

AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



Mot du Directeur

Dans le précédent rapport d'activité, publié en juin 2018 au titre de l'année 2017, j'avais pris au nom des équipes de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) l'engagement d'une mobilisation sans faille dans la poursuite des objectifs suivants :

- que tout demandeur reçoive son titre dans des délais raisonnables ;
- que l'expérience utilisateur soit simple et agréable ;
- que nos systèmes d'information et nos titres soient parfaitement sécurisés et robustes ;
- que les besoins de demain soient anticipés dès aujourd'hui.

Le résultat de l'ANTS pour l'année 2018 montrent, je le crois, une avancée significative dans l'atteinte de ces objectifs. Le redressement constaté au cours de l'année 2018, qui contraste avec les difficultés aiguës connues à partir de la fin 2017, n'aurait pas pu se faire sans la contribution et le soutien du Ministère de l'Intérieur, pas plus que sans l'engagement professionnel exceptionnel des équipes de l'ANTS. C'est à toutes ces personnes que j'adresse mes remerciements les plus chaleureux.

Trois chiffres témoignent des progrès accomplis durant l'année écoulée :

- le stock de dossiers en attente dans les services instructeurs a été divisé par deux entre le 31 mars 2018 (pic du stock) et la fin d'année 2018, passant d'environ 340 000 dossiers de cartes grises et de permis de conduire en cours d'analyse à 160 000 ;
- les délais moyens de délivrance des titres ont été contenus : en 2018, 91% des cartes grises ont été remises aux usagers dans un délai moyen de trois jours et la moitié des permis de conduire ont été remis en moins de 15 jours ;
- l'accompagnement des usagers en difficulté a été considérablement intensifié : en 2018, l'ANTS a répondu à trois fois plus de courriels et d'appels qu'en 2017.

Ce redressement est passé par un effort de correction des bugs et d'amélioration continue des téléprocédures. Ainsi, en 2018, 11 versions majeures ont été mises en production sur le système

d'immatriculation des véhicules (SIV) et 13 pour les téléprocédures relatives au permis de conduire. Ces nouvelles versions ont permis de corriger les principales anomalies, d'améliorer la capacité de traitement des services instructeurs et d'offrir de nouvelles fonctionnalités aux usagers.

En parallèle, la priorité a été donnée à un meilleur accompagnement des usagers en difficulté. Le centre de contact citoyens (CCC) est ainsi mieux connu de nos concitoyens, plus accessible et plus disponible qu'à la fin de l'année 2017. A titre d'exemple, le taux de décroché est passé de 47% en 2017 à 71% en 2018 et 57% des courriels ont reçu une réponse personnalisée en moins de 24 heures.

Ces efforts ont été réalisés avec le souci constant de ne pas obérer la soutenabilité financière de l'ANTS, grâce en particulier à un pilotage rigoureux de nos ressources et de nos prestataires, et de maintenir notre capacité à anticiper les besoins de demain. Ainsi, par exemple, la solution *Alicem*, qui sera disponible pour le grand public au cours de l'année 2019, permettra de préparer l'identité numérique de demain.

Ce bilan positif de l'année 2018 ne signifie pas que l'ANTS va relâcher ses efforts ou bien diminuer son niveau d'exigence et d'ambition, bien au contraire. Nous avons conscience que toutes les difficultés des usagers ne sont pas derrière nous. Les enquêtes de satisfaction réalisées en 2018 montrent que nous pouvons et que nous devons faire beaucoup mieux pour que l'expérience utilisateur soit agréable et simple. Nous allons nous y atteler en 2019, avec la refonte complète de notre site internet prévue d'ici la fin de l'année.

De même, l'accompagnement des usagers en difficulté reste une priorité absolue, afin d'offrir à nos concitoyens qui en éprouvent le besoin une réponse humaine et personnalisée, en utilisant tous les canaux disponibles (téléphone, courriels, réseaux sociaux, *chat*, etc.). Nos objectifs en la matière sont élevés, à savoir pour 2019 plus de 80% de taux de réponse aux appels et 90% des courriels répondus en moins de 24 heures. Ce sont des objectifs très exigeants pour les équipes de l'ANTS, mais l'acceptation globale des démarches en ligne est à ce prix : toute personne qui ressent le besoin d'être accompagnée doit pouvoir trouver facilement une aide personnalisée, dans une logique d'inclusion numérique et d'égalité devant le service public.

Enfin, la perspective d'un déploiement prochain de la carte nationale d'identité électronique (CNIE) sera aussi l'occasion de démontrer le savoir-faire de l'ANTS en matière de titres sécurisés, depuis leur conception jusqu'à leur délivrance, avec en filigrane la prise en compte des attentes des usagers.

Cette année encore, les équipes de l'ANTS poursuivront cet objectif commun :

**«Des titres sécurisés,
vos démarches simplifiées !»**

01 L'USAGER ET NOS PARTENAIRES

1. Nos usagers	p.07-14
1.1. Accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne	p.07-12
1.2. Comprendre les besoins des usagers pour améliorer la qualité de nos services	p.13-14

AU COEUR DES PRÉOCCUPATIONS DE L'AGENCE

2. Nos partenaires institutionnels	p.15-20
2.1. Des supports dédiés à nos partenaires institutionnels	p.15-16
2.2. Comprendre les besoins de nos partenaires institutionnels pour améliorer la qualité de nos services	p.17-18
2.3. Un parc de dispositifs de recueil renouvelé et renforcé	p.19-20

02 FIABILISER, OPTIMISER ET INNOVER

1. Nos titres	p.23-32
1.1. Cartes grises : un redressement du système	p.23-24
1.2. Passeports et cartes d'identité : une amélioration continue	p.25-28
1.3. Permis de conduire : une nette réduction des délais	p.29-32
2. Nos solutions	p.33-40
2.1. Comedec : déploiement massif en 2018	p.33-34
2.2. Les timbres fiscaux	p.35-36
2.3. Les cartes agents	p.37-38
2.4. DOCVERIF	p.39
2.5. ALICEM	p.40

3. Une présence à l'international	p.41-44
3.1. Normalisation	p.41
3.2. Commission Européenne	p.42
3.3. OACI	p.43
3.4. CNUDCI	p.44

03 DES SERVICES SUPPORTS RENFORCÉS

1. Ressources humaines	p.47-48
1.1. Des moyens humains renforcés	p.47
1.2. La répartition des effectifs	p.48
2. Notre budget, nos marchés	p.49-58
2.1. Des budgets maîtrisés	p.49-54
2.2. Achat et marchés : une activité en croissance	p.55-58

3. Nos projets	p.59-60
3.1. Le projet de déménagement du site de Paris	p.59
3.2. Focus sur les moyens généraux	p.60

04 ANNEXES

1. Infographies	p.63-66
2. Les décrets de l'agence	p.67-68

3. Listing des abréviations	p.69-70
------------------------------------	----------------



L'USAGER ET NOS PARTENAIRES AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS DE L'AGENCE

Après une année 2017 difficile pour nos usagers suite à la mise en ligne des téléprocédures, l'ANTS a redressé la situation en 2018.

Le taux de décroché est passé de 47% fin 2017 à 71% fin 2018.

L'utilisateur est au cœur de nos préoccupations avec l'ouverture de lignes dédiées, de nouveaux canaux de contact (Facebook et Twitter), des campagnes d'appels sortants et des enquêtes de satisfaction pour améliorer la qualité de nos services.

Il reste cependant des marges de progression à mettre en place en 2019.

François Lafond,
Directeur des services aux usagers et de la qualité

1. Nos usagers

p.07-14

- 1.1. Accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne p.07-12
- 1.2. Comprendre les besoins des usagers pour améliorer la qualité de nos services p.13-14

2. Nos partenaires institutionnels

p.15-20

- 2.1. Des supports dédiés à nos partenaires institutionnels p.15-16
- 2.2. Comprendre les besoins de nos partenaires institutionnels pour améliorer la qualité de nos services p.17-18
- 2.3. Un parc de dispositifs de recueil renouvelé et renforcé p.19-20

1. Nos usagers

1.1 Accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne

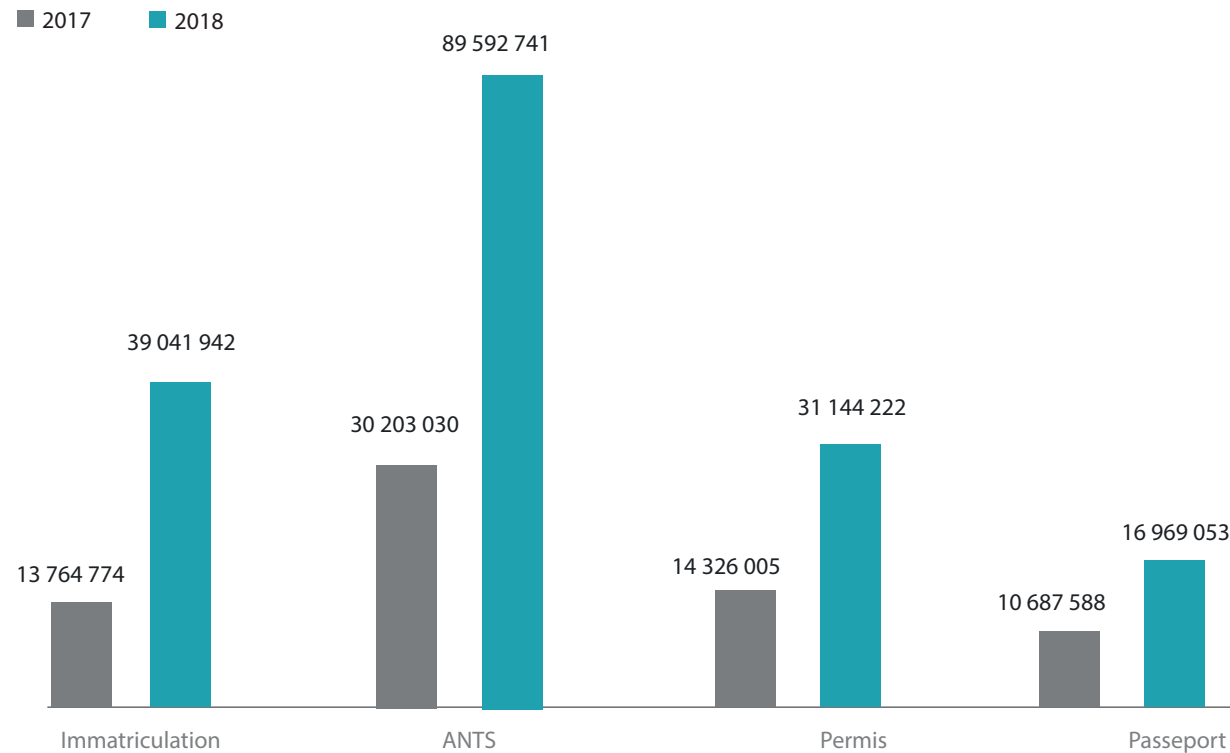
1.1.1 Le site internet

Avec la mise en ligne des télé-procédures pour les cartes grises et permis de conduire, le site internet de l'agence est devenue la vitrine des démarches relatives aux titres sécurisés, ce qui s'est traduit par l'augmentation des connexions sans précédent.

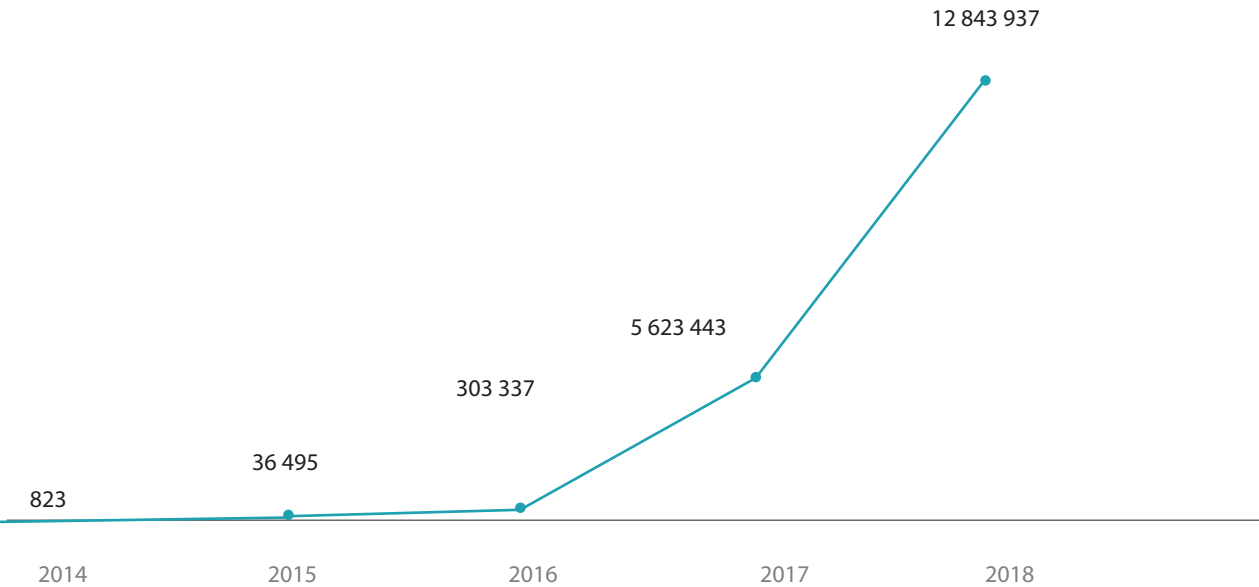
Pour y faire face, l'agence a lancé plusieurs chantiers d'optimisation du portail. Elle a également mené plusieurs audits (sécurité, tests utilisateurs) afin d'améliorer les performances du site et de se conformer aux exigences de sécurité.

