



## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



# Mot du Directeur



L'année 2017 a été marquée par la mise en œuvre effective du plan préfecture nouvelle génération (PPNG). En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures, le plan PPNG a réformé profondément les modalités de délivrance et d'instruction des titres réglementaires que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire et la carte grise. Les télé-procédures permettent désormais d'accomplir les démarches administratives courantes sur Internet, sans passer par le guichet des préfectures.

Pour l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), PPNG a constitué une véritable révolution copernicienne, que deux chiffres suffisent à illustrer : entre 2016 et 2017, le nombre de visites sur le site Internet de l'ANTS a été multiplié par 8 et les appels au centre de contact citoyens (CCC) ont augmenté de 50 %.

Au-delà de la dématérialisation des démarches administratives, ces chiffres révèlent le besoin des usagers, d'une part, d'avoir accès à des télé-procédures simples, ergonomiques et facilement compréhensibles et, d'autre part, de pouvoir se faire aider et conseiller dans leurs démarches par des agents compétents et disponibles, à travers différents canaux (téléphone, mail, points numériques, réseaux sociaux, etc.) en fonction de leurs besoins et de leurs profils.

L'ANTS a été un acteur clé de cette réforme, aux côtés du Ministère de l'Intérieur, pour concevoir ces télé-procédures mais aussi pour en assurer la mise en œuvre opérationnelle au service de nos concitoyens, dans des délais contraints. L'ANTS s'est également mise en ordre de marche pour accompagner les usagers dans ce nouvel environnement tout numérique. Le CCC a ainsi triplé ses effectifs au cours de l'année 2017.

Tout n'a pas été parfait – loin de là – et nos concitoyens, qui, à raison, exigent un service public moderne, de qualité et performant, ont pu être déçus par les premiers mois de mise en place de PPNG. À la fin de l'année 2017 et jusqu'au début de l'année 2018, trop de demandeurs ont rencontré des *bugs* dans leurs démarches en ligne ou ont dû patienter longtemps avant d'obtenir une carte grise ou un permis de conduire. D'autres usagers ont éprouvé des difficultés à nous contacter pour signaler leurs problèmes ou pour être accompagnés. Au nom de l'ANTS, je présente mes excuses à toutes les personnes qui ont rencontré des désagréments ou ont été pénalisées dans leurs démarches.

A ces excuses s'ajoute un engagement : parce que nous avons tiré toutes les leçons de ces difficultés transitoires, l'année 2018 va nous permettre de redresser la barre et d'offrir à nouveau un service de qualité. Je sais pouvoir compter pour cela sur le talent et l'implication des équipes de l'ANTS et de nos partenaires.

La richesse humaine de l'agence et de son écosystème nous permet en permanence d'innover pour anticiper les besoins futurs en matière de titres sécurisés. Ainsi par exemple, la mise en service de la solution Alicem prévue courant 2018 atteste la contribution essentielle de l'ANTS à l'identité numérique de demain.

Tout au long de l'année 2018, toutes les équipes de l'ANTS sont totalement mobilisées pour atteindre les objectifs suivants :

- Que tout demandeur reçoive son titre dans les meilleurs délais ;
- Que l'expérience utilisateur soit agréable et simple ;
- Qu'une solution personnalisée soit proposée à tout usager en difficulté dans sa démarche ;
- Que nos systèmes d'information et nos titres soient parfaitement sécurisés et robustes ;
- Que les besoins de demain soient anticipés dès aujourd'hui.

En une formule, qui résume notre engagement collectif : « *des titres sécurisés, vos démarches simplifiées* » !

LE SAVIEZ-VOUS ?

|                                      |         |                                            |         |
|--------------------------------------|---------|--------------------------------------------|---------|
| A. 2017, l'année PPNG                | p.08-09 | C. Extension des locaux de l'agence        | p.14-15 |
| B. Les chiffres clés de l'année 2017 | p.10-13 | 1. Historique sur les locaux de l'agence   | p.14    |
|                                      |         | 2. La croissance du Centre Contact Citoyen | p.15    |

QUE FAISONS-NOUS ?

