires (avec un minimum annuel de 1.000 réponses par an). L'ANTS a versé 2 millions d'euros aux communes en 2019.

Perspectives

L'année 2020 sera également consacrée au développement de l'offre « Mentions marginales » très attendue par les communes. Il s'agit des modifications sur l'acte de naissance (mariage, divorce, décès).

4.2 Timbres fiscaux

La fin du timbre fiscal papier

La solution de gestion des timbres fiscaux électroniques développée pour la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) a permis de dématérialiser toutes les procédures qui exigent la production d'un timbre fiscal, comme les demandes de passeports, cartes d'identité, permis bateaux ou titres pour les étrangers.

Le timbre fiscal papier a été supprimé au 31 décembre 2018. Toutes les procédures nécessitant un timbre fiscal peuvent désormais utiliser les timbres électroniques.

Chiffres clés

Nombre de timbres émis en 2019 :

7.58 millions

Part pour les demandes de passeport :

4 millions

et 1 million pour les cartes d'identité.

La plateforme a émis

19.4 Millions

depuis son lancement en mars 2015

4.3 Une plateforme commune pour les cartes agents de l'État

2019 est l'année du basculement de tous les ministères vers la plateforme gérant le cycle de vie des cartes agents (PGCA). Cette nouvelle plateforme multi-gouvernance a été développée par l'Imprimerie nationale française.

L'ANTS et l'Imprimerie nationale (IN) ont conduit des négociations pour converger vers une offre commune concernant la réalisation et la gestion des cartes d'identité professionnelle des agents de l'état ainsi que des services associés (applications métiers, etc.)

Cette offre commune repose sur une partition des responsabilités entre l'ANTS et l'IN.

L'IN est en charge, d'une part, des activités liées à la réalisation des cartes agent pour les autorités administratives et d'autre part, de la gestion du système d'information concernant les demandes et la production de ces titres sécurisés. L'ANTS en tant qu'autorité et opérateur de services de confiance de l'État, demeure l'interlocutrice privilégiée des donneurs d'ordre publics. Elle gère notamment la certification RGS (Référence Générale de Sécurité) qui confère le renversement de la charge de la preuve et la valeur probante des documents.

En 2018, le ministère des Armées a été le premier client à basculer vers l'offre commune ANTS/IN. Plus de 200.000 cartes agents ont d'ores et déjà été déployées dans ce ministère.

Les autres administrations détentrices de la cartes agent d'État et des services associés sont : les ministères de la Justice, de la Culture, de la Transition écologique et solidaire, et le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema). Dans le cadre des échanges des données d'état civil, des communes ont convergé vers la nouvelle plateforme le 5 décembre 2019.

L'année 2020 sera consacrée à l'amélioration du système PGCA tant au niveau ergonomique que fonctionnel, et à la contractualisation avec les clients dans la cadre de l'offre commune.

4.4 La nouvelle carte d'identité électronique (CNIe)

Le règlement communautaire 2019/1157 du 20 juin 2019 impose aux États membres qui utilisent une carte d'identité, des caractéristiques communes qui vont nécessiter le passage, mi-2021, à une nouvelle carte. Elle devra adopter le format «carte bancaire» et incorporer un composant électronique (puce électronique). L'ANTS aide d'ores et déjà les acteurs du ministère de l'Intérieur (agents d'instructions, contrôle frontière, forces de sécurité intérieures, enquêteurs, etc.) à exprimer leurs besoins et les fédère en vue d'organiser les travaux de conception du titre.

Sous l'autorité du ministère (Direction des libertés publiques et des affaires juridiques), l'agence va engager la modification des applications concernées, notamment de l'application Titres Electroniques Sécurisés (TES), et assumer la maîtrise d'œuvre de ce projet qui touche le titre lui-même, les chaînes industrielles de confection et de personnalisation de l'Imprimerie nationale ainsi que le transport.

L'identité numérique

La dématérialisation accélérée des transactions et démarches tant publiques que privées (objectif de dématérialisation de 100% des démarches administratives en 2022) rend aujourd'hui plus que jamais nécessaire de sécuriser la relation digitale avec les usagers en développant des méthodes d'identification numérique sécurisées. Dans ce contexte, plusieurs évolutions du cadre juridique européen et national autour de l'identité électronique ont eu lieu au cours des dernières années.

Le règlement eIDAS a pour ambition d'accroître la confiance dans les transactions électroniques au sein du marché intérieur européen. Il concerne principalement les organismes du secteur public et les prestataires de services de confiance établis sur le territoire de l'Union européenne. Il instaure un cadre européen en matière d'identification électronique et de services de confiance, afin de faciliter l'émergence du marché unique numérique. Le règlement couvre notamment le sujet de la signature électronique, mais également celui de l'identité numérique.

Sur le volet identité numérique, le règlement apporte plusieurs nouveaux éléments :

- il instaure un cadre commun en matière d'identification numérique ;

- il prévoit une obligation de reconnaissance mutuelle des solutions d'identification notifiées à la Commission au sein de l'Union européenne ;

- il détermine des niveaux de garantie (faible, substantiel, élevé) et les exigences associées.

Ainsi, une identité numérique dont la solution a fait l'objet d'une notification au niveau européen est valable dans tous les pays européens disposant de telles solutions.

L'identité numérique expose l'identité de chaque usager dans le monde numérique. Les niveaux de garantie eIDAS (faible, substantiel, élevé) fournissent un degré de certitude plus ou moins important que l'utilisateur derrière l'écran est bien celui qu'il prétend être. Au niveau faible, un couple identifiant / mot de passe suffit : c'est la méthode d'identification majoritairement utilisée. Seule la connaissance d'un mot de passe associé à un identifiant distingue un usager d'un autre. Le service (site internet visité) n'a cependant aucune certitude quant à l'identité réelle de l'utilisateur connecté.

L'identité numérique s'appuie sur des facteurs d'authentification :

- ce que je sais : un mot de passe, un code PIN...

- ce que je possède : un téléphone, un titre d'identité, un générateur de code à usage unique...

- ce que je suis : ma photo, mes empreintes digitales et plus généralement la biométrie.

La combinaison de plusieurs de ces facteurs avec une vérification de la validité, de l'intégrité et de l'authenticité d'un titre d'identité permet de délivrer des identités numériques de niveaux dits substantiel ou élevé. Plus l'utilisateur emploie de facteurs d'authentification, plus élevée est la certitude qu'il s'agit bien de la personne qu'il prétend être. Schématiquement, le niveau substantiel peut permettre la dématérialisation de multiples démarches où la fourniture d'une copie d'un titre d'identité est aujourd'hui exigée. Le niveau élevé correspondra quant à lui à des usages où le face à face est requis, par exemple la signature d'un acte juridique.

L'association d'un usage à un niveau d'authentification n'est cependant pas figée et peut évoluer dans le temps en fonction des contraintes réglementaires et des niveaux de fraudes constatés : c'est ce que l'on observe dans le monde bancaire où des transactions précédemment accessibles par la vérification d'un identifiant / mot de passe requièrent désormais un second facteur d'authentification comme la génération d'un numéro unique avec son téléphone portable.

4.5 Alicem



Qu'est-ce qu'Alicem ?

Alicem est une application qui permet à tout particulier qui décide de l'utiliser, de prouver son identité sur Internet de manière sécurisée.

Cette application doit permettre à un utilisateur de smartphone Android, doté d'un passeport ou d'un titre séjour biométrique, de s'identifier pour avoir accès à des services en ligne.