L'ANTS a engagé en fin d'année 2018 des travaux de réflexion sur la refonte du site dont les enjeux sont de simplifier l'accès aux démarches, de faciliter la navigation, d'améliorer l'accompagnement des usagers en difficulté et d'aider les usagers à préparer leur démarche en ligne.

Nombre de visites par site



Augmentation significative des créations de comptes



12 843 937
comptes créés en 2018

Nombre de visites par sites en 2018	
site ants.gouv.f	89 592 741
site immatriculation.gouv.fr	39 041 942
site passeport.ants.gouv.fr	16 969 053
site permisdeconduire.ants.gouv.fr	31 144 222
TOTAL	176 747 958

5 623 443
comptes créés en 2017

Nombre de visites par sites en 2017	
site ants.gouv.f	30 203 030
site immatriculation.gouv.fr	13 764 774
site passeport.ants.gouv.fr	10 687 588
site permisdeconduire.ants.gouv.fr	14 326 005
TOTAL	68 981 397

1.1.2 L'accompagnement des usagers



En 2018, suite à la dématérialisation des démarches relatives aux titres sécurisés, le Centre de Contacts Citoyens a reçu deux fois plus d'appels qu'en 2017. Pour faire face à cette montée en puissance, les équipes d'Intelcia sont venues renforcer les équipes du CCC en août 2018.

Les téléconseillers ont répondu quotidiennement à plus de 8 000 appels et 2 000 courriels, soit plus de 3 millions de contacts sur l'année 2018. C'est deux fois plus de contacts traités qu'en 2017.

Fort de ce soutien, le CCC a innové ses activités en proposant **de nouveaux services** aux citoyens :

Dans un objectif de service personnalisé, le centre a lancé des **campagnes d'appels sortants**. Les usagers ont été accompagnés par téléphone pour finaliser en direct leurs démarches.

L'ANTS est également présente sur les **réseaux sociaux**.

Les agents du CCC sont devenus des community managers et répondent à de nombreux tweets et messages Facebook.

Enfin, toujours dans un objectif de renforcer ses missions d'accompagnement, l'ANTS a mis en place une **ligne téléphonique dédiée aux points numériques et maisons de service au public**. Ces interlocuteurs peuvent contacter le centre d'appels de façon rapide afin d'obtenir une assistance pour les usagers qui se déplacent dans ces réseaux de proximité.



L'externalisation du traitement des contacts

Le conseil d'administration de l'ANTS en date de novembre 2017 a pris la décision d'externaliser une partie de l'activité du Centre de Contacts Citoyens pour faire face à l'augmentation du nombre de contacts reçus à l'ANTS (multiplication par 3 des appels et des méls, venant de particuliers). L'objectif pour l'ANTS est de s'appuyer sur un spécialiste de la relation clients pour améliorer la qualité des réponses, utiliser des techniques innovantes afin de mieux accompagner les usagers et améliorer en interne le traitement des réclamations.

C'est ainsi que depuis le 16 août 2018, dans le cadre de son marché public, l'ANTS a fixé des exigences quantitatives et qualitatives à son prestataire :

- les réponses apportées sont contrôlées quotidiennement, sur la base d'un échantillon de contacts méls et téléphoniques. Nous vérifions que les réponses apportées sont conformes au cahier des charges (clarté des propos, pertinence de la réponse) et aux exigences de qualité de service en terme de taux de décroché et de taux de traitement des méls ;
- l'activité du prestataire liée à ce marché est fixée, contractuellement, à Charleville-Mézières dans les locaux de l'ANTS, afin de s'assurer d'un contrôle étroit de la prestation.

En août 2018, le prestataire de l'externalisation a repris en CDI la majorité des intérimaires présents au CCC de l'ANTS et a procédé à de nouveaux recrutements pour atteindre au 31 décembre 2018 près de 163 agents.

Ces téléconseillers répondent aux sollicitations des particuliers concernant le permis de conduire et la carte grise grâce à des formations régulières et aux bases de connaissance élaborées et mises à jour par l'ANTS.

En 2018 ...



Nombre d'appels reçus par titre en 2018

Passeports / CNI

103 367 appels reçus
76% de taux de réponse
1min 27s de délai moyen d'attente

Permis de conduire

830 702 appels reçus
dont 648 1450 de particuliers et 182 557 pour les écoles de conduite
73% de taux de réponse
1min 36s de délai moyen d'attente

Cartes-grises

1 224 594 appels reçus
67% de taux de réponse
8min 44s de délai moyen d'attente

MSAP / Points numériques

105 239 appels reçus
92% de taux de réponse
2min 1s de délai moyen de réponse

Au vu de la place croissante des réseaux sociaux dans la vie des Français, l'ANTS a décidé d'élargir ses canaux de support et d'information aux usagers avec la création d'une équipe «Réseaux sociaux» composée d'une Community Manager et de 8 téléconseillers fin 2018.

Cette équipe traite les demandes des usagers, mais aussi les informe sur les actualités de l'agence et délivre des astuces sur les démarches.



@ANTSdirect

Notre compte ANTS de mai à décembre 2018 :

- 1103 abonnés (followers),
- 1293 tweets postés
- 2 029 dossiers traités
 - 252 réponses aux tweets
 - 1 777 en message privé



ANTSdirect

La page officielle a été créée en août 2018. L'activité 2018 :

- 1 911 abonnés,
- 48 731 vues,
- 4 237 commentaires,
- 1 712 mentions «j'aime»
- 6 131 dossiers traités
- 1j de temps de réponse en moyenne

1.2. Comprendre les besoins des usagers pour améliorer la qualité de nos services

Ecouter la voix de nos usagers par des enquêtes de satisfaction

Trois enquêtes de satisfaction ont été réalisées, auprès de particuliers ayant réalisé une démarche en ligne sur le site de l'ANTS en fin d'année 2018 (cartes grises, permis de conduire, cartes nationales d'identité et passeports). Plus de 4 000 particuliers ont ainsi répondu à ces questionnaires et 70% d'entre eux se déclarent satisfaits ou très satisfaits des démarches en ligne de l'Agence.

En effet, si ces enquêtes ont permis d'identifier des points d'amélioration, le taux de satisfaction s'établit à 90% pour les pré-demandes de cartes d'identité et de passeports, il s'établit à 63% pour les démarches relatives aux cartes grises et à 67% pour les démarches relatives au permis de conduire, témoignant de réelles marges de progression ;

AXES D'AMÉLIORATION POUR NOS DÉMARCHES EN LIGNE

- la fluidité de la navigation
- la facilité à trouver l'information sur les démarches et les pièces justificatives
- l'accompagnement des usagers en difficulté
- l'information sur l'état d'avancement de la demande
- les délais de traitement

Ecouter la voix de nos usagers par des tests utilisateurs

Ces tests ont été réalisés en fin d'année 2018 afin d'évaluer l'utilisabilité de parcours pour ces 3 types de démarches en ligne SIV, détecter les éventuels freins et irritants et ainsi préconiser des recommandations d'améliorations.

- Evaluer le parcours cession de véhicule «Vendre ou donner mon véhicule»
- Evaluer le parcours changement d'adresse de la carte grise «Modifier l'adresse sur ma carte grise»

Ces tests ont montré que les usagers avaient une perception mitigée de nos sites :

Ainsi, les utilisateurs regrettent :

- une densité d'information élevée sur les pages d'accueil (beaucoup de rubriques, d'informations différentes, peu d'images et d'emojis)
- un manque de guidage (des informations parfois difficiles à comprendre)
- un manque de design et d'esthétique (peu de couleurs, d'images, une page d'accueil peu moderne)

Ces retours usagers nous seront utiles pour améliorer la qualité de nos services dès 2019 dans le cadre de la refonte du site Internet de l'ANTS.

2. Nos partenaires institutionnels

2.1 Des supports dédiés à nos partenaires institutionnels

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

Pour les préfectures et les services instructeurs :

- 25 275 appels reçus et 24 121 appels traités
- 95% de taux de réponses
- 47s de délai moyen d'attente

Pour les professionnels de la vente (concessionnaires...) :

- 495 583 appels reçus et 318 446 appels traités
- 64% de taux de réponses
- 3min 35s de délai moyen d'attente

Pour les autres professionnels de l'automobile (assureurs...) :

- 59 041 appels reçus et 34 448 appels traités
- 58% de taux de réponses
- 3min 35s de délai moyen d'attente

Pour les auto-écoles sur le permis de conduire

- 182 557 appels reçus et 147 903 appels traités
- 81% de taux de réponses
- 52s de délai moyen d'attente

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

- 103 367 appels reçus et 78 321 appels traités
- 76% de taux de réponses
- 1min 27s de délai moyen d'attente

- 7 318 mails reçus
- 100% de taux de réponses

Pour les points numériques sur l'ensemble des télé-procédures

- 105 239 appels reçus et 96 751 appels traités
- 92% de taux de réponses
- 2min 1s de délai moyen d'attente

- 51 mails reçus
- 100% de taux de réponses

2.2 Comprendre les besoins de nos partenaires institutionnels pour améliorer la qualité de nos services

4 enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2018 auprès de nos utilisateurs-partenaires.

PERMIS DE CONDUIRE : Enquête auprès des auto-écoles

Cette enquête a été réalisée en mai 2018 par téléphone sur un échantillon de 200 auto-écoles. 85% des auto-écoles interrogées ont fait part de leur satisfaction sur les démarches en ligne et le support utilisateurs.

CARTES GRISES : Enquête auprès des professionnels habilités de l'automobile (PHA)

Une enquête a été réalisée en novembre 2018 pour mieux cibler les attentes des PHA vis-à-vis du Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV). Sur 3 805 PHA interrogés, 1 834 ont répondu à l'enquête. 91% des répondants ont indiqué être satisfaits du fonctionnement du SIV.

PASSEPORT ET CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ (CNI) : Enquête auprès des mairies sur les dispositif de recueil

Enquête sur le déploiement des dispositifs de recueil

Cette enquête a porté sur la satisfaction des agents de mairies sur l'installation d'un nouveau dispositif de recueil passeport/CNI.

Ainsi, sur 230 mairies interrogées, 83% ont indiqué être satisfaites du déploiement des dispositifs de recueil.

2.3. Un parc de dispositifs de recueil renouvelé et renforcé

En 2017, une première vague de 268 dispositifs de recueil a été déployée en métropole et en outre-mer pour faire face au passage du recueil des demandes de cartes nationales d'identité (CNI) dans TES, l'application de gestion des passeports.

Une deuxième vague de déploiement de 250 dispositifs de recueil a été lancée fin 2017 : 232 dispositifs de recueil ont ainsi été déployés au 31/12/2018. 18 dispositifs de recueil restent à installer en 2019.

En parallèle, 24 transferts (d'une commune vers une autre) de dispositifs de recueil ont été demandés par les préfets pour redistribuer les dispositifs de recueil et ainsi offrir une meilleure couverture géographique aux usagers. 127 dispositifs de recueil ont également déménagé au sein même des communes.