|                                       |         |                                             |         |
|---------------------------------------|---------|---------------------------------------------|---------|
| A. La relation aux usagers            | p.18-21 | C. Des titres au cœur de la vie quotidienne | p.30-35 |
| 1. Les démarches en ligne             | p.18-19 | 1. Le permis de conduire                    | p.30-31 |
| 2. Le centre contact citoyens         | p.20-21 | 2. Les titres d'identité                    | p.32-33 |
|                                       |         | 3. Le certificat d'immatriculation          | p.34-35 |
| B. Vers une dématérialisation globale | p.24-29 | D. L'ANTS à l'international                 | p.36-39 |
| 1. COMEDC                             | p.24-25 | 1. Normalisation                            | p.36    |
| 2. Les timbres fiscaux                | p.26    | 2. Commission européenne                    | p.37    |
| 3. DOCVERIF                           | p.27    | 3. OACI                                     | p.38    |
| 4. Les cartes agents                  | p.28-29 | 4. CNUDCI                                   | p.39    |

OÙ EN SOMMES-NOUS ?

|                                    |         |                                                   |         |
|------------------------------------|---------|---------------------------------------------------|---------|
| A. Une stratégie pour l'innovation | p.42-43 | C. Les activités achats et juridiques de l'agence | p.52-57 |
| 1. ALICEM                          | p.42    | 1. Fort accroissement d'activité lié à PPNG       | p.52    |
| 2. PIA-PALIMA                      | p.43    | 2. Les principaux marchés                         | p.52    |
|                                    |         | 3. Marchés à venir                                | p.53    |
| B. Les données de l'ANTS           | p.44-51 | 4. Politique achats de l'ANTS                     | p.54    |
| 1. Ressources Humaines             | p.44-45 | 5. Activité contentieuse                          | p.55    |
| 2. Financières                     | p.46-51 | 6. Les principaux marchés                         | p.56-57 |
|                                    |         | D. Les décrets et arrêtés de l'agence             | p.58-59 |

L'ÉQUIPE D'ENCADREMENT



## LE SAVIEZ-VOUS ?

PPNG répond également à des enjeux RH et immobiliers avec la mise en place de 57 CERTs (Centres d'Expertise et de Ressources Titres) sur tout le territoire (métropole et DROM/COM) :

- 23 CERTs Passeports/Cartes Nationales d'identité
- 9 CERTs Certificats d'Immatriculation
- 25 CERTs Permis de conduire

A. 2017, l'année PPNG

B. Les chiffres clés de l'année 2017

C. Extension des locaux de l'agence



## 2017 : L'année PPNG

**6 NOVEMBRE 2017 :  
TÉLÉ PROCÉDURES IMMATRICULATION ET  
PERMIS DE CONDUIRE EN LIGNE**

**OUVERTURE D'UN NOUVEAU SITE  
POUR LE CENTRE CONTACT CITOYENS**

**TRIPLEMENT DES EFFECTIFS  
DU CENTRE CONTACT CITOYENS**

**268 DR SUPPLÉMENTAIRES  
45 BASES DE DÉFENSE ÉQUIPÉES  
CNI DANS TES**

**2017, c'est aussi :**

**Un pilotage budgétaire resserré  
vers la généralisation de Comedec  
40 marchés en cours d'exécution**

### A. 2017, l'année PPNG (Plan Préfecture Nouvelle génération)

PPNG réforme en profondeur les modalités de délivrance des titres réglementaires afin d'apporter un service de meilleure qualité.

2016 a été l'année de démarrage et de préparation de cette réforme d'envergure lancée par le ministère de l'Intérieur en décembre 2015. Mais 2017 a été un tournant majeur avec la mise en œuvre opérationnelle de nombreux chantiers sur les différents titres gérés par l'agence.

#### Les passeports et cartes nationales d'identité (CNI)

Après 2 pilotes en 2016 dans les Yvelines puis en Bretagne avec l'ouverture du CERT (centre d'expertise et de Ressources Titres) de Quimper, 22 plateformes spécialisées ont été mises en place au premier trimestre 2017. En parallèle, la gestion des CNI a été transférée dans TES, l'application qui gère déjà le recueil et la remise des passeports. Le recueil des CNI se fait désormais dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil (DR) et les dossiers sont envoyés de manière dématérialisée au service instructeur (CERT). Une première vague de 268 DRs a été déployée dans les mairies pour permettre de répondre à la demande des usagers.

#### Les cartes grises ou certificats d'immatriculation

Avec la fermeture des guichets de préfecture le 6 novembre 2017, les demandes de cartes grises doivent désormais se faire par internet via le site de l'agence. Ces demandes sont instruites par 9 CERTs SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules) mis en place en 2017.

#### Les permis de conduire

PPNG a également été une réforme majeure pour les usagers sur leur demande de permis de conduire avec la fermeture des guichets de préfecture en novembre 2017. Comme pour les cartes grises, les usagers doivent désormais faire leur demande via internet, demandes instruites par 25 CERTs ouverts en 2017.