Elle répond aux besoins des Français qui utilisent de plus en plus dans leur vie quotidienne le digital pour accéder à de nombreux services publics ou privés, de prouver leur identité sur Internet avec un niveau de fiabilité et de sécurité comparable à celui que les titres d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) fournissent dans la vie de tous les jours. Alicem répond à ce besoin avec l'objectif d'accompagner et de simplifier la vie des citoyens.

2019 : préparation à la mise en service d'Alicem au grand public

L'année 2019 a été employée à franchir les différentes étapes pour conduire à l'objectif fixé, à savoir : l'ouverture d'Alicem au grand public au premier semestre 2020.

Toutes ces actions auxquelles s'ajoute la construction de la chaîne de supports utilisateurs multicanal (messagerie, hotline, réseaux sociaux) par le Centre de Contacts Citoyens de l'ANTS, permettront de réunir les conditions favorables à l'ouverture d'Alicem au grand public en 2020.

Alicem a suscité l'intérêt de la presse spécialisée et du grand public, et fait l'objet de plusieurs articles et reportages télévision notamment au cours du deuxième semestre 2019. L'agence a contribué à faire connaître l'application et à répondre aux différentes inquiétudes levées en particulier par l'utilisation de la technologie de la reconnaissance faciale à des fins d'authentification pour garantir la sécurité des identités de nos concitoyens.

Le décret autorisant la mise en place d'Alicem a été validée au Conseil d'État le 2 avril 2019 et est paru au Journal Officiel le 16 mai 2019.

Les derniers développements informatiques et les tests de tenue en charge se sont étalés sur le premier semestre 2019.

Les audits de sécurité préalables à la décision de Go/No Go ont été initiés et réalisés en parallèle des développements.

Les travaux de préparation (questionnaire préalable, tutoriels en partenariat avec la Dicom) d'une phase d'expérimentation appelée « Friends & Family », destinée à tester en conditions réelles Alicem pour une centaine d'utilisateurs choisis dans la sphère publique, ont abouti à son lancement mi-juin 2019 pour une durée d'un mois.

Les recueils d'opinions des utilisateurs Friends & Family ont été analysés durant l'été pour retenir les améliorations à apporter à l'application avant son ouverture au grand public, notamment au niveau de l'expérience utilisateur.

Les recueils d'opinions des utilisateurs Friends & Family ont été analysés durant l'été pour retenir les améliorations à apporter à l'application avant son ouverture au grand public, notamment au niveau de l'expérience utilisateur.

La version 5.0 incluant les évolutions retenues et éligibles à la mise en service a été livrée le 20 décembre 2019 puis testée jusqu'à début janvier 2020.

Les compléments d'audit SI et la certification de Sécurité de premier niveau (CSPN) ont été menés sur cette version pendant cette même période. Les audits biométriques techniques et fonctionnels conduisant à la certification ELEVEE seront menés au cours du premier semestre 2020 sur la version mise en production en janvier 2020.

4.6 Docverif contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité

Qu'est-ce que Docverif ?

Le traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé Docverif vise à renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude documentaire et l'usurpation d'identité en facilitant le contrôle de la validité des titres émis par les autorités françaises.

Il a d'abord été mis en service en octobre 2016 au bénéfice d'un **cercle 1** d'utilisateurs :

les forces de police et de gendarmerie. Ainsi, dans le cadre des contrôles d'identité et des contrôles de documents aux frontières, les forces de l'ordre accèdent au statut de validité des passeports et des cartes d'identité et à l'état civil du titulaire légitime. Docverif est alimenté par le traitement de données à caractère personnel relatif aux passeports et aux cartes nationales d'identité (TES).

Le dispositif existant s'est enrichi d'un **cercle 2** dont le pilote a démarré en juin 2019 : les administrations et entreprises partenaires, publiques et privées. Il pourra par exemple s'inscrire dans le cadre de procédures de verbalisation et de lutte contre la fraude, notamment auprès d'organismes sociaux et bancaires. Docverif fournit à ce nouveau périmètre utilisateurs le seul statut de validité des passeports, des cartes d'identité interrogées, et étend son champ d'action aux titres de séjour. La mise en production est prévue pour le premier semestre 2020.

Perspectives

Un pilote permettant de mesurer l'impact de la solution et l'intérêt qu'elle suscite pour les partenaires publics et privés a été lancé en 2019 et se terminera mi-2020. De nombreux partenaires souhaitent bénéficier de l'information fournie par Docverif. L'efficacité du dispositif a été démontrée durant le pilote avec de nombreuses fraudes évitées.

Une extension de Docverif pour de nouveaux titres (permis de conduire) est à l'étude.

Enfin, l'ANTS évalue également la possibilité de proposer ce service aux citoyens (cercle 3). Cette extension doit être étudiée dans le cadre d'une démarche plus globale.

4.7 Justif'Adresse

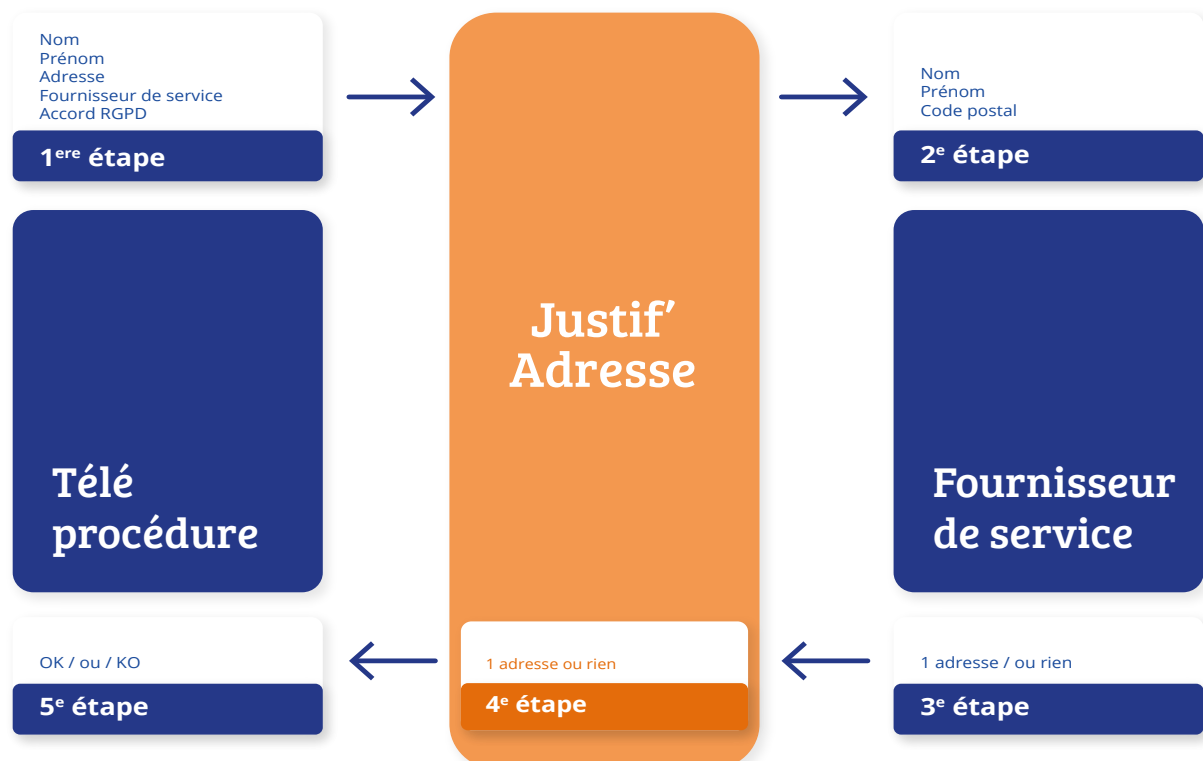
Qu'est-ce que Justif'Adresse ?