Le renouvellement du parc des dispositifs de recueil

Fin 2017, l'ANTS a pris la décision de traiter l'obsolescence programmée des matériels et périphériques afin de moderniser l'intégralité du parc des dispositifs de recueil en métropole et en outre-mer :

- remplacement de 3 666 dispositifs de recueil fixes complets
- remplacement du scanner et du hub pour 296 dispositifs de recueil fixes
- remplacement de la douchette et du lecteur d'empreintes pour 98 dispositifs de recueil mobiles

Ce renouvellement du parc s'est déroulé entre avril et décembre 2018. Il a débuté dans deux départements pilotes (l'Eure et l'Eure-et-Loir) et a abouti, à la fin de l'année 2018, au remplacement de 4 054 dispositifs de recueil. Ainsi, plus de 2 900 sites en métropole et en outre-mer ont pu bénéficier de nouveaux matériels plus performants.

Les mairies semblent satisfaites de ce renouvellement. Ainsi, selon un sondage réalisé par l'agence en décembre 2018, sur les 1 575 mairies ayant répondu¹, 89% sont satisfaites de l'organisation du renouvellement et 87% s'estiment satisfaites de l'utilisation du nouveau dispositif de recueil.

Par ailleurs, l'ANTS a constaté une baisse moyenne de 44% du nombre de tickets de maintenance ouverts au Centre de Contacts Citoyens d'octobre 2018 par rapport à la même période que l'année précédente.

Augmentation du parc des dispositifs de recueil pour les bases de défense

En février 2017, une convention tripartite (ministère de l'intérieur/ministère de la défense/ANTS) a été signée afin de doter les bases de défense de 45 dispositifs de recueil leur permettant ainsi le recueil des passeports de mission de leurs agents.

Un avenant à cette convention a été préparé en 2018 afin d'ajouter de nouveaux DR au parc. Cet avenant sera signé début 2019.

Fin 2019, le ministère des armées devrait ainsi être équipé de 63 DR.



FIABILISER, OPTIMISER ET INNOVER

La Direction du Digital et des Technologies a œuvré tout au long de l'année 2018 pour assurer le bon fonctionnement des systèmes d'informations de l'ANTS. L'année 2018 a été l'année de la stabilisation des applications impactées significativement par la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) dans des délais contraints.

Des initiatives personnelles soutenues par la direction de l'Agence se sont concrétisées avec le développement par la méthode Agile d'applications mobiles innovantes, démontrant ainsi le savoir-faire et le dynamisme des équipes de l'ANTS.

2019 sera placée sous le signe de la sécurisation et de la rénovation du patrimoine applicatif de l'Agence, tout en continuant sur la voie de l'innovation.

Patrick Mocchi,
Directeur du Digital et des Technologies

1. Nos titres

p.23-32

- 1.1. Cartes grises : un redressement du système
- 1.2. Passeports et cartes d'identité : une amélioration continue
- 1.3. Permis de conduire : une nette réduction des délais

p.23-24
p.25-28
p.29-32

2. Nos solutions

p.33-40

- 2.1. Comedec : déploiement massif en 2018
- 2.2. Les timbres fiscaux
- 2.3. Les cartes agents
- 2.4. DOCVERIF
- 2.5. ALICEM

p.33-34
p.35-36
p.37-38
p.39
p.40

3. Une présence à l'international

p.41-44

- 3.1. Normalisation
- 3.2. Commission Européenne
- 3.3. OACI
- 3.4. CNUDCI

p.41
p.42
p.43
p.44

1. Nos titres

1.1. Cartes grises : une redressement du système

Le système d'immatriculation des véhicules (SIV)

Suite à la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération fin 2017, 2018 a été l'année du redressement du fonctionnement des démarches en ligne relatives aux cartes grises.

Le SIV a ainsi connu 11 mises en production majeures avec 3 objectifs majeurs :

- améliorer la productivité des CERT (Centres d'Expertise et de Ressources Titres) grâce à un système plus stable
- corriger les anomalies ou dysfonctionnements informatiques
- améliorer les démarches pour les usagers et les professionnels de l'automobile
- maintenir le système en phase avec la réglementation sur la circulation routière et la réglementation fiscale

Grâce à ces mises en production et au renforcement des effectifs en CERT, le stock de dossiers en cours d'instruction par l'administration est passé de 254 000 au 31 mars 2018 (au plus fort de la crise) à 136 000 à la fin d'année 2018.

Les démarches les plus utilisées ont fait l'objet d'une simplification, telles que les démarches :

- «Je vends ou je donne mon véhicule», permettant de déclarer la cession de son véhicule à l'administration, procédure indispensable pour permettre à l'acquéreur d'immatriculer le véhicule à son nom grâce au code de cession,
- «J'achète ou je reçois un véhicule d'occasion», permet à un acquéreur d'immatriculer le véhicule à son nom.

La généralisation de la saisie du téléphone portable sur les téléprocédures et l'envoi de SMS pour informer les usagers de l'avancement de leur dossier a également été une amélioration majeure.

Les professionnels habilités ont désormais la possibilité de réaliser des procédures automatisées directement dans le SIV, sans passage en CERT.

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

Le nombre de cartes grises produites (certificats d'immatriculation) est en baisse avec 11,5 millions de certificats d'immatriculation produits en 2018 contre presque 11,7 millions en 2017.

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

- Opérations sur véhicules neufs : 3 221 999 en 2018 (3 156 070 en 2017)
- Opérations sur véhicules d'occasion : 27 633 544 en 2018 (26 800 174 en 2017)

Les professionnels de l'automobile : partenaires incontournables

Le nombre de professionnels de l'automobile habilités à se connecter dans le SIV a augmenté avec 37 909 partenaires actifs en 2018 contre 34 499 en 2017, soit une augmentation de 10%.

Par ailleurs, depuis 2018, les professionnels ont maintenant la possibilité de réaliser eux-mêmes :

- les renouvellements des cartes grises W-Garage (plaques des garagistes);
- les premières immatriculations des véhicules d'occasion en France importés de l'Union Européenne,
- les immatriculations de véhicules carrossés.

Ce sont des opérations qui étaient précédemment du ressort des centres d'expertise et de ressources titres.

2,5 M

nombre de SMS envoyés
sur l'année 2018

0,5 millions en 2017

11 527 784

nombre de titres produits
en 2018

11 672 751 en 2017

1.2. Passeports et cartes d'identité : une amélioration continue

L'application TES

2018 a vu l'aboutissement PPNG : le projet lancé par le Ministère et l'ANTS pour porter les cartes nationales d'identité dans TES (Titres Electroniques Sécurisés).

Le bilan tenu en octobre 2018 par le Ministère de l'Intérieur a mis en évidence la réussite de la réforme sur les passeports et cartes nationales d'identité.

Les travaux de 2018 ont majoritairement porté sur des mesures de renforcement de la sécurité de l'application.

L'ANTS a poursuivi la mise en œuvre des mesures du plan d'audit défini en 2017 avec l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) et le Ministère de l'Intérieur. Ces mesures ont porté notamment sur les mécanismes de supervision, les algorithmes de chiffrement,

ou la gestion des configurations techniques. L'agence et la DSIC (Direction des Systèmes d'Information et de Communication) ont effectué des travaux très pointus pour renforcer la sécurité.

En complément, depuis fin 2018, de nouveaux audits ont été commandités ponctuellement auprès d'opérateurs spécialisés, en lien avec la DLPAJ (Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques) et le SHFD (Service du Haut Fonctionnaire de Défense).

4 090 423

passeports
produits en 2018

4 810 599

cartes nationales d'identité produites
en 2018

1 590 076

pré-demandes de passeports
réalisées en 2018

1 739 409

pré-demandes de cartes nationales
d'identité réalisées en 2018

11 mises en production d'évolutions ont également permis d'accroître le niveau de service des usagers et de nos partenaires institutionnels

- Pour les usagers, avec la prise en compte de Justif'Adresse sur la chaîne de délivrance passeport/CNI.
Cette évolution majeure dispense les usagers d'apporter un justificatif de domicile. L'application vérifie directement leur adresse en lien avec les grands fournisseurs de service (Direct Energie ou Gaz Tarif Réglementé...). L'expérimentation débutera début 2019 dans 4 départements.
- Pour les utilisateurs en mairie, avec le recueil complémentaire de timbre dématérialisé et un récépissé de destruction plus lisible
- Pour les agents des services instructeurs, avec notamment la préparation d'un portail de consultations de traces et la mise à disposition de statistiques par agent.
Cette dernière, expérimentée au CERT de Nevers, vise à mesurer l'activité des CERT. Présentée au séminaire des chefs de CERT qui s'est tenu en octobre 2018, elle sera ouverte progressivement en 2019. Le portail de traces permet de visualiser toutes les actions effectuées dans l'application par chaque agent.

2018 a également été une année de préparation pour la migration des cartes TES actuelles vers les nouvelles cartes RGS*** plus sécurisées et le transfert de la gestion des cartes à l'Imprimerie Nationale avec une offre commune ANTS-IN (Imprimerie Nationale). Ainsi 23 000 cartes devraient être changées en 2019.

SPOC (Single Point Of Contact) et sécurité

L'équipe sécurité de l'ANTS et la direction des programmes ont obtenu la certification sécurité «ISO 270001» pour le dispositif «SPOC».

C'est un achèvement majeur. Le SPOC permet à un Etat membre de l'Union européenne d'ouvrir à un autre état membre, au terme d'une procédure d'authentification électronique, l'accès de ses lecteurs aux empreintes digitales contenues dans les passeports et titres de voyages. C'est ce système qui est utilisé par les dispositifs de contrôle aux frontières tels que PARAFE.

Sa base légale est la réglementation communautaire sur les passeports et les titres de séjour. Le règlement en projet sur la CNle étend son périmètre.

Le SPOC France a démarré dès novembre 2016 avec l'Allemagne puis a été étendu à la Belgique et au Luxembourg. Mais certains SPOC étrangers exigent préalablement la présentation d'un certificat de conformité 27001.

La refonte des visas et de la CNI

- En mars et décembre 2018, deux décisions d'implémentation de la Commission Européenne ont lancé les travaux de refonte de la vignette visa et du titre de séjour étranger. L'ANTS anime ces projets en liaison avec le Ministère de l'Intérieur, le Ministère des Affaires Etrangères et l'Imprimerie Nationale.

Depuis 2012 l'Agence Nationale des Titres Sécurisés a assisté aux ateliers de conception de ces titres à Bruxelles, sous la supervision du Ministère de l'Intérieur et du responsable juridique du titre concerné, en mobilisant le cas échéant les expertises nécessaires (Imprimerie Nationale, industriels, forces de l'ordre...).

- Depuis mai 2018, un règlement communautaire portant sur la mise en œuvre d'une nouvelle carte d'identité est en discussion. Il érige de nombreuses règles sur le recueil et la délivrance du futur titre. L'ANTS a assisté techniquement les acteurs du Ministère de l'Intérieur et du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères en charge des négociations à Bruxelles, négociations qui ont abouti en avril 2019.

L'agence a donc commencé à concevoir la future carte d'identité nationale, sous la supervision du Ministère de l'Intérieur et de la direction de projet pour l'identité numérique.

1.3. Permis de conduire : une nette réduction des délais de traitement

2018, une année pour améliorer le service aux usagers

Après une année 2017 conclue par la mise en œuvre au niveau national du Plan Préfecture Nouvelle Génération, 2018 a permis la finalisation de certains chantiers et l’amélioration du service apporté aux usagers.

Trois paliers majeurs et une quinzaine d’évolutions importantes ont été mis en œuvre sur les différentes applications composant le SI, cumulant sur le plan technique **81 mises en production conduites en partenariat avec la DSIC (Direction des Systèmes d’Information et de Communication).**

De nouveaux services ont été mis en œuvre :

- la demande d’échange de permis de conduire étranger, au mois de mars, permettant à un usager d’effectuer sa demande d’échange de permis en même temps que sa demande de titre de séjour ;
- la possibilité de demande en ligne un permis de conduire international, au mois de mai ;
- un infocentre dédié au permis de conduire en juillet ;
- l’accès aux données du permis de conduire pour les policiers municipaux en fin d’année ;
- des informations supplémentaires pour le Centre de Contacts Citoyens via l’accès à l’outil de supervision SPD (service de prédemande).

Par ailleurs, des améliorations sur les systèmes d’instruction CERT ont permis d’améliorer l’efficience des traitements. Ces améliorations, alliées à la montée en efficacité des CERT tout au long de l’année, ont contribué à **réduire le délai médian d’instruction des demandes à moins de deux jours en fin d’année 2018** en faisant baisser de manière spectaculaire le stock de demandes en attente d’instruction.



En parallèle des communications par mél et sms effectuées par l'ANTS, les usagers sont également prévenus depuis le mois de juillet de l’envoi de leur nouveau titre par un sms envoyé par La Poste. Ce nouveau service leur permet de suivre l’acheminement de leur titre directement sur le site de La Poste, et ainsi gérer le passage du facteur en cas d’absence.