#### Le centre de contact citoyens (CCC)

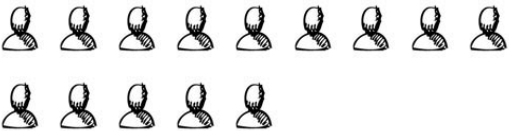
Afin d'aider les usagers dans leur démarche, le centre d'appels de l'agence est devenu le support des téléprocédures cartes grises et permis de conduite. Le centre d'appels historique de Charleville Mézières a été renforcé en 2017 par 70 agents et par la prise à bail d'un nouveau site sur la même commune pour accueillir les renforts de ces téléconseillers.



# B. Les chiffres clés de l'année 2017

2017 : 132 personnes à l'ANTS

111 personnes à Charleville-Mézières,  
21 personnes à Paris.



## Délai moyen de réception du titre (arrondi en jour plein)

12 PERMIS DE CONDUIRE

Délai depuis la demande en ligne jusqu'à réception du titre par l'utilisateur.

5 IMMATRICULATION

Délai de production et d'acheminement jusqu'à la 1ère présentation à l'utilisateur.

7 PASSEPORT

Délai depuis le recueil de la demande jusqu'à la livraison en mairie.

5 CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ

Délai depuis le recueil de la demande jusqu'à la livraison en mairie.

## Les différents titres produits sous la responsabilité de l'Agence

11 199 226  
CERTIFICATS  
D'IMMATRICULATION

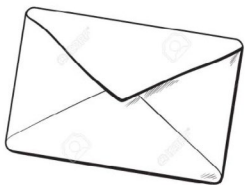
2 302 559  
PERMIS  
DE CONDUIRE

1 047 745  
TITRES DE SÉJOUR  
ÉTRANGERS

3 766 543  
PASSEPORTS  
BIOMÉTRIQUES

4 606 510  
CARTES NATIONALES  
D'IDENTITÉ

## Le centre de contact citoyens



714 951  
Méls reçus au total  
en 2017

Demandes/pré-demandes réalisées par Internet

982 589

Demandes permis de conduire réalisées par internet

3 851 638

Demandes de passeport,  
dont 798 444 pré-demandes, soit 21% des demandes

3 521 275

Demandes carte nationale d'identité,  
dont 767 847 pré-demandes, soit 22% des demandes

Les sites internet de l'Agence

5 623 443

Créations de comptes

68 981 397

Visites au total sur nos sites

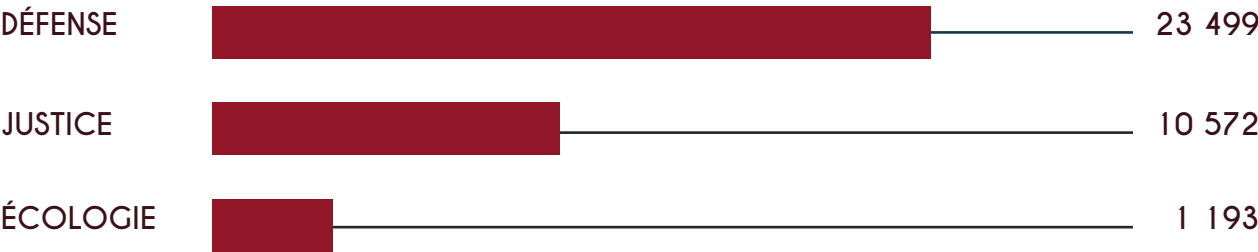
CONDUCTEUR SOLDE DE POINTS  
CHANGEMENT D'ADRESSE EN LIGNE VÉHICULE  
DEMANDE PRÉ-DEMANDE  
COMEDec MON ESPACE  
GÉOLOCALISATION SOLUTIONS  
IDENTITÉ OÙ EN EST MON TITRE



Nombre de visites sur nos différents sites

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| Site ANTS               | 30 203 030 |
| Site Permis de conduire | 14 326 005 |
| Site Passeport          | 10 687 588 |
| Site Immatriculation    | 13 764 774 |

Nombre de cartes agents





## C. Extension des locaux de l'agence : De nouveaux besoins suite à l'agrandissement du CCC

### 1. Historique sur les locaux de l'Agence

#### Tour Maine - Montparnasse : l'antenne francilienne de l'ANTS

L'ANTS possède depuis sa création une antenne dans la région Ile-de-France. De 2008 à 2013, les locaux de l'antenne francilienne de l'ANTS étaient situés rue Victor Hugo et rue Jean Jaurès à Levallois-Perret, ainsi que rue du 4 septembre à Paris.