L'article 44 de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, dite loi ESSOC, fixe le cadre de l'expérimentation Justif'Adresse. L'objectif de ce dispositif est de dispenser les usagers qui le souhaitent, de produire un justificatif de domicile. Justif'Adresse leur propose de sélectionner dans la téléprocédure de demande de titre, un

fournisseur de service attaché à leur domicile. L'adresse qu'ils ont déclarée, est alors vérifiée automatiquement avec les données issues de ce fournisseur. Justif'Adresse est le nom de l'application qui procède à la comparaison de l'adresse déclarée par le demandeur avec celle présente dans la base de données du fournisseur de service.

Depuis février 2019 (et jusqu'en février 2020), le dispositif est en test dans 4 départements (10 L'aube, 59 Nord, 78 Yvelines, 95 Val d'Oise) sur TES (passeports / cartes d'identité) mais aussi sur le Système d'Immatriculation des Véhicules et du Permis de Conduire. Il devrait être généralisé en 2020.

Schéma de fonctionnement simplifié



4.7 Justif'Adresse

Statistiques

162.336

personnes ont utilisé Justif'Adresse
dans le cadre d'une téléprocédure de
demande de titre.

Sur le total des utilisateurs
de l'application,

86.505

**utilisateurs ont pu valider leur
adresse avec Justif'Adresse :**

La comparaison par Justif'Adresse de
l'adresse déclarée par le demandeur avec
celle transmise par le fournisseur de
service est performante.

Lorsque Justif'Adresse reçoit une adresse
du fournisseur de service, celle-ci permet
de valider l'adresse déclarée par le
demandeur dans

86.5%

des cas.

Retour d'expérience

L'ensemble des usagers interrogés
a affirmé avoir trouvé l'utilisation de
Justif'Adresse facile et

92%

**des usagers sont
satisfaits de son utilisation.**

82%

**des usagers estiment gagner du temps
en utilisant Justif'Adresse.**

En effet,

86%

**des usagers ont réussi à valider leur
adresse via Justif'Adresse dès la
première tentative.**

100%

des agents de mairie et

83%

des agents des CERT interrogés
recommandent un déploiement national
du dispositif.

4.8 Le projet Capsule : Cession, Achat entre Particuliers Sécurisés et Unifié par L'État

Qu'est-ce que le projet Capsule ?

Le Projet Capsule, (appellation non définitive) est une application mobile qui permettra aux particuliers qui vendent un véhicule d'échanger les données administratives de leur véhicule avec des tiers et de déclarer à l'administration la cession du véhicule directement après la vente.

L'application permettra à l'acheteur de demander sa nouvelle carte grise immédiatement après la cession afin de l'obtenir avant le délai de fin de validité du certificat provisoire d'immatriculation valable 1 mois.

Cette application utilise des fonctions permises par les smartphones (Prise de photo, géolocalisation, etc.). L'utilisateur aura peu de données à saisir et chaque partie (vendeurs et acheteurs) utilisera son smartphone pour réaliser la procédure.

Avancement du projet en 2019

Le cadrage et le socle technique de l'application ont été réalisés. L'application sera accessible sur IOS et Android. L'ANTS a mené un premier test utilisateurs en 2019 afin de prendre en compte les retours des usagers. L'application est bien accueillie et démontre la volonté de l'ANTS de créer des outils simples et accessibles.

Une version Beta de l'application sera mise en production en 2020.

4.9 Le titre de séjour change de format

Le titre de séjour est délivré aux ressortissants de pays tiers, sous la conduite de la Direction Générale des Etrangers en France (DGEF). La France l'utilise aussi comme carte de séjour pour d'autres catégories de demandeurs. Sa réglementation est élaborée par le Comité de l'article 6.

Un million de cartes est produites annuellement par l'Imprimerie nationale. Les demandes de carte sont générées dans l'application AGDREF / SBNA par les services étrangers des préfectures. Elles transitent par l'infrastructure de l'ANTS et sont personnalisées par l'Imprimerie nationale. La carte est ensuite expédiée aux services étrangers qui font la remise. Des modalités particulières sont prévues pour les britanniques.

La réglementation communautaire a déterminé un format unique des cartes qui doit entrer en service en 2020.

L'ANTS a contribué aux travaux de la Commission européenne. L'application AGDREF sera impactée par la refonte de la carte.

4.10 La nouvelle vignette visa

La vignette visa est un titre vierge. Il s'agit d'une vignette préencollée sur laquelle sont imprimés les visas délivrés aux ressortissants de pays tiers pour les courts séjours, par les postes consulaires sous supervision de la sous-direction des visas.

Sa réglementation est élaborée par le Comité de l'article 6, instance de la Commission européenne créée pour coordonner l'élaboration et le contrôle des visas et dont la compétence a été étendue aux passeports et aux titres de séjour.

L'ANTS a activement contribué à la conception de la nouvelle vignette, imposée dans un règlement communautaire de 2017, et qui devait être généralisée pour fin 2019.

Elle est produite à 4 millions d'exemplaires annuellement à l'Imprimerie Nationale et expédiée aux postes consulaires et frontaliers délivrant des visas. Ces derniers personnalisent la vignette au moyen d'imprimantes spécifiques depuis l'application de délivrance des visas, décollent la vignette de son talon et la recollent sur le passeport du titulaire.



L'un des enjeux est le maintien de la qualité industrielle des vignettes : elles doivent pouvoir être stockées longtemps dans les postes à l'étranger, dans des conditions variables d'hygrométrie et de température, et néanmoins pouvoir être imprimées dans une imprimante sans s'y décoller, puis décollées de leur support et recollées définitivement sur les passeports.

Leur processus de fabrication doit être protégé. L'ANTS a émis, lors de l'audit de février 2013, des exigences complexes pour le producteur. Avec la nouvelle vignette ces exigences seront en grande partie satisfaites.

Leur processus de commande-livraison doit garantir la traçabilité des lots de vignettes mais aussi supporter les besoins du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (MEAE) en termes de prévisions, de commande et de suivi de ses stocks. Afin de gérer les nouvelles vignettes, l'ANTS a adapté l'application AGIT en conséquence. Cette application mise à disposition des postes consulaires et postes frontaliers permet de tracer les commandes et livraisons de titres.

Les pilotes lancés en juin 2019 à Bruxelles et Londres ont confirmé la qualité de la nouvelle vignette.



5 Contribution de l'ANTS aux instances de normalisation et comités internationaux

L'ANTS a poursuivi en 2019 sa participation aux différentes instances nationales et internationales de normalisation : Afnor, Institut européen des standards techniques (Etsi), Commission européenne, Organisation internationale de l'aviation civile (OACI), Commission des nations unies pour le droit commercial international (CNUDCI).

L'agence en tant qu'opérateur de service de confiance pour ses propres besoins (Comedec, Alicem) ou pour le compte d'autres ministères (Justice, Défense, Culture, Écologie...) est en effet soucieuse de suivre ces travaux afin d'anticiper les impacts que la refonte de ces normes pourraient avoir sur ses systèmes d'information.

L'ANTS a ainsi contribué en 2019 aux travaux :



Du groupe Électronique signature infrastructure (ESI) de l'Etsi (Institut européen des standards techniques), en charge de la refonte des normes et standards afférents au service de confiance électronique. Ces standards s'appliquent, entre autre élément, à la signature électronique des personnes physiques et morales, au cachet électronique et à l'horodatage, au recommandé électronique...

Des différents groupes de travail sous l'égide de la Commission Européenne dans le cadre du Règlement eIDAS EU 9 10-2014. L'ANTS a aussi maintenu son engagement dans les différents groupes de travail de l'Union européenne qui traitent de l'évolution des titres qu'elle produit (titres de séjour pour les étrangers, visas, passeports...).