Une amélioration du pilotage des systèmes d’information

Le Permis de conduire s’est doté de moyens supplémentaires pour améliorer sa gestion quotidienne :

- L’automatisation des mises en production ;
- L’utilisation d’environnements supplémentaires permettant d’augmenter la fiabilité des interventions techniques ;
- l’utilisation d’un ordonnanceur pour piloter les traitement batchs.

Un rythme de mises en production intensif

Au-delà de ces évolutions, des opérations de consolidations plus techniques des systèmes ont été conduites afin de garantir la qualité du service apporté aux usagers. Elles ont concerné notamment :

La possibilité d’effectuer des mises en production sans arrêt de service sur l’application utilisée par les usagers (SPD)	L’amélioration du système d’instruction (PGA et SNPC) afin de permettre aux agents de réaliser la totalité de l’instruction des demandes dans un système unique (PGA) plutôt que de devoir effectuer cette action dans deux outils distincts.
---	---

Sur cette base technique fiabilisée, 2019 permettra de continuer à apporter de nouveaux services aux usagers et de continuer à réduire les délais de délivrance des permis de conduire.

2. Nos solutions

2.1. Comedec : déploiement massif en 2018

Qu'est-ce que COMEDEC ?

COMmunication Electronique des Données de l'Etat Civil

COMEDEC est une plate-forme informatique d'échanges sécurisée des données d'Etat 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, désormais, CNI) 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'Etat Civil offert aux communes, source de simplification pour l'utilisateur et de sécurisation des titres d'identité pour l'Etat. L'utilisateur 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.

Avancement du projet en 2018

Depuis le 1^{er} novembre 2018, COMEDEC est obligatoire pour les communes soumises à la Loi Justice du XXI^{ème} siècle de novembre 2016. Les notaires ont déjà l'obligation d'utiliser cette plateforme depuis la promulgation de la dite Loi.

Actuellement, 87% des besoins (primo-demandeurs de passeports et de CNI) sont couverts au niveau national avec 1 123 communes raccordées. 4 500 cartes ont été déployées à partir de septembre 2017 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.

5 millions de vérifications ont été réalisées en 2018, dont 2 millions sur les demandes de titres.

Près de la totalité des études notariales (environ 98% des études) ont déjà utilisé ce service et le cap des 3 000 000 de vérifications adressées par les offices a été franchi en 2018. Le notariat a démarré fin 2016 le déploiement de logiciels de rédaction d'actes intégrant l'interface COMEDEC et se poursuivra en 2019 ce qui provoquera mécaniquement une forte croissance de ces flux.

Perspectives

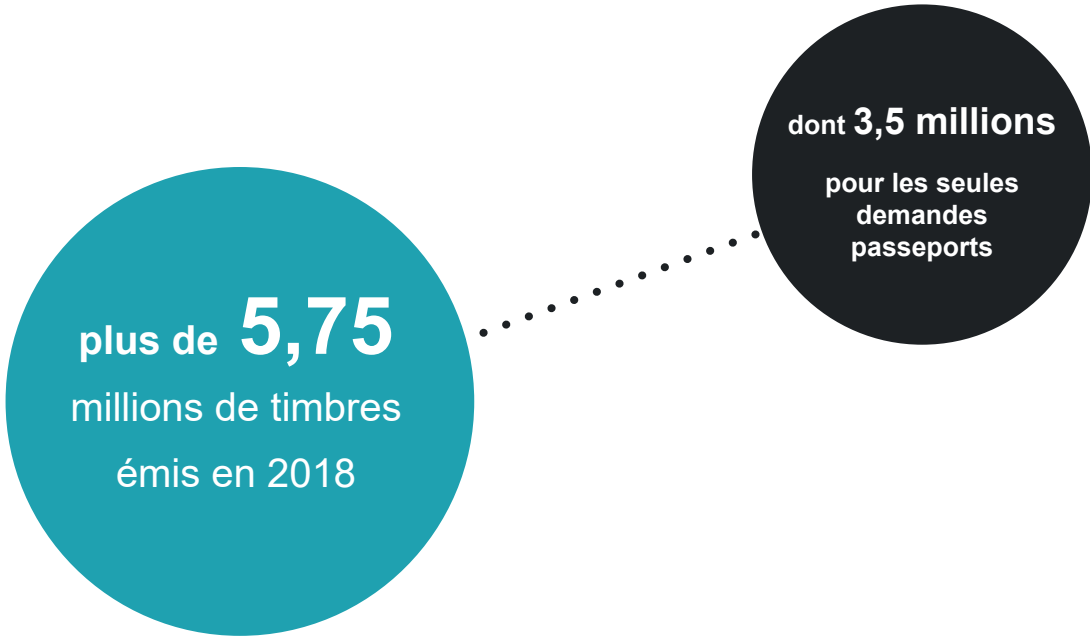
L'année 2019 sera également consacrée au développement de l'offre «mentions marginales» très attendue par les communes. Il s'agit des modifications sur l'acte de naissance (mariage, divorce, décès). Un infocentre sera développé afin de fournir des statistiques consolidées à l'ANTS et aux communes.

Depuis 2018, les communes raccordées recevront une participation de 0,5€ par vérification pour les notaires (avec un minimum annuel de 1 000 réponses par an).

2.2. Les timbres fiscaux

La fin du timbre fiscal papier

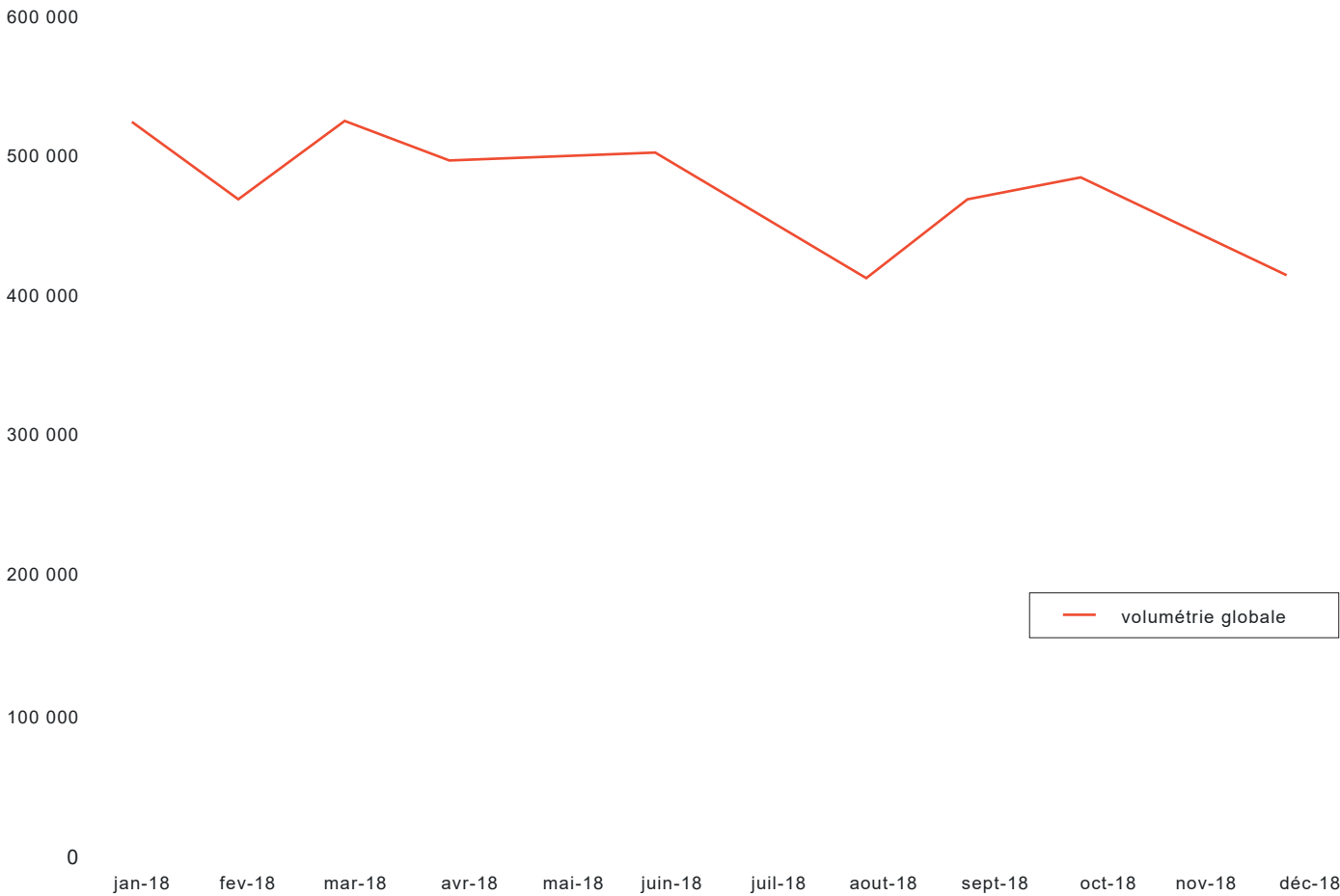
La solution de gestion des timbres fiscaux électroniques développée pour la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) a permis de faciliter la dématérialisation de plusieurs procédures qui exigent la production d'un timbre fiscal, comme les demandes de passeports, CNI, de permis bateaux ou de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



Le timbre fiscal papier a été supprimé au 31/12/2018, toutes les procédures nécessitant un timbre fiscal peuvent désormais utiliser les timbres électroniques.

Production des timbres électroniques sur l'année 2018

Volume de vente par mois



2.3. Les cartes agents

2018 une année de transition pour le Ministère des Armées

La carte agent s'adresse à toutes les autorités administratives souhaitant utiliser sur leurs systèmes d'information, un dispositif de sécurité robuste.

Celle-ci permet, via des procédés cryptographiques utilisant des «certificats électroniques», de sécuriser les connexions aux systèmes d'information en associant plusieurs produits dans un seul :

- une carte d'identité professionnelle sécurisée, identifiant le détenteur de la carte, et dotée de puces électroniques permettant à l'agent d'accéder à diverses fonctionnalités (par exemple la gestion des contrôles d'accès aux sites) ;
- un titre professionnel conférant à un agent l'appartenance à une autorité administrative ;
- une offre de certificats électroniques permettant de s'authentifier numériquement sur ses systèmes d'informations, de chiffrer des données et des documents et d'apposer une signature électronique à des documents officiels avec un niveau de confiance conforme aux exigences des administrations en matière de sécurité.

Cette carte est actuellement déployée à plusieurs milliers d'exemplaires au sein du ministère des Armées, de la Justice, de la Transition écologique, de la Culture, des collectivités territoriales dans le cadre de l'échange des données d'état-civil (COMEDec) et du Ministère de l'Intérieur pour l'identification des opérateurs de l'application relative au passeport et à la carte nationale d'identité.

Si l'ANTS a développé depuis 2010 l'offre de carte agent classée «trois étoiles» selon le référentiel général de sécurité (RGS)¹, c'est avant tout dans le but de garantir un niveau de confiance en adéquation avec les exigences des partenaires de l'agence, en conformité avec le plus haut niveau du règlement eIDAS (electronic IDentification Authentication and trust Services) et en étroite coopération avec l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et l'Imprimerie Nationale.

Une transition en toute sécurité

Afin d'élargir la base de ses partenaires institutionnels et leur apporter un meilleur service, l'Agence a renforcé son partenariat avec l'Imprimerie Nationale en proposant une offre mutualisée qui est effective depuis 2018.

¹ Référentiel donnant un cadre juridique en matière de sécurité dans les échanges électroniques

2.4. DOCVERIF

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 au bénéfice d'un «Cercle 1» d'utilisateurs, que sont 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 ainsi qu'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 DOCVERIF existant est enrichi d'un «Cercle 2» destiné aux administrations et entreprises partenaires, publiques et privées. Il pourra par exemple s'inscrire dans le cadre de procédures de verbalisation et de la 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.

Perspectives

Un pilote permettant de mesurer l'impact de la solution et l'intérêt qu'elle suscite pour les partenaires publics et privés sera lancé en 2019. De nombreux partenaires souhaitent bénéficier de l'information fournie par DOCVERIF.

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.

2.5. ALICEM

Qu'est-ce que ALICEM ?



ALICEM permet de délivrer une identité numérique aux citoyens français sur la base des titres électroniques : passeports et titres de séjours des étrangers et, à moyen terme, future CNI.