Le 1er octobre 2013, l'agence a pris à bail pour une période de 4 ans des locaux d'une surface de 792,50 m<sup>2</sup>, situé au 34ème étage de la Tour Montparnasse (Paris 14ème).

Ce regroupement a représenté une réelle source d'économies pour l'agence. Les conditions de rationalité et de confort ont été accrus.

L'agence devra déménager de ce site d'ici fin 2019, du fait de la restructuration de la Tour Maine-Montparnasse.

#### Site de la rue Irénée Carré - Charleville-Mézières

Suite à sa création, l'agence a, dans un premier temps, installé son siège social sur un site provisoire au 5 rue de l'église, en attendant la fin des travaux du site rue Irénée Carré (de mars 2007 à juillet 2012).

Ce site rue Irénée Carré, d'une surface totale de 1 805m<sup>2</sup>, est devenu le siège social historique de l'agence en juin 2012. Il a été pris à bail le 1er décembre 2008 sous la forme d'un bail emphytéotique de 15 ans, au terme duquel l'ANTS deviendra propriétaire du bien.

#### Le CESA : Centre d'Exploitation de Supervision et d'Administration :

L'agence loue également, depuis novembre 2009, des locaux à l'Imprimerie nationale à Douai / Flers-en-Escrebieux (59). Ce site héberge les serveurs de l'agence.

### 2. La croissance du Centre Contact Citoyen

#### La densification du site Irénée Carré

Les locaux actuels de la rue Irénée Carrée ont fait l'objet de deux opérations de densification menées en 2017. Aux 63 postes du plateau du 1er étage (contre 46 en 2016), ont été récemment ajoutées 31 nouvelles positions de travail au 2ème niveau. Ces locaux permettent désormais d'accueillir 108 postes de téléconseillers.



#### Le nouveau site de la place de la Gare – Charleville-Mézières

Plateau du site rue Irénée Carré

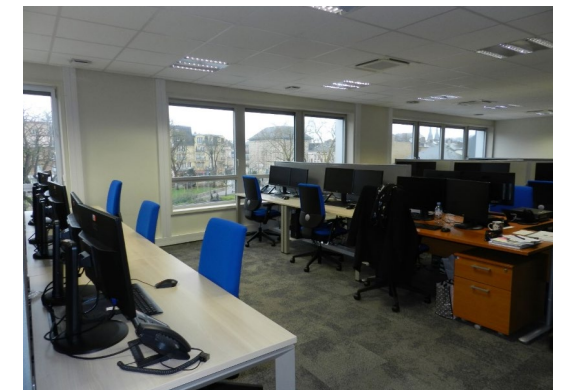
Compte tenu de l'accroissement des compétences de l'agence, la direction a décidé de prendre à bail un nouveau local, en complément des locaux situés rue Irénée Carré.

L'immeuble choisi se situe également à Charleville-Mézières (6, place de la gare). Il a fait l'objet d'un bail commercial de 9 années ferme signé le 15 novembre 2017 avec la communauté d'agglomération Ardenne Métropole.

Il représente un plateau de 647, 12 m<sup>2</sup> de surface utile nette dans un bâtiment de construction neuve, respectant la norme RT 2012.

Le site bénéficie d'une situation géographique avantageuse. Il se situe à proximité immédiate de la gare TGV de Charleville (100 mètres) et est à dix minutes de marche des locaux rue Irénée Carrée (700 m). Sa localisation permet une gestion et une maintenance des installations par le service des moyens généraux de l'ANTS (accès aux systèmes d'informations et de connexion au réseau du ministère de l'Intérieur).

Ce site permet d'accueillir 83 téléconseillers et 6 superviseurs.



Plateau du site de la gare



Pascal JOLY, Préfet des Ardennes et Denis ROBIN, Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur



## QUE FAISONS-NOUS ?

2017 est l'année de nombreux changements dans les démarches des usagers. Côté passeport et carte nationale d'identité, les usagers déposent leur dossier dans une commune équipée d'un dispositif de recueil. Les mairies envoient les dossiers au service instructeur de façon dématérialisée engendrant un gain de temps de traitement non négligeable et une fiabilisation des données.

C'est également l'année de la mise en place de l'ensemble des démarches en ligne pour le permis de conduire et le certificat d'immatriculation des véhicules avec la fermeture des guichets de préfecture en novembre 2017. En parallèle, le centre de contact citoyens (CCC) a augmenté ces effectifs afin d'aider les usagers dans leur démarche en ligne.