Des différents groupes de travail sous l'égide de l'OACI qui édicte les règles concernant les documents de voyages. L'ANTS participe à ce titre au Public Key Directory (PKD), système international d'échanges des clefs pour vérifier l'authenticité des passeports électroniques. Parmi les travaux, il faut noter : les travaux du TAG TRIP, en assistance de la représentation permanente française quand elle la sollicite ; la contribution à la préparation des futures évolutions des documents de voyage via sa participation au NTWG & ICBWG.



Garantir la soutenabilité de l'ANTS

1. Moyens généraux : déménagement du site d'Olympie	63
2. Budget de l'Agence	64
2.1 Des finances maîtrisées	64
2.2 Recettes et dépenses	67
3. Ressources humaines : réorganisation et renforcement des compétences	70
4. Achats et marchés passés par l'Agence	72
4.1 Les principaux marchés publics notifiés en 2019	72
4.2 Les conventions de production des titres	73
4.3 Politiques d'achats de l'ANTS	73
4.4 Activité contentieuse	73
4.5 Tableau des différents marchés	74

Un secrétariat général mobilisé

« L'année 2019 a été marquée par la pleine mise en œuvre de la transformation de l'Agence permettant d'aboutir à l'organisation cible amorcée en 2018. Le secrétariat général aura donc été fortement mobilisé tout au long de l'année et dans toutes ses composantes pour atteindre cet objectif : mise en application du plan de recrutement et de repyramidage, déménagement du site de l'antenne parisienne et réaménagement du site Théâtre de Charleville-Mézières et, confirmation de son rôle de

garant de la sécurité juridique et budgétaire dans ce contexte évolutif.

Les fonctions supports seront sollicitées sur 2020 sur les projets structurants de l'Agence que sont la CNIE et l'identité numérique, ainsi que la refonte du SIV. »

Laurence Carle
Secrétaire Générale
Adjointe

1 Moyens généraux : déménagement du site d'Olympie



Durant le premier semestre 2019, l'équipe des Moyens généraux a été fortement mobilisée par le **déménagement du site de Montparnasse vers le site d'Olympie**. Les agents ont ainsi pu rentrer dans les nouveaux locaux en juillet 2019.

Le deuxième semestre a été consacré au **réaménagement du Centre de Contacts Citoyens de Charleville-Mézières**.

2 Budget de l'Agence

2.1 Des finances maîtrisées

Taux de réalisation de la programmation budgétaire

(en crédits de paiement)

Solde budgétaire

Le solde budgétaire au 31/12/2019 est débiteur de 2 694 443 €, conformément aux prévisions budgétaires. Ce solde budgétaire négatif est strictement limité aux opérations exceptionnelles d'investissement, pour lesquelles une autorisation de prélèvement sur le fonds de roulement a été accordée (refonte du SIV et CNle).

98.89%
taux de fonctionnement

100%
taux d'intervention

87,22%
taux d'investissement

94,89%
taux de personnel

Niveau de trésorerie

Le niveau de trésorerie de l'ANTS en fin gestion 2019 est de 50 484 430€ correspondant à 80 jours d'activité, soit 12,6 M€ au-dessus du seuil prudentiel

des 2 mois de décaissements. Cette évolution témoigne d'une situation saine pérennisée.

48,7
millions d'euros en 2016

52.2
millions d'euros en 2018

51.8
millions d'euros en 2017

50.5
millions d'euros en 2019

Capacité d'autofinancement

La capacité d'autofinancement (CAF) correspond à la différence entre les produits encaissables et les charges décaissables. Elle mesure la capacité d'un établissement à financer sur ses

propres ressources ses investissements. Le niveau de CAF en 2019 est stable au regard des exercices précédents et représente le double des investissements apparaissant au bilan 2019

CAF en M€	48,2	68,1	-9,6	17,4	-44,8	24,4	45,8	30,2	26,1	28,3
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019

2.1 Des finances maîtrisées

Une activité financière à l'efficiance confortée

L'amélioration de la maîtrise financière se constate à plusieurs niveaux :

- un suivi de tous les objets de gestion dans l'outil AGE assuré de façon pérenne et régulière par le service budgétaire et financier. Ce suivi passe par des échanges constants avec les différents acteurs concernés à chaque étape du workflow ;

- la mise en œuvre et le suivi des réfections et pénalités. Un suivi très attentif de l'exécution des marchés et un pilotage plus serré de prestataires a notamment donné lieu à des réfections et à des pénalités ;

- la suppression progressive de l'utilisation du flux le plus dérogatoire (flux 4) de la dépense publique au profit du flux 3 associé, le plus souvent, à une convention de règlement et un plan de facturation comme préconisé par la Direction du Budget. Cela permet d'améliorer le délai de paiement des factures, de simplifier leur mode de traitement et d'aboutir à une meilleure fiabilité de la prévision budgétaire par une planification de l'exécution des engagements juridiques.



2.2 Recettes et dépenses

La répartition des recettes

230,6 M€	219,7 M€	236,2 M€	233,7 M€	243,9 M€
2015	2016	2017	2018	2019

		Budgété	Exécuté
Fiscalité affectée	Taxe SIV	36 200 000,00 €	36 200 000,00 €
	Taxe PSB	126 060 000,00 €	126 060 000,00 €
	Taxe CNI	11 250 000,00 €	11 250 000,00 €
	Taxe TSVE	14 490 000,00 €	14 490 000,00 €
	Taxe PDC	7 000 000,00 €	7 000 000,00 €
	Total	195 000 000,00 €	195 000 000,00 €
Recettes propres	Téléservices	14 634 579,98 €	14 726 123,04 €
	Services de confiance	2 045 548,00 €	1 353 694,00 €
	Diverses	303 738,00 €	245,176.08€
	IJSS	60 000,00 €	41 218,79 €
	Total	16 983 865,98 €	16 324 993,12 €
Autre recette globalisée	Red ach CIV	37 029 871,00 €	32 510 876,00 €
Recettes fléchées	SPOC	100 000,00 €	100 000,00 €
Total recettes		249 113 736,98 €	243 935 869,12 €

Les dépenses par destination

	AE	CP
Dépenses de structure	16 591 139,84 €	10 957 064,21 €
Administration générale	9 140 844,39 €	3 502 187,26 €
Masse salariale	7 450 295,45 €	7 454 876,95 €
Titres non régaliens	13 861 689,50 €	12 581 020,29 €
Innovations	2 064 863,25 €	1 534 444,91 €
Services de confiance	1 675 505,99 €	2 602 758,22 €
Télé-services	10 121 320,26 €	8 443 817,16 €
Titres régaliens	209 858 012,00 €	211 339 883,70 €
Certificat d'immatriculation des véhicules	70 080 086,43 €	69 085 074,02 €
Carte nationale d'identité	17 953 410,91 €	17 653 268,31 €
Permis bateau	436 849,28 €	389 251,52 €
Permis de conduire	29 494 127,44 €	28 809 577,83 €
Passeport biométrique	73 775 278,00 €	76 627 381,23 €
Taxe de séjour et voyage électronique	15 702 518,88 €	15 555 844,12 €
Visa	2 415 741,06 €	3 219 486,67 €
Relations aux usagers	12 361 001,79 €	11 752 343,88 €



3 Ressources humaines : réorganisation et renforcement des compétences



Face aux enjeux de l'agence, l'année 2019 aura été l'année de la réorganisation et du renforcement des compétences.

Ainsi, une nouvelle organisation a été mise en place avec l'accent mis sur la dimension opérationnelle.