Cette identité numérique qui vise à atteindre le niveau élevé au sens du règlement eIDAS utilise la capacité des smartphones Android équipé de lecteur NFC (capable de lire une puce sans contact) pour lire les données de la puce électronique des passeports électroniques et des titres de séjour électroniques. Un premier prototype fonctionnel a été réalisé en 2014 ; l'industrialisation de la solution est aujourd'hui en cours de finalisation.

Cette solution positionnera l'ANTS en tant que fournisseur d'Identité Electronique et aura la capacité de s'interfacer avec France Connect pour servir l'écosystème de eServices relevant de la sphère publique et de la sphère privée.

ALICEM en 2018

L'année 2018 fut riche pour la future solution d'identification électronique étatique ALICEM :

- réalisation de nombreux développements afin d'améliorer l'expérience utilisateur, soit 25 évolutions sur 3 mises en production,
- définition de l'identité visuelle ALICEM en lien avec la DICOM (Direction de la COMMunication) du Ministère de l'Intérieur : création du logo et de la charte graphique,
- constitution du DPIA (Data Protection Impact Assessment), étude d'impacts relative à la protection des données personnelles, en lien avec le Délégué à la Protection des Données (DPD) du Ministère de l'Intérieur,
- homologation de la solution par le Ministère de l'Intérieur,
- construction de la chaîne de supports utilisateurs multicanale (mél, hotline, réseaux sociaux) par le Centre de Contacts Citoyens.

Toutes ces actions permettront à ALICEM d'être ouvert au grand public en 2019.

3. Une présence à l'internationale

3.1. Normalisation

L'ANTS a suivi et contribué aux travaux du groupe Electronique Signature Infrastructure (ESI) de l'ETSI (Institut Européen des Standards Techniques). Ce groupe est 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...

L'ANTS en tant qu'opérateur de service de confiance pour ses propres besoins (COMEDDEC, ALICEM) ou pour le compte d'autres ministères (Justice, Défence, Culture, Ecologie...) est soucieuse de suivre ces travaux afin d'anticiper les impacts que la refonte de ces normes pourrait avoir sur ses systèmes d'information.

L'ANTS désireuse de promouvoir la spécification et les usages du 2D-DOC ou Cachet Electronique Visible (dispositif de sécurisation ouvert et à bas coût des justificatifs papier de différentes natures) a contribué à son portage au sein de l'AFNOR depuis 2016.

3.2. Commission Européenne

Règlement eIDAS EU 9 10-2014 :

L'ANTS qui suit depuis sa genèse le règlement eIDAS a poursuivi en 2018 sa contribution aux différents groupes de travail sous l'égide de la Commission Européenne.

L'ANTS poursuit sa participation aux eIDAS expert group, au Cooperation Network et au sous-groupe eIDAS KYC (Know Your Customer). En tant que porteuse d'une solution d'identification électronique -ALICEM- qui vise à être notifiée, elle est particulièrement engagée dans le processus d'évaluation des schémas nationaux d'identification électronique. L'ANTS et l'ANSSI ont coordonné la revue par les pairs du premier schéma d'identification électronique italien et ont tous les deux participé à l'ensemble des revues par les pairs passées et en cours : Allemagne, Luxembourg, Belgique, Espagne, Croatie, Estonie, Pays-Bas, Portugal, Belgique.

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...).

4.3. OACI

L'organisation Internationale de l'Aviation Civile (OACI) édicte les règles concernant les documents de voyages. A ce titre, elle participe au Public Key Directory (PKD), système international d'échanges des clefs pour vérifier l'authenticité des passeports électroniques. En 2018, et dans le cadre de l'anticipation du renouvellement de l'opérateur du PKD, elle a intégré exceptionnellement l'Executive Board sur ce sujet.

En 2018, l'ANTS poursuit sa participation au TAG TRIP, en assistant la représentation permanente française quand elle le sollicite. L'ANTS a consolidé ses relations avec le Secrétariat Général de l'OACI en appuyant la mise à disposition d'un «Secondee» (ressource détachée) français issu de la DCPAF auprès de ce dernier.

L'ANTS a contribué à la préparation des futures évolutions des documents de voyage via sa participation au NTWG & ICBWG. Courant 2018 et au sein du NTWG, elle a poursuivi son implication sur les problématiques relatives au portrait, à la capture et aux technologies d'impression de ce dernier.

L'ANTS a ouvert deux nouveaux sujets de travail : une définition française du concept d'«Digital Travel Credential» afin d'alimenter les travaux du NTWG ainsi que la création d'un groupe de travail ad hoc au sein de l'ACN (Association pour la Confiance Numérique) en charge d'aligner les spécifications ICAO 9303 avec le ePasseport afin d'alimenter les travaux de l'ICBWG.

4.4. CNUDCI

L'ANTS, en support du ministère des Affaires étrangères et dans le cadre de la promotion des travaux réalisés durant le processus législatif d'eIDAS, a soutenu l'émergence de nouveaux travaux relatifs aux services de confiance et de l'identité électronique au sein du groupe de travail «Commerce électronique» de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international.

Ces travaux ont débuté en 2017. L'ANTS poursuit sa participation aux réunions techniques sur ce sujet.



DES SERVICES SUPPORTS RENFORCÉS

Tout au long de l'année 2018, le secrétariat général, chargé des fonctions support de l'Agence, a mis tout en oeuvre pour soutenir les directions métiers dans l'amorce de leur transformation en terme de moyens et de ressources, tout en s'assurant du respect et de la maîtrise du cadre juridique et du cadre budgétaire.

2019 sera l'année de la pleine mise en oeuvre de cette transformation et de l'achèvement des recrutements en cours permettant d'aboutir à l'organisation cible de l'Agence : organisation fonctionnelle mais aussi matérielle avec le déménagement du site de l'antenne parisienne.

Claire Jean,
Secrétaire générale

1. Ressources humaines

p.47-48

- 1.1. Des moyens humains renforcés
- 1.2. La répartition des effectifs

p.47
p.48

2. Notre budget, nos marchés

p.49-58

- 2.1. Des budgets maîtrisés
- 2.2. Achat et marchés : une activité en croissance

p.49-54
p.55-58

3. Nos projets

p.59-60

- 3.1. Le projet de déménagement du site de Paris
- 3.2. Focus sur les moyens généraux

p.59
p.60

1. Ressources humaines

1.1. Des moyens humains renforcés



2018 est l'année de la transformation en matière de Ressources Humaines. Afin de répondre aux enjeux de l'agence, notamment en matière de satisfaction des usagers, les équipes se renforcent avec la création de fonctions transverses.

Un nouveau Directeur Adjoint, François Lafond, a rejoint les équipes en début

d'année pour prendre en charge la Direction des opérations. Cette direction a initié sa transformation avec un repyramidage au sein des équipes du Centre de Contacts Citoyens (CCC). Cette première étape a permis à plusieurs téléconseillers d'accéder à des fonctions de superviseurs Faits métiers. Ces évolutions se poursuivront en 2019, avec le renforcement des équipes supports du CCC et du service de management des opérations.

La direction des programmes et de la transformation a également changé de directeur avec l'arrivée de Patrick Mocchi au dernier trimestre 2018. Plusieurs chefs de projets et un responsable de production ont été recrutés. De nouvelles créations de poste sont d'ores et déjà prévues pour 2019, notamment sur des fonctions d'ingénieurs SIC.

Les services généraux se sont également renforcés à Charleville-Mézières avec l'arrivée d'une secrétaire générale adjointe et d'un responsable de la transformation RH.

Le pôle des achats de Paris s'est étoffé avec l'arrivée d'un expert en négociation financière, sourcing et procédures complexes.

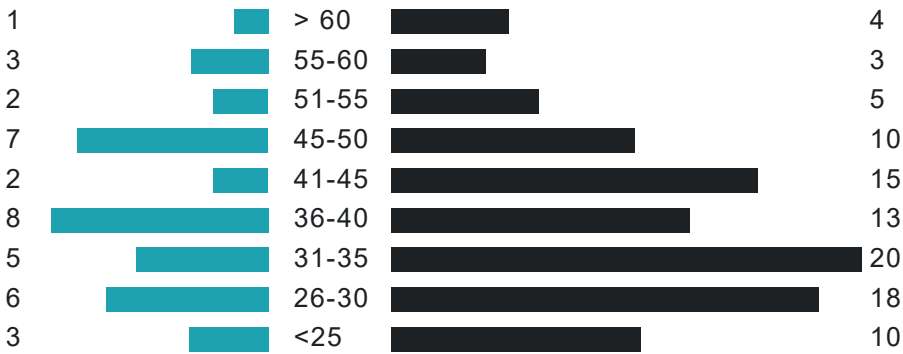
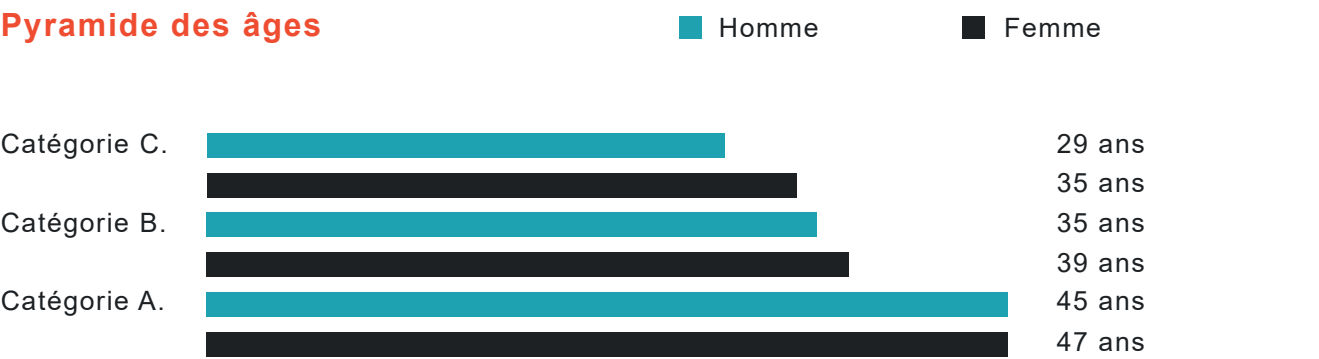
Enfin, un nouvel agent comptable a intégré l'agence en cours d'année, Yves Meunier.



En 2018, 135 agents composent l'agence. La moyenne d'âge s'établit à un peu plus de 37 ans, avec une population constituée majoritairement de femmes (73%) et de contractuels (71%).

La majorité des emplois se situe au siège de l'agence à Charleville-Mézières (79% des effectifs) qui regroupe la plupart des fonctions support ainsi que le centre de contact citoyens (CCC).