Elle s'articule autour de trois grands pôles :

- une direction des services aux usagers et de la qualité ;
- une direction du digital et des technologies et le secrétariat général ;
- le pôle lié à la sécurité des systèmes d'informations rattaché au Directeur de l'agence.

141

agents composent
l'agence en 2019

39 ans

Moyenne d'âge

70%

de femmes

74%

de contractuels

77%

des effectifs
à Charleville-Mézières qui
regroupe la plupart des fonctions
support ainsi que le Centre de
Contact Citoyens.

Afin de renforcer les services autour de cette nouvelle organisation, un plan de recrutement et d'évolution interne a été mis en place :

• **huit embauches de profils ingénieurs dans le domaine des systèmes d'informations**

sont venues renforcer ou compléter les effectifs de la direction du digital et des technologies.

Leur ont été confiées des missions de développement et de refonte, de recettes, d'architectures SI ou de gestion de projets SI de l'Agence ;

• pour accompagner la nouvelle direction des services aux usagers et de la qualité, **une grande opération de repyramidage** a été mise en place.

L'objectif était de faire évoluer des agents sur des fonctions en support du service aux usagers, en particulier dans les domaines de :

- de la formation aux métiers ;
- de la supervision technique ;
- de la planification et de la performance ;
- de la supervision de la production et des statistiques ;
- de l'amélioration continue ;
- de l'expérience usagers.

Une nouvelle fonction de téléconseillers experts et réseaux sociaux a également été créée afin d'accompagner les usagers sur l'ensemble des systèmes informatiques à leur disposition.

Quatorze agents ont ainsi évolué vers une nouvelle fonction en 2019.

4 Achats et marchés passés par l'Agence

4.1 Les principaux marchés publics notifiés en 2019

LANTS a renouvelé plusieurs marchés publics particulièrement importants pour l'exercice des missions de l'agence en 2019. Elle a notifié notamment :

Le marché 2019-0268 relatif à la distribution des titres sécurisés aux usagers

Le marché 2019-0259 lot 1 relatif à la distribution des titres sécurisés aux mairies et préfectures

Le marché 2019-0259 lot 3 relatif au traitement des plis non remis

Le marché 2019-0251 relatif à la tierce maintenance applicative du point unique de communication France

Le marché 2019-0244 relatif à la tierce maintenance applicative du Système d'immatriculation des véhicules (SIV)

Le marché 2019-0262 relatif à la Numérisation, au vidéo-codage et à l'archivage des permis de conduire.

Pour ces besoins importants en assistance à maîtrise d'ouvrage en SI, l'agence s'appuie depuis fin 2019 sur l'accord-cadre interministériel passé par la Direction des achats de l'État DAE-2018-AC-CONSEIL_AMOA-TRA qui vient prendre la suite d'un marché ANTS. Dans le cadre des lots 5 et 6 de cet accord-cadre, l'ANTS a notifié (2019-0270) deux marchés subséquents, l'un relatif à des prestations de tierce recette applicative (TRA) et l'autre à des prestations d'AMOA projets.

4.2 Les conventions de production des titres

En 2019, l'agence a également renouvelé deux conventions majeures relatives à la production de titres avec l'Imprimerie nationale. La première convention porte sur la production des certificats d'immatriculation des véhicules et autres documents liés. La seconde concerne la réalisation des nouveaux visas 75VI dont les premiers exemplaires ont été livrés durant l'été 2019. Ces conventions ont fait l'objet des différentes évolutions, notamment sur le renforcement des dispositions relatives à la sécurité d'approvisionnement.

4.3. Politiques d'achats de l'ANTS

La politique d'achats de l'agence en 2019 s'inscrit dans le cadre de la stratégie des achats de l'État et plus précisément de la Direction des achats de l'État (DAE). L'Agence participe activement aux comités des établissements publics de l'État et communique chaque année son plan d'actions achats et son bilan en terme de marchés publics.

En outre, elle s'intègre dans des dispositifs d'achats interministériels avec le ministère de l'Intérieur ou d'autres ministères afin de réaliser des économies d'achats basées sur la mutualisation et la globalisation des commandes (signature des différents marchés mutualisés). Enfin, elle a fait le choix de mutualiser certains de ses achats en intégrant directement un certain nombre d'accords-cadres interministériels (marché d'AMOA SI, envoi de SMS en masse, numéros spéciaux, etc.).

4.4 Activité contentieuse

La mise en place progressive de téléprocédures a engendré depuis 2017 et tout au long de l'année 2018, une augmentation de l'activité contentieuse de l'agence.

Ainsi, au cours de l'année 2019, plus de 70 recours ont été introduits devant les juridictions administratives par les usagers. La plupart d'entre eux porte sur des dysfonctionnements de la chaîne de délivrance des certificats d'immatriculation et des permis de conduire. L'ANTS, le ministère de l'Intérieur ainsi que les préfectures de département ont défendu avec succès la majorité de ces recours.

4.5 Tableau des différents marchés

Références	Nature et objet	CPV	Titulaire	SIRET du titulaire	Type de procédure
2016-0232 lot n°1	Avenant relatif à l'augmentation du montant maxi du marché	72600000	CAPGEMINI	479 766 800 00037	Avenant
2016-0232 lot n°2	Avenant relatif à l'augmentation du montant maxi du marché	72220000	AVANTIX	315 067 942 000 88	Avenant
2016-0235	Avenant relatif à l'augmentation des capacités de gestion de la solution intégrée pour le Centre d'Appels	79512000	ELOQUANT	434 132 155 00046	Avenant
2017-241 lot n°1	Avenant relatif à l'ajout de matériels supplémentaires au bordereau de prix du marché	48000000	WORLDLINE	378 901 946 00574	Avenant
2017-241 lot n°1	Avenant relatif à l'ajout d'une prestation au bordereau de prix liée à l'augmentation du nombre de postes téléphoniques sur le site de Charleville-Mézières	48000000	WORLDLINE	378 901 946 00574	Avenant
2017-0241 lot n°2	Avenant relatif à l'ajout de nouvelles prestations au bordereau de prix liées à la migration et à l'exploitation des concentrateurs VPN	50312000	IN-IDT	824 082 028 00039	Avenant
2017-0243	Avenant relatif au projet de refonte du SIV (volets institutionnels et informationnels)	72130000	DOCAPOST	320 217 144 01120	Avenant
2018-0244	Marché relatif à la Tierce Maintenance Applicative du Système d'Immatriculation des Véhicules, de ses applications satellites et prestations associées	48000000	ATOS INTEGRATION	408 024 719 00572	Appel d'offres restreint
2017-0250	Avenant relatif au recalibrage des prix du marché d'externalisation du Centre d'Appels de l'ANTS	79512000	THE MARKETING-GROUP / INTELICIA	353 944 093 00049	Avenant
2018-0251	Marché relatif à la Tierce Maintenance Applicative de la solution pour la création du point unique de communication France (SPOC France)	48900000	KEYNECTIS / IDNOMIC	478 217 318 00045	Appel d'offres ouvert
2019-0259 lot n°1	Marché relatif à la prise en charge, l'expédition, la distribution sécurisée et le suivi de la distribution de plis/colis à destination des mairies, préfectures, autres administrations concernées des passeports biométriques, des Titres de séjour et de voyage, des Cartes agent TES et Comedec	64100000-7	CHRONOPOST	383 960 135 01000	Appel d'offres ouvert
2019-0259 lot n°3	Marché relatif à la prise en charge, le traitement, l'archivage des plis non remis (certificats d'immatriculation des véhicules et permis de conduire) et des courriers retour des usagers.	64100000-7	DOCAPOST	314 704 057 00293	Appel d'offres ouvert
2019-0262	Marché relatif à la Numérisation, le vidéo-codage et l'archivage des permis de conduire	72000000	NUMEN SERVICES	781 621 644 00017	Appel d'offres ouvert
2019-0265	Marché négocié relatif à la fourniture de prestations de service d'envoi de SMS en masse	64212100	ORANGE BUSINESS SERVICES	345 039 416 00085	Procédure négociée sans mise en concurrence
2019-0266	Marché relatif à l'acquisition, la livraison et l'installation de mobiliers de bureau avec écrans acoustiques au Centre d'Appels de l'ANTS	39130000	SDS 2 – STEEL-CASE SOLUTIONS	795 231 414 00066	Marché à procédure adaptée
2019-0268	Marché relatif à la prise en charge, l'expédition, la distribution et le suivi de la distribution de titres sécurisés	64100000-7	LA POSTE	356 000 000 00048	Procédure négociée sans mise en concurrence
2019-0270 lot n°5	Marché relatif à des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le compte de l'ANTS	72000000	CAPGEMINI	479 766 842 00724	Procédure concurrentielle avec négociation
2019-0270 lot n°6	Marché relatif à des prestations de Tierce Recette Applicative (TRA) pour le compte de l'ANTS	72000000	HENIX	421 479 163 00030	Procédure concurrentielle avec négociation