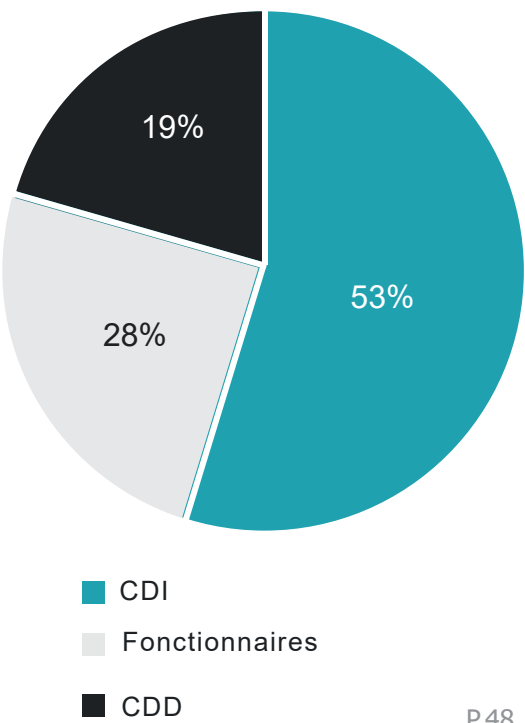
1.2 Répartition des effectifs



Répartition par sexe et par catégorie

	♀	♂
Catégorie A :	16	23
Catégorie B :	27	9
Catégorie C :	55	5

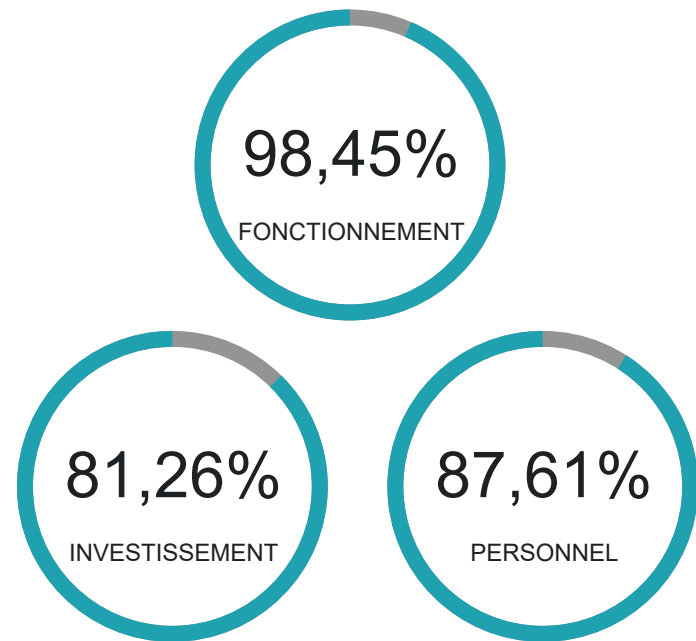
Ventilation par statut



2. Notre budget, nos marchés

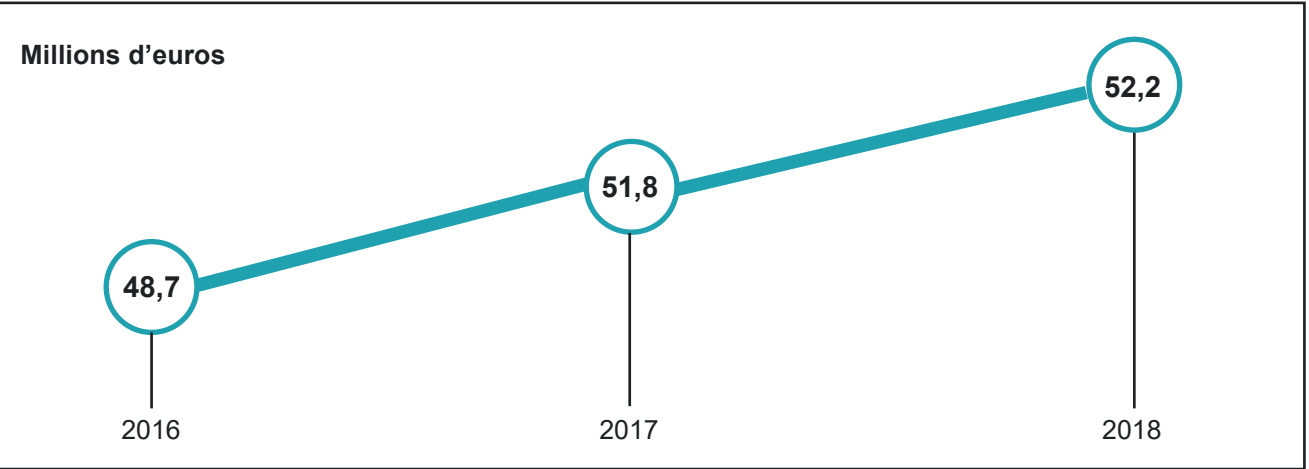
2.1. Des budgets maîtrisés

Taux de réalisation de la programmation budgétaire
(en autorisation d'engagement)



Niveau de trésorerie

Le niveau de trésorerie de l'ANTS en fin gestion 2018 est de 52 229 973,84€ correspondant à 88 jours d'activité, soit 16,6 M€ au-dessus du seuil prudentiel des 2 mois de décaissements. Cette évolution témoigne d'une situation saine pérennisée.



Capacité d'autofinancement

La capacité d'autofinancement (CAF) correspond à la différence entre les produits de fonctionnement dits encaissables et les charges de fonctionnement dites décaissables, c'est à dire dotations aux provisions et amortissements exclues. Elle représente les ressources financières qu'un établissement dégage sur sa gestion courante afin de financer ses investissements.

Outre un montant de charges décaissables inférieur en 2018, l'évolution de la capacité d'autofinancement depuis 2015 témoigne d'une certaine stabilité (entre 24,5 et 30 millions d'euros) et affiche un niveau très satisfaisant de 32,8 millions d'euros en fin d'exercice. Le solde de trésorerie en fin de gestion correspond à 88 jours d'activité, soit 16,6 millions d'euros au-dessus du seuil prudentiel des 2 mois de décaissements.

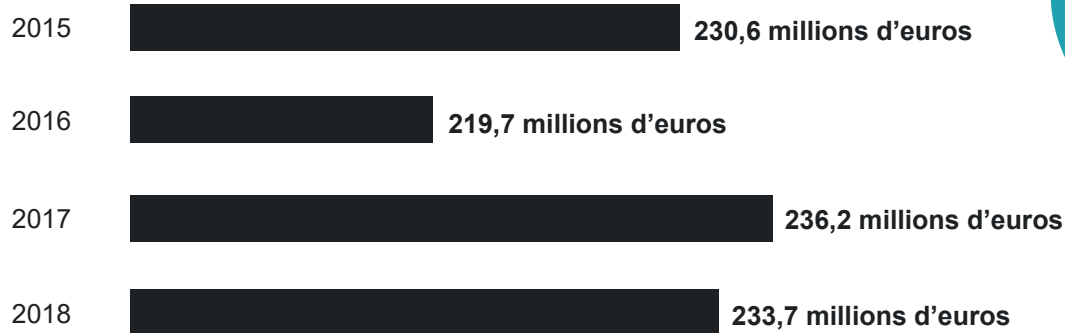
Indicateurs d'activité

Entre 2017 et 2018, le nombre de pièces émises par l'agence a globalement augmenté de 54%.

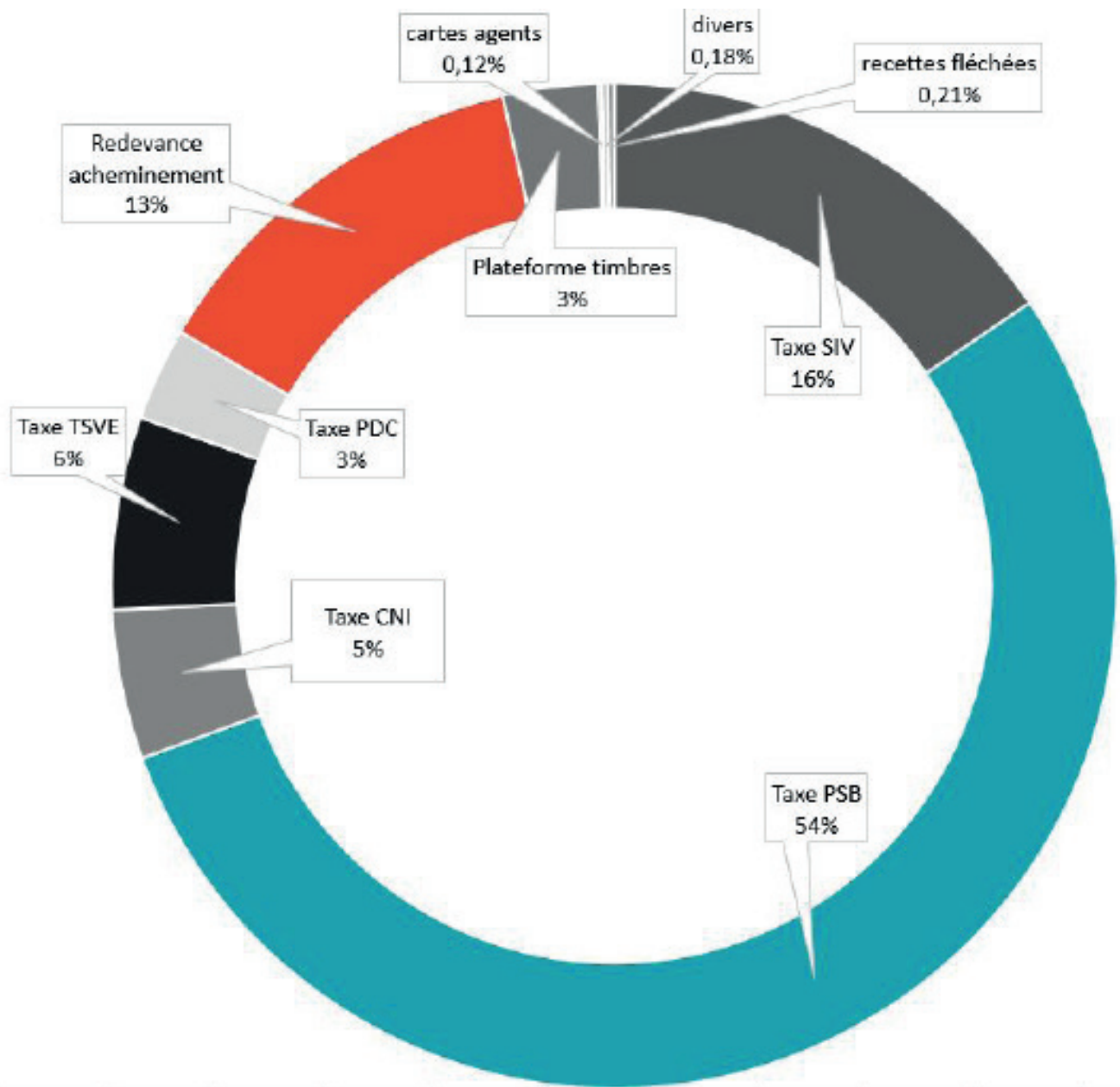
Cette augmentation des objets de gestion en dépenses correspond au recours accru à la prestation d'intérim dans le cadre de PPNG qui a pu générer à elle seule 2 386 objets de gestion en 2018 (584 engagements, 365 retraits d'engagement et 1 437 demandes de paiement).

Objet de gestion	2016	2017	2018	% augmentation
Engagements juridiques	608	874	1332	+52%
Services faits	1190	1345	2549	+89%
Demandes de paiement	2217	2720	3991	+47%
Titres de recette	216	255	161	-37%