	Lieu principal d'exécution	Code postal	Durée du marché en mois	Date de notification	Montant HT	Montant TTC	Forme du prix
	Paris	75013	40	26/12/2019	91 666,67€	110 000,00€	Révisable
	Paris	75013	48	31/07/2019	416 666,67€	500 000,00€	Révisable
	Charleville-Mézières	8000	48	21/06/2019	/	Pas d'incidence financière sur le montant maxi du marché	Révisable
	Paris	75013	48	12/06/2019			
	Charleville-Mézières	8000	48	15/10/2019	/	Pas d'incidence financière sur le montant maxi du marché	Révisable
	Paris	75013	48	17/04/2019	/	Pas d'incidence financière sur le montant maxi du marché	Révisable
	Paris	75013	48	11/07/2019	/	Pas d'incidence financière sur le montant maxi du marché	Révisable
	Paris	75013	47	19/04/2019	13 000 000,00 €	15 600 000,00 €	Révisable
	Charleville-Mézières	8000	48	29/07/2019	70 000,00€	84 000,00€	Révisable
	Paris	75013	48	21/01/2019	900 000,00 €	1 080 000,00 €	Révisable
	Paris	75013	48	28/06/2019	37 000 000,00 €	44 400 000,00 €	Révisable
	Paris	75013	48	28/06/2019	7 000 000,00 €	8 400 000,00 €	Révisable
	Paris	75013	48	23/05/2019	2 100 000,00 €	2 520 000,00€	Révisable
	Paris	75013	2	04/05/2019	180 000,00€	216 000,00€	Ferme
	Charleville	8000	1	15/10/2019	118 844,75€	142 613,70€	Ferme
	Paris	75013	9	01/07/2019	30 000 000,00€	36 000 000,00 €	Révisable
	Paris	75013	48	26/12/2019	2 100 000,00 €	2 520 000,00 €	Ferme
	Paris	75013	48	16/12/2019	3 500 000,00 €	4 200 000,00 €	Ferme



Annexes

1 Listing des abréviations

AFNOR : Association Française de NORmalisation
AMOA : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
ANTS : Agence Nationale des Titres Sécurisés
CCC : Centre de Contact Citoyens
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CERT : Centre d'Expertise et de Ressources Titres
CNI : Carte Nationale d'Identité
CNPT : Centre National de Production des Titres
CNUDCI : Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International
COMEDec : COMmunication Electronique des Données d'Etat Civil
CSPN : Certification de Sécurité de Premier Niveau
CSSR : Centre de Sensibilisation à la Sécurité Routière
DAE : Direction des Achats de l'Etat
DGEF : Direction Générale des Etrangers En France
DGFIP : Direction Générale des Finances Publiques
DICOM : Délégation à l'Information et à la COMmunication
DNUM : Direction du Numérique
DR : Dispositif de Recueil
DROM/COM : Départements d'Outre-Mer/Collectivités d'Outre-Mer
DSIC : Direction des Systèmes d'Information et de Communication
DSR : Délégation de la Sécurité Routière
ESI : Electronique Signature Infrastructure
ETSI : Institut Européen des Standards Techniques
IN : Imprimerie Nationale
MI : Ministère de l'Intérieur
MEAE : Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères
MEP : Mise En Production
OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale
PGCA : Plateforme gérant le cycle de vie des cartes agents et développée par l'Imprimerie Nationale
PHA : Professionnel Habilité de l'Automobile
PKD : Public Key Directory
PPNG : Plan Préfecture Nouvelle Génération
SI : Système d'Information
SIV : Système d'Immatriculation des Véhicules
SMO : Service Management des Opérations
SNPC : Système National des Permis de Conduire
SPD : Service de PréDemande
SPOC : Single Point Of Contact
TES : Titres Electroniques Sécurisés
TRA : Tierce Recette Applicative

2 Les décrets de l'Agence

- Décret du 30 décembre 2019 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés
M. Pascal JOLY.

- Décret du 8 février 2018 portant nomination de la présidente du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - Mme Danièle POLVE-MONTMASSON.

- Décret du 7 juillet 2017 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Jérôme LETIER.

- Décret n°2017-890 du 6 mai 2017 relatif à l'état civil, article 44 apportant les modifications nécessaires au décret n°2007-240 du 22 février 2007 modifié portant création de l'Agence nationale des titres sécurisés chargée d'exploiter la plateforme d'échanges des données de l'état civil.

- Décret du 22 décembre 2014 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Xavier BRUNETIERE.

- Décret du 20 août 2014 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Nicolas BASSELIER.

- Décret n° 2014-512 du 20 mai 2014 modifiant le décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Décret du 15 avril 2013 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Étienne GUEPRATTE.

- Arrêté du 27 décembre 2012 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le permis de conduire.

- Décret n° 2012-1247 du 7 novembre 2012 portant adaptation de divers textes aux nouvelles règles de la gestion budgétaire et comptable publique.

- Décret du 15 avril 2013 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Étienne GUEPRATTE.

- Arrêté du 22 novembre 2012 pris en application des dispositions de l'article 8 du décret n° 2011-638 du 8 juin 2011 relatif à l'application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France et aux titres de séjour et aux titres de voyage des étrangers.

- Décret du 22 octobre 2012 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Jean-Régis BORJUS.

- Arrêté du 30 juillet 2012 pris en application des dispositions de l'article 8 du décret n° 2011-638 du 8 juin 2011 relatif à l'application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France et aux titres de séjour et aux titres de voyage des étrangers.

- Arrêté du 5 avril 2012 relatif aux missions et à l'organisation de la mission Délivrance sécurisée des titres.

- Arrêté du 5 avril 2012 modifiant l'arrêté du 26 janvier 2004 modifié fixant les attributions et portant organisation du secrétariat général et de la délégation aux affaires internationales et européennes.

- Arrêté du 26 mars 2012 confiant à l'Agence nationale des titres sécurisés la maîtrise d'œuvre de la tierce maintenance applicative de l'application réglementaire Système national des permis de conduire (SNPC).

- Arrêté du 23 décembre 2011 relatif aux échanges par voie électronique des données à caractère personnel contenues dans les actes d'état civil (Comedec).

- Arrêté du 5 décembre 2011 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant la carte nationale d'identité.

- Décret du 2 décembre 2011 modifiant le décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Décret n° 2011-1119 du 19 septembre 2011 modifiant le décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Décret du 22 juillet 2011 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Bertrand MARECHAUX.

- Décret du 25 mars 2010 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Marc CABANE.

- Arrêté du 27 juillet 2009 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le titre de séjour électronique.

- Décret n° 2008-1285 du 9 décembre 2008 modifiant le décret n° 2007-240 du 22 février 2007 portant création de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Arrêté du 8 décembre 2008 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le visa biométrique.

- Arrêté du 5 septembre 2008 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le certificat d'immatriculation des véhicules

- Décret n° 2008-888 du 3 septembre 2008 modifiant le décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Arrêté du 30 mai 2007 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le passeport biométrique

- Arrêté du 30 mai 2007 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant la carte nationale d'identité électronique.

- Décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'Agence nationale des titres sécurisés.

- Arrêté du 27 février 2007 fixant la date à partir de laquelle l'Agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant le passeport électronique.

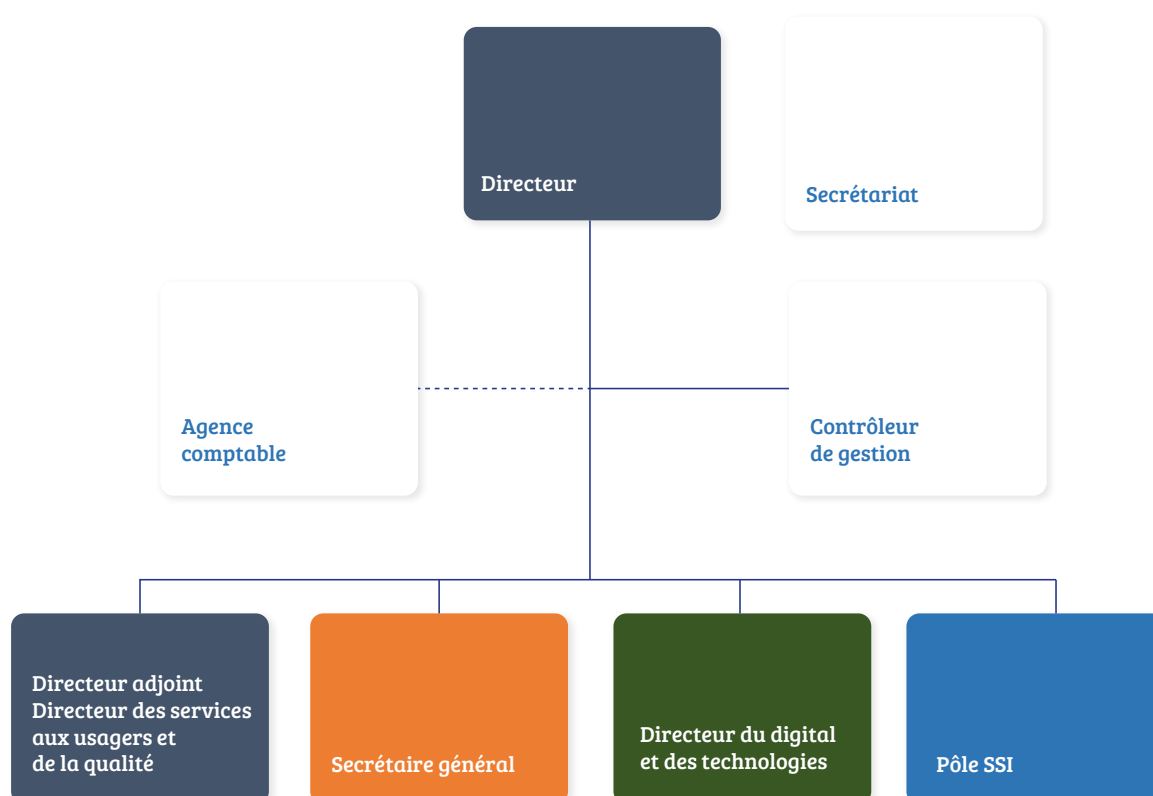
- Décret du 25 mars 2007 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Philippe Melchior.

- Décret du 26 février 2007 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. Raphaël BARTOLT.

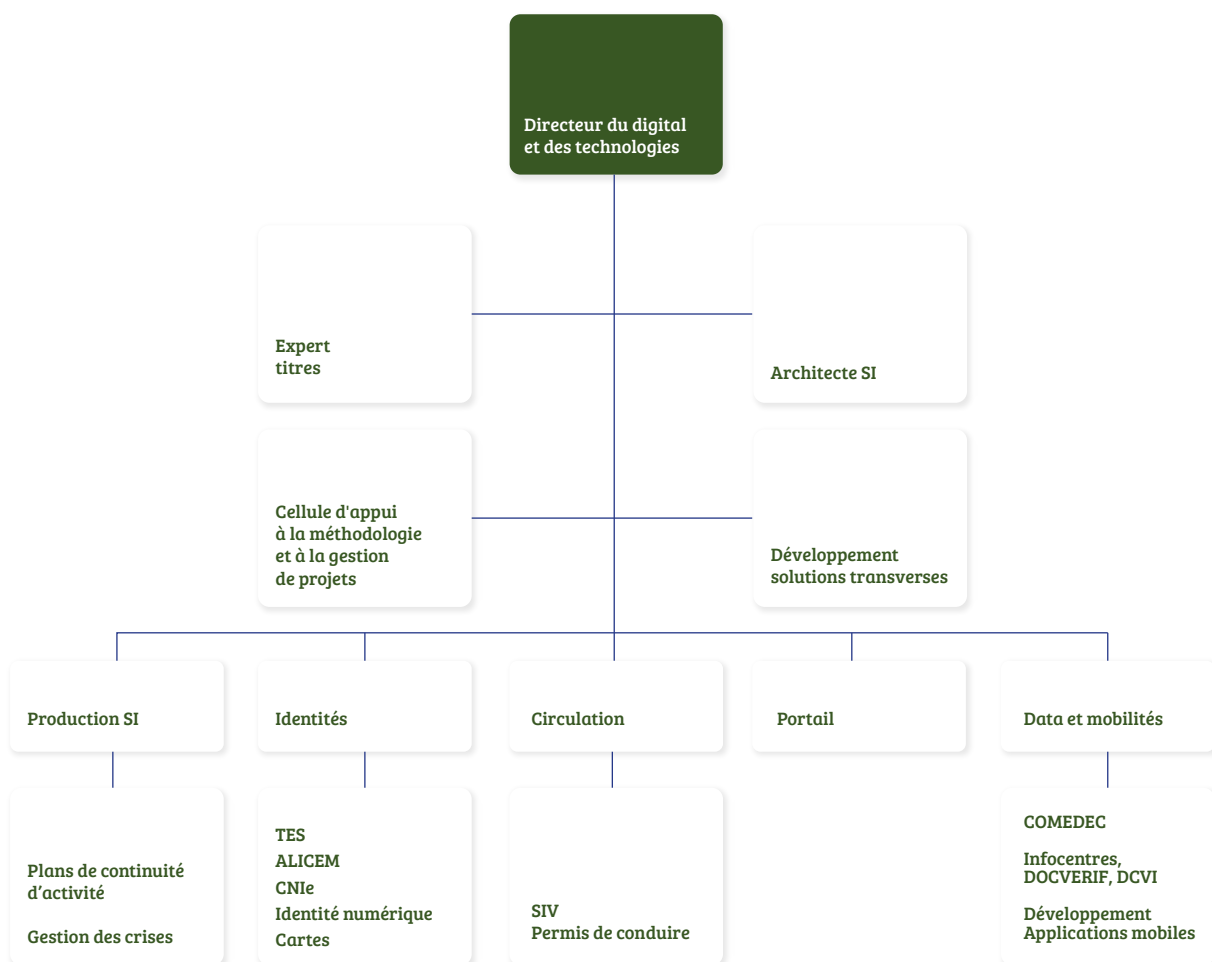
- Décret n° 2007-240 du 22 février 2007 portant création de l'Agence nationale des titres sécurisés.