LES RECETTES



233,7 M€
dont 96% au titre de la fiscalité affectée

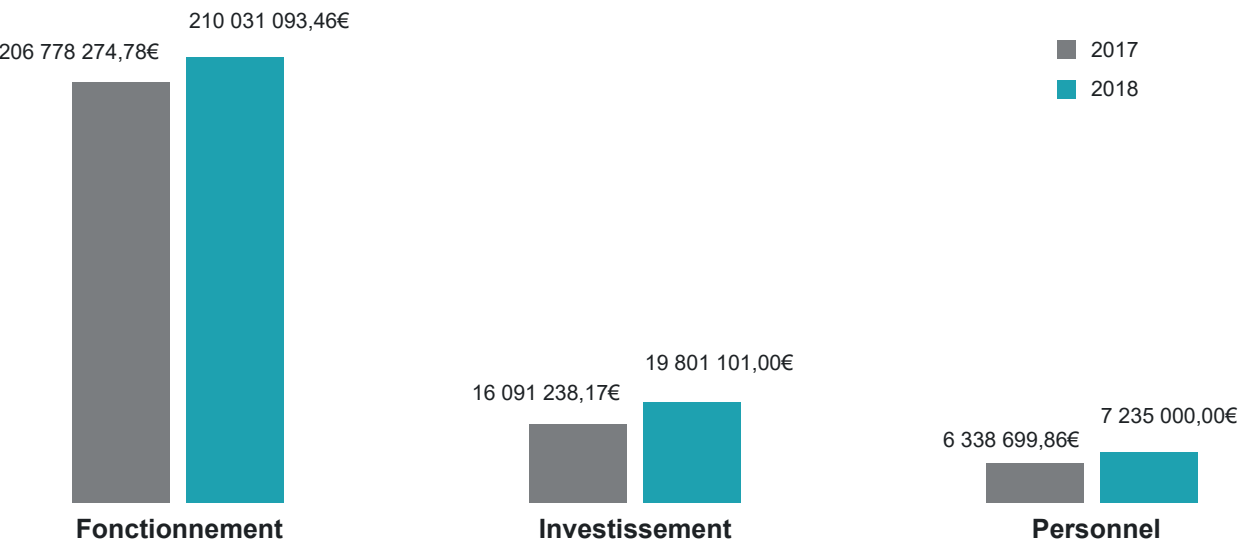


LES DÉPENSES

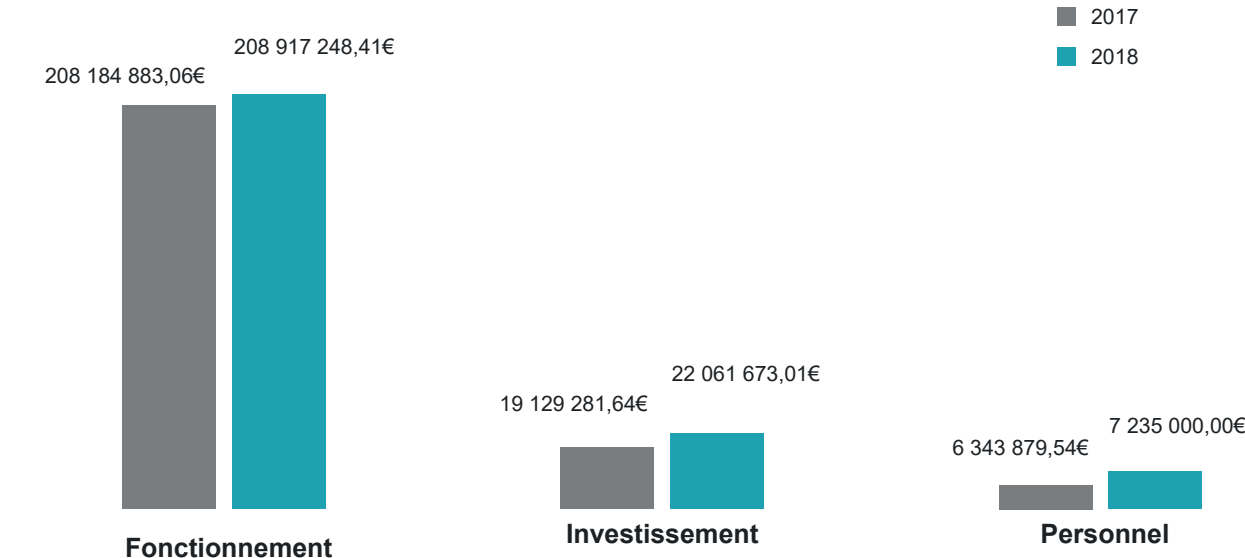
Les dépenses par nature

	AE budgétés	AE consommés	CP budgétés	CP consommés
Fonctionnement	210 031 093,46€	206 778 274,78€	208 917 248,41€	208 184 883,06€
Investissement	19 801 101,00€	16 091 238,17€	22 061 673,01€	19 129 281,64€
Personnel	7 235 000,00€	6 338 699,86€	7 235 000,00€	6 343 879,54€

AE consommés / AE budgétés



CP consommés / CP budgétés



LES DÉPENSES (SUITE)

Les dépenses par destination

[illegible]

	AE	CP
Titres régaliens	196 449 067,13€	207 594 390,32€
Certificat d'immatriculation des véhicules	65 957 717,25€	32 815 148,37€
Carte nationale d'identité	18 000 576,58€	18 000 576,58€
Permis bateau	313 928,63€	403 791,71€
Permis de conduire	25 494 644,25€	27 969 819,61€
Passeport biométrique	68 016 999,26€	80 748 074,74€
Taxe de séjour et voyage électronique	16 070 875,13€	15 205 475,94€
Visa	2 594 326,03€	2 451 503,37€

2.2. Achats et marchés : une activité en croissance

Le pôle achats mobilisé pour mettre en oeuvre PPNG

Dans la continuité de 2017 et de la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération, le plan de charges des achats du premier trimestre 2018 a été bouleversé avec l'intégration de contraintes opérationnelles sur les différents systèmes d'informations de l'agence.

Les principaux marchés publics notifiés en 2018

L'ANTS a passé plusieurs marchés publics particulièrement importants pour l'exercice des missions de l'agence. Elle a notifié notamment :

- en décembre 2018, un accord-cadre n°2018-0251 relatif à la fourniture, le paramétrage, la mise en œuvre et la tierce maintenance applicative de la solution SPOC France ;
- un accord-cadre n°2018-0252 portant sur l'assistance à la mise en place d'un bureau de gestion des projets au sein de la Direction des programmes et de la transformation de l'agence.

Politiques achats de l'ANTS

La politique d'achats en 2018 de l'ANTS 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 du marché mutualisé de conseil, d'expertise et d'audit en Sécurité des Systèmes d'Information passé par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation ; participation au marché mutualisé d'envoi de SMS passé par le Ministère de l'Intérieur...).

Enfin, elle a fait le choix de mutualiser certains de ses achats en intégrant directement un certain nombre d'accord-cadre interministériels (marché d'AMOT par exemple).

Activité contentieuse

La mise en place progressive de télé-procédures a engendré depuis 2017 une augmentation de l'activité contentieuse de l'agence.

Ainsi, au cours de l'année 2018, environ une trentaine de référés devant les juridictions administratives ont été déposés par les usagers. La grande majorité sortait sur des dysfonctionnements de la chaîne de délivrance des certificats d'immatriculation. Le Ministère de l'Intérieur et l'ANTS ont défendu avec succès l'ensemble de ces recours.

En outre, dans le cadre de la simplification du CERFA 06 relatif à la délivrance du permis de conduire, une société a contesté devant le juge administratif le retrait de l'octroi d'un agrément aux fins de lui permettre de collecter auprès des professionnels de l'image les données numériques du visage et de la signature en vue de l'établissement du permis de conduire. L'ANTS a défendu ce dossier avec succès devant le conseil d'État.

Référence	Nature et objet	CPV	Titulaire	SIRET du Titulaire	Type de procédure	Lieu principal d'exécution	Code Postal	Durée du marché en mois	Date de notification	Montant HT	Montant TTC	Forme du prix
2017-0249	Accord-cadre relatif à des prestations mise à disposition de personnels intérimaires	79600000-0	ADECCO	99 882 350 431 782	Appel d'offres ouvert	Paris	75015	48	06/02/18	5 000 000€	6 000 000€	Révisable
2017-0250	Accord-cadre relatif à la gestion des activités externalisées du Centre de Contacts Citoyens de l'ANTS situé à Charleville-Mézières	79512000	Intelcia	35 394 409 300 049	Appel d'offres ouvert	Charleville-Mézières	08000	48	15/08/18	50 000 000€	60 000 000€	Révisable
2018-0252	Accord-cadre relatif à l'assistance à la mise en place d'un bureau de gestion de projets au sein de la Direction des programmes et de la transformation de l'ANTS	71335000	ISPA CONSULTING	52 829 603 100 040	Appel d'offres ouvert	Paris	75015	48	12/12/18	500 000€	600 000€	Révisable
2018-0255	Accord-cadre négocié : MAINTENANCE DES LOGICIELS DE SECURITE BXSS, METAPKI ET VERICERT DANS LE CADRE DU SIV	72000000-5	BULL SAS	64 205 873 900 839	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Paris	75015	48	30/03/18	350 000€	420 000€	Révisable
2018-0256	Marché relatif à l'achat de prestation d'un manager de transition	79620000	Référence DSI	51 476 039 600 036	MAPA	Paris	75015	4	30/04/18	85 000€	102 000€	Ferme
2018-0257	Marché négocié relatif à la mise à disposition depuis un site du titulaire d'un service d'envoi de SMS pour les utilisateurs de la plateforme SMS n'ayant pas fait l'objet d'un migration technique	72000000-5	Worldline	37 890 194 600 574	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Paris	75015	6	28/05/18	276 536€	331 843€	Ferme
2018-0258	Accord-cadre relatif à des prestations d'aide au recrutement de profils ayant des compétences rares	796000000-0	Hudson	38 848 400 800 130	Appel d'offres ouvert	Paris	75015	48	25/06/18	140 000€	168 000€	Révisable
2018-0260	Accord-cadre négocié relatif à la Tierce Maintenance Applicative du système d'immatriculation des véhicules (SIV) et de ses applications satellites, la réalisation de la tierce maintenance applicative de l'infocentre SID SIV et de son exploitation, ainsi que les prestations de réversibilité du SIV et de l'infocentre SID SIV	72000000-5	BULL-SAS	64 205 873 900 839	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Paris	75015	12	25/06/18	sans minimum	sans maximum	Révisable
AC 2017-0241 Lot1	Avenant relatif à l'ajout de prestations et au remplacement des indices supprimés par des indices équivalents	72000000-5	IN-IDT	824 082 028	Avenant	Paris	75015	34	11/10/18	80 032€	96 038€	Révisable
AC 2018-0260	Avenant relatif à la modification de la périodicité du versement des acomptes des bons de commande	72250000-1	BULL	64 205 873 900 839	Avenant	Paris	75015	6	30/11/18			

3. Nos projets

3.1. Le projet de déménagement du site de Paris

Le siège de l'ANTS se situe historiquement au 18 rue Irénée Carré à Charleville-Mézières. L'agence dispose de deux autres implantations : un autre bâtiment à Charleville-Mézières depuis novembre 2017 à côté de la gare où se trouve le centre de contacts citoyens externalisé et des bureaux à Paris dans la Tour Montparnasse accueillant la direction de l'Agence, le service achat et l'essentiel de la direction des programmes.

La tour Montparnasse devant être rénovée et faire l'objet d'une restructuration complète, le bailleur a mis en demeure l'agence de quitter les lieux avant juin 2020. Une démarche active de recherche a été initiée en 2018. L'installation dans de nouveaux locaux est l'occasion pour l'agence de cibler un local, économiquement soutenable, en adéquation avec ses missions et besoins actuels et futurs. Le site devra répondre à la satisfaction de critères géographiques, de sécurité et d'organisation du travail.

Localisation géographique :

Afin d'être attractive, l'agence doit se doter, notamment, de locaux fournissant un confort favorisant un haut niveau de productivité, mais aussi un bon niveau de desserte (situation géographique, accès facile aux transports en commun et aux services de restauration).

Sécurité :

La nature des missions de l'ANTS exige un niveau de sûreté bâtementaire élevé. La sécurité reste la priorité de l'ANTS à chaque étape de l'exécution de sa mission et concerne, de façon évidente, la fiabilité des systèmes et des données, la protection des données personnelles des usagers et la lutte contre la fraude documentaire et à l'identité.

Organisation du travail :

Il apparaît indispensable de favoriser la mise en place de dispositifs d'équipes plus intégrés au moyen d'outils collaboratifs plus adaptés et donc de disposer de locaux plus vastes favorisant les espaces projets attendus afin de délivrer les solutions en mode Agile.

Plusieurs visites de sites ont été organisées. Le choix de la nouvelle implantation parisienne et sa concrétisation interviendront avant fin 2019.

3.2. Focus sur les moyens généraux



Ce service support, basé à Charleville-Mézières, est composé de 7 personnes.

Son activité s'articule autour de 4 missions principales au sein de l'agence :

- la gestion de tous les équipements techniques hébergés et nécessaires au bon fonctionnement de l'ANTS,
- l'installation, la supervision, l'exploitation des plateformes (logiciels et matériels) ainsi que leur dépannage éventuel,
- la gestion des besoins de chaque utilisateur,
- la bonne réalisation des opérations dans leur dimension logistique (livraison installation) et interviennent sur 3 sites Charleville Théâtre, Charleville Gare et Montparnasse.

Le service support intervient sur 3 sites différents : «Charleville Théâtre», «Charleville Gare» et «Montparnasse».

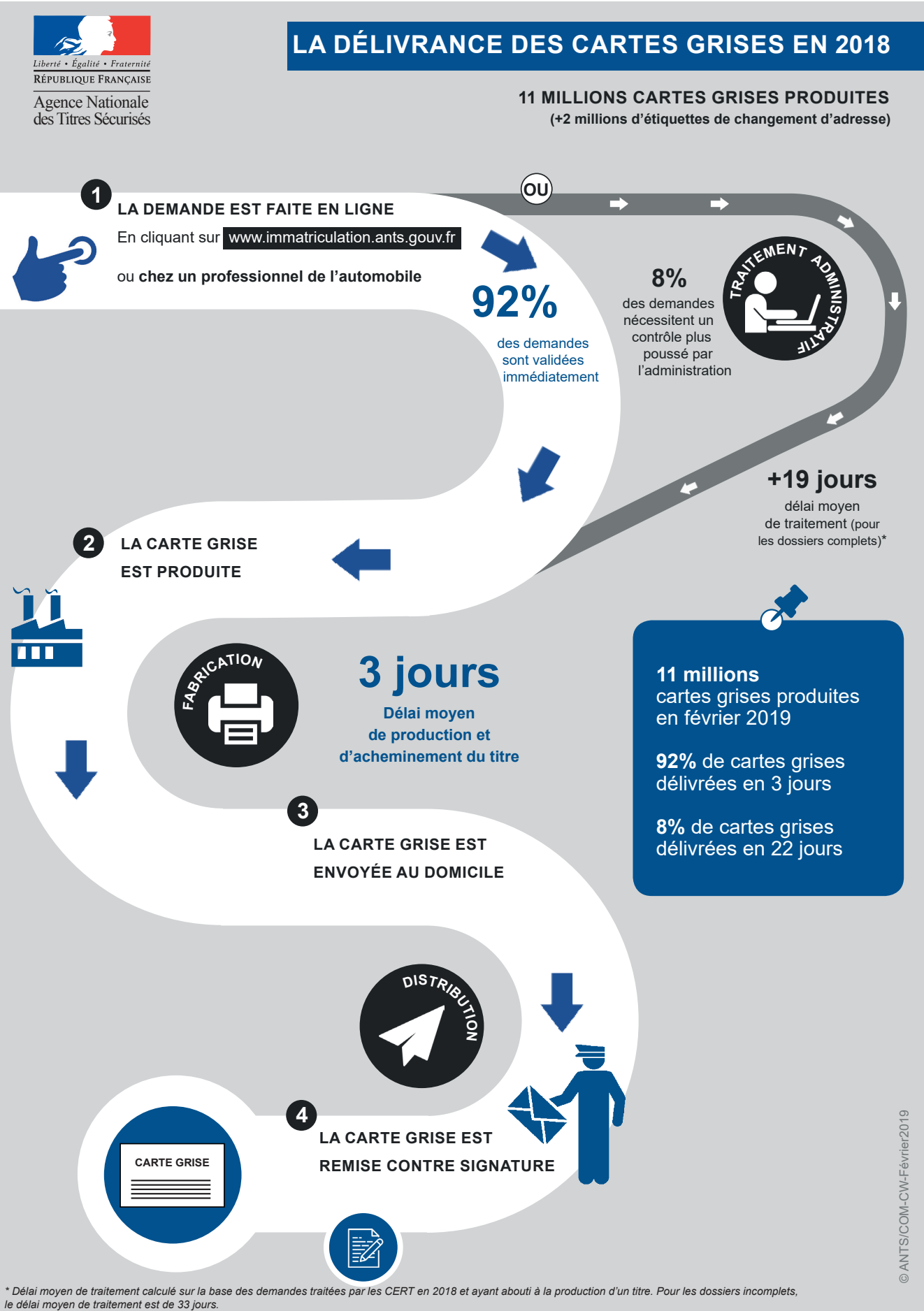
En 2018, l'équipe a été fortement mobilisée par la réorganisation du site «Charleville Théâtre» et «Charleville Gare» avec l'installation de 300 postes de travail pour le Centre de Contacts Citoyens et 75 postes sur le site parisien.

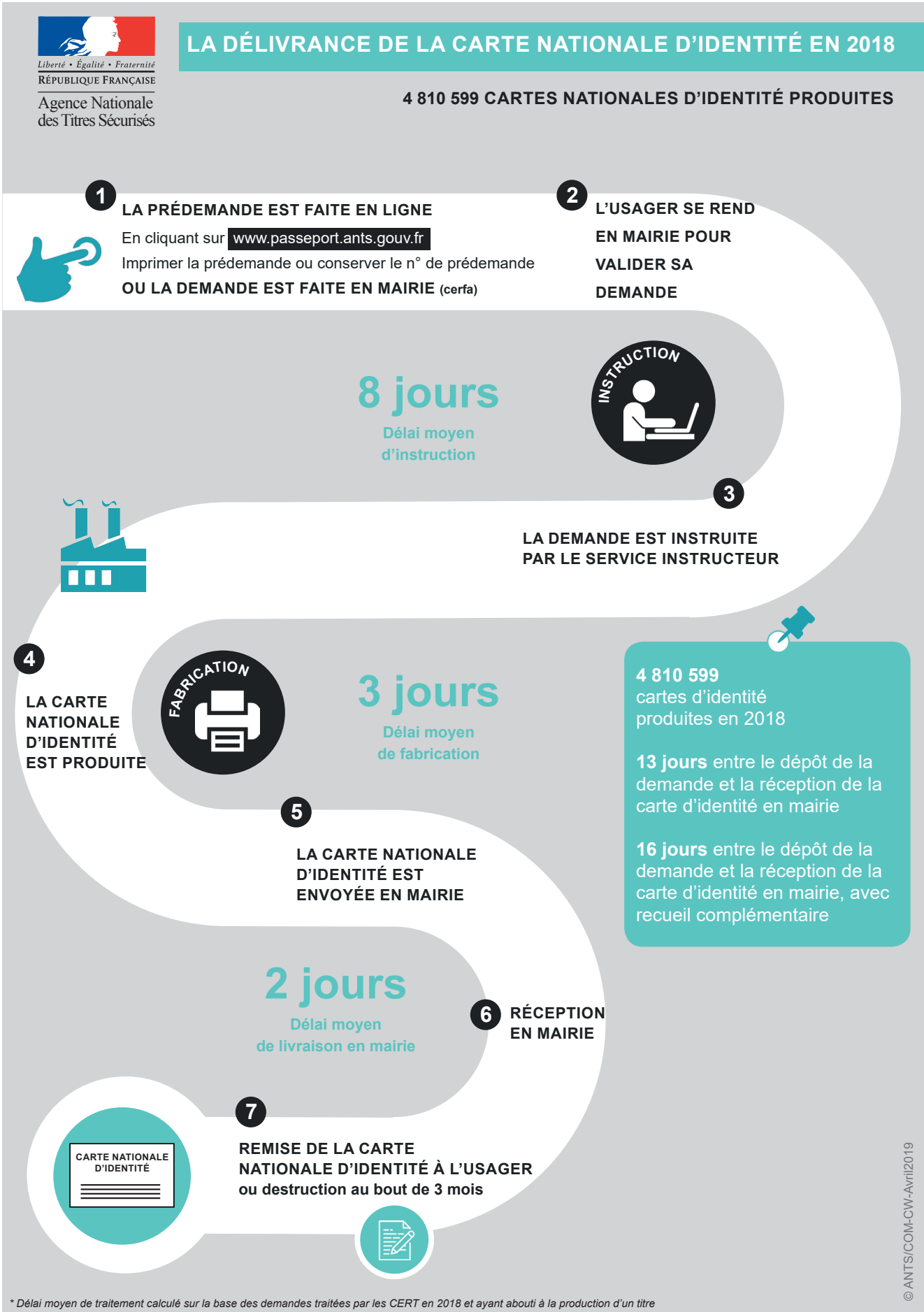
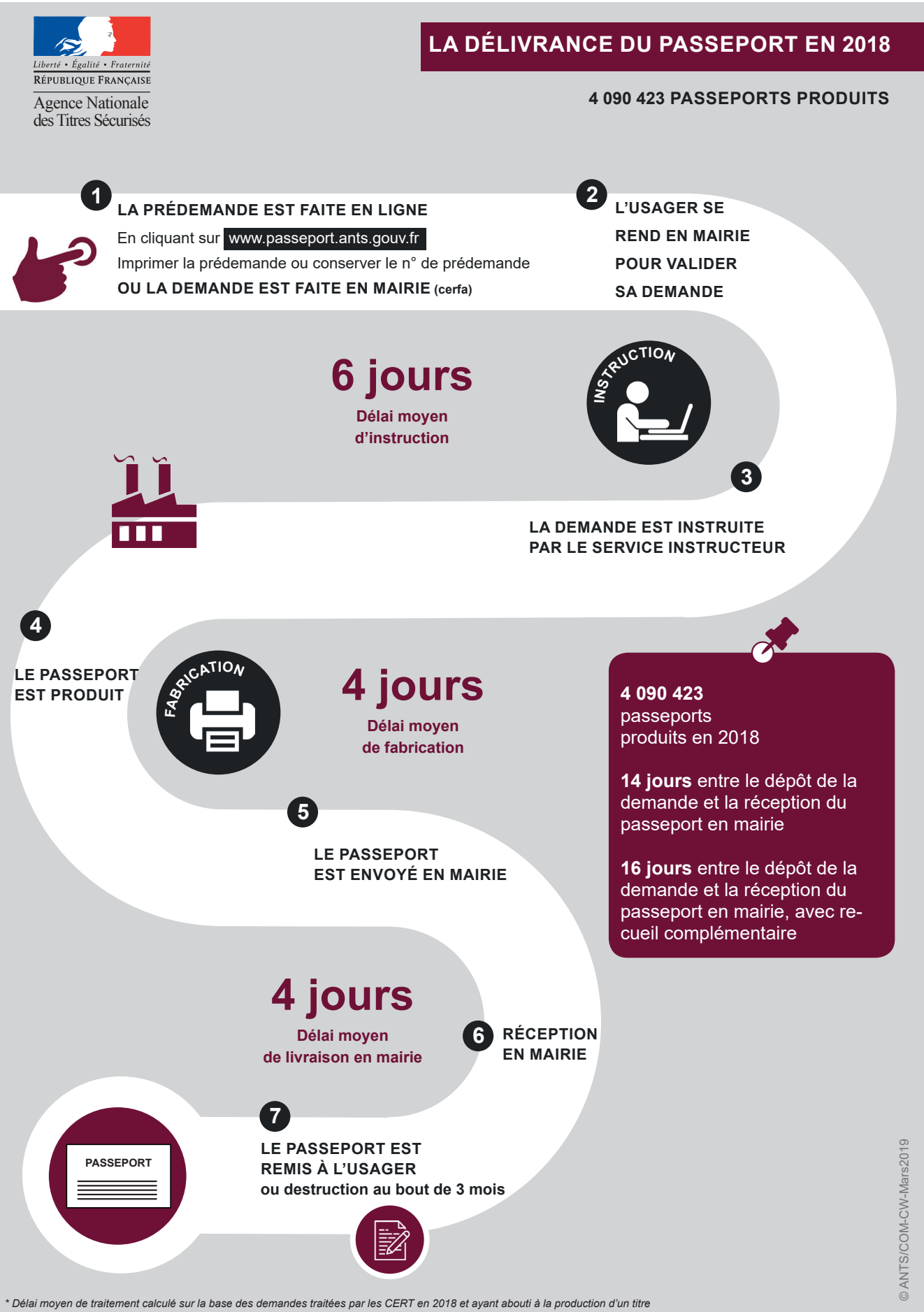


ANNEXES

1. Infographies	p.63-66
2. Les décrets de l'agence	p.67-68
3. Listing des abréviations	p.69-70

1. Infographies





2. Les décrets de l'Agence

- Décret du 8 février 2018 portant nomination de la présidente du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - Mme POLVE-MONTMASSON (Danièle)
- Décret du 07 juillet 2017 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. LETIER Jérôme
- Décret n°2017-890 du 06 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 plate-forme 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. BRUNETIERE Xavier
- Décret du 20 août 2014 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. BASSELIER (Nicolas)
- 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. GUEPRATTE Etienne
- 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
- 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. BORIUS (Jean-Régis)
- 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 30 avril 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'oeuvre 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. MARECHAUX Bertrand
- Décret du 25 mars 2010 portant nomination du président du conseil d'administration de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. CABANE (Marc)
- 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. Melchior (Philippe)
- Décret du 26 février 2007 portant nomination du directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés - M. BARTOLT Raphaël
- Décret n° 2007-240 du 22 février 2007 portant création de l'Agence nationale des titres sécurisés

2. Listing des abréviations

CCC :	Centre de Contacts Citoyens	SPD :	Service de PréDemande
DR :	Dispositif de Recueil	ESI :	Electronique Signature Infrastructure
CERT :	Centre d’Expertise et de Ressources Titres	ETSI :	Institut Européen des Standards Techniques
TES :	Titres Electroniques Sécurisés		
CNI :	Carte Nationale d’Identité		
COMEDec :	COMmunication Electronique des Données d’Etat Civil		
SIV :	Système d’Immatriculation des Véhicules		
SNPC :	Service National de la Protection Civile		
OACI :	Organisation de l’Aviation Civile Internationale		
CNUDCI :	Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International		
ANTS :	Agence Nationale des Titres Sécurisés		
DROM/COM :	Départements d’Outre-Mer / Collectivités d’Outre-Mer		
SPOC :	Single Point Of Contact		
DGFIP :	Direction Générale des Finances Publiques		
PHA :	Professionnel Habilité de l’Automobile		
CDI :	Contrat à Durée Indéterminée		
CDD :	Contrat à Durée Déterminée		
ANSSI :	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d’Information		
MEAE :	Ministère de l’Europe et des Affaires Etrangères		



2018

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

Rédaction et Réalisation :
ANTS - Pôle Communication

Copyright juin 2019
ANTS
Agence Nationale des Titres Sécurisés