3 Organigrammes

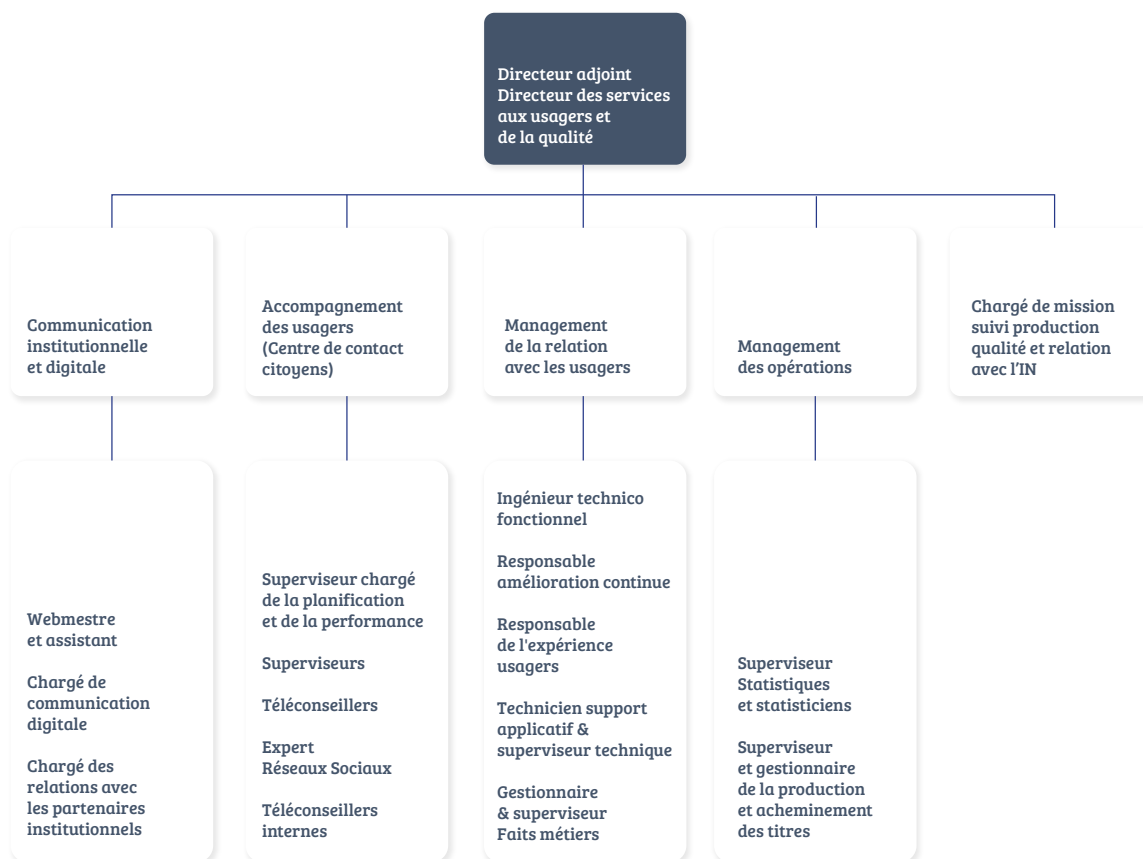
Direction générale



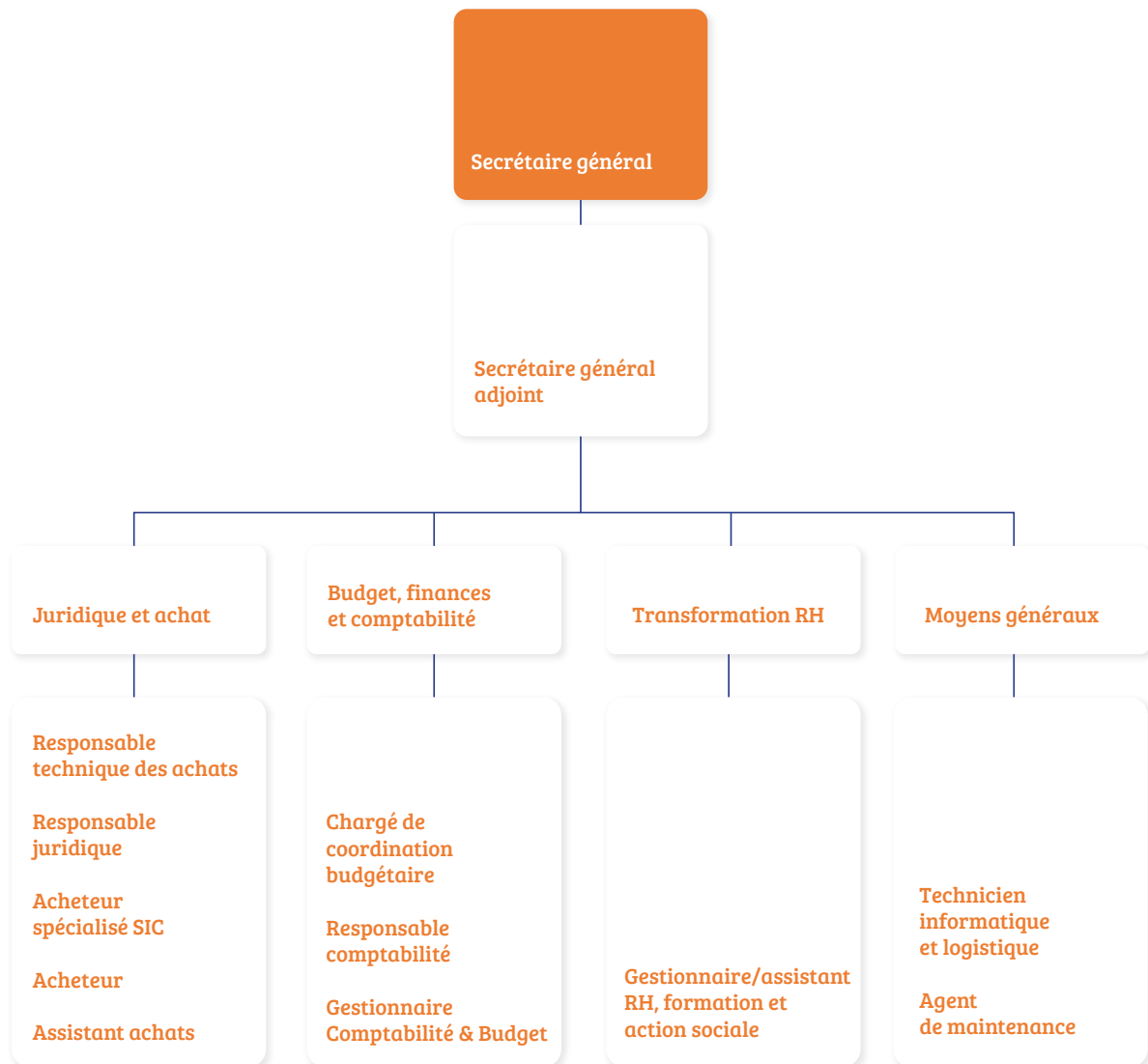
Direction du digital et des technologies



Direction des services aux usagers et de la qualité



Secrétariat général



Rédaction et Réalisation
ANTS - Pôle Communication



Tous droits réservés - Mars 2020
ANTS - Agence Nationale des Titres Sécurisés