### A. La relation aux usagers

1. Les démarches en ligne
2. Le centre contact citoyens

### C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

1. Le permis de conduire
2. Les titres d'identité
3. Le certificat d'immatriculation

### B. Vers une dématérialisation globale

1. COMEDec
2. Les timbres fiscaux
3. DOcVERIF
4. Les cartes agents

### D. L'ANTS à l'international

1. Normalisation
2. Commission européenne
3. OACI
4. CNUDCI

ORLANE TALLEC

Responsable Webmestre



« Avec l'arrivée des démarches en ligne, notre objectif est d'améliorer les sites internet de l'agence afin qu'ils soient accessibles et adaptés à tous les usagers. »

A. La relation aux usagers

La pré-demande carte nationale d'identité (CNI) a été généralisée sur tout le territoire, métropole et DROM-COM.

Cette démarche en ligne est désormais accessible à tous comme la pré-demande de passeport. Elle facilite les démarches auprès des mairies équipées d'un dispositif de recueil avec un gain de temps non négligeable pour l'utilisateur, ainsi qu'un gain de traitement et une fiabilisation des données.

L'année 2017 a également été l'année de fermeture des guichets de Préfectures (novembre 2017) et la mise en ligne des téléprocédures « cartes grises » sur le site de l'ANTS. C'est aussi en 2017 que les auto-écoles ont pu réaliser les demandes de permis de conduire pour leurs élèves directement en ligne.

Quelques dates « carte grise » :

Juin 2017: demande de duplicata de la carte grise.

Été 2017 : changement d'adresse, de vente et d'achat de véhicule

Novembre 2017 : la téléprocédure complémentaire, qui traite les autres demandes « Immatriculation » est mise en ligne.

Les comptes ANTS

Corollaire à la mise en ligne des téléprocédures, le nombre de comptes ANTS a augmenté de 1800%. En 2017, 5,3 millions de comptes ont été ouverts par les usagers, principalement en fin d'année avec la création d'1 million de comptes par mois.

Pour faire face à ce défi d'envergure, l'agence a, en parallèle, simplifié la création du compte usager, développé les comptes « pro » pour les auto-écoles et optimisé les comptes des professionnels de l'automobile.

Toutes les téléprocédures sont initiées et suivies depuis le compte ANTS que l'utilisateur s'est créé.

Afin d'assurer une sécurité maximale, certaines démarches nécessitent de se connecter via un compte France Connect

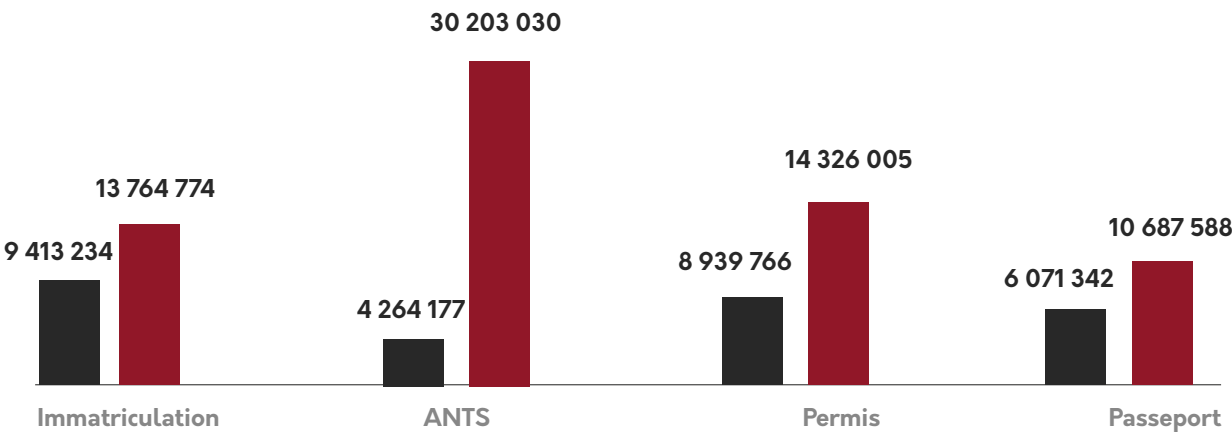
Qu'est-ce que France Connect ?

France Connect vous propose d'être reconnu en utilisant l'un de vos comptes existants (compte des impôts, compte ameli ou votre identité numérique de La Poste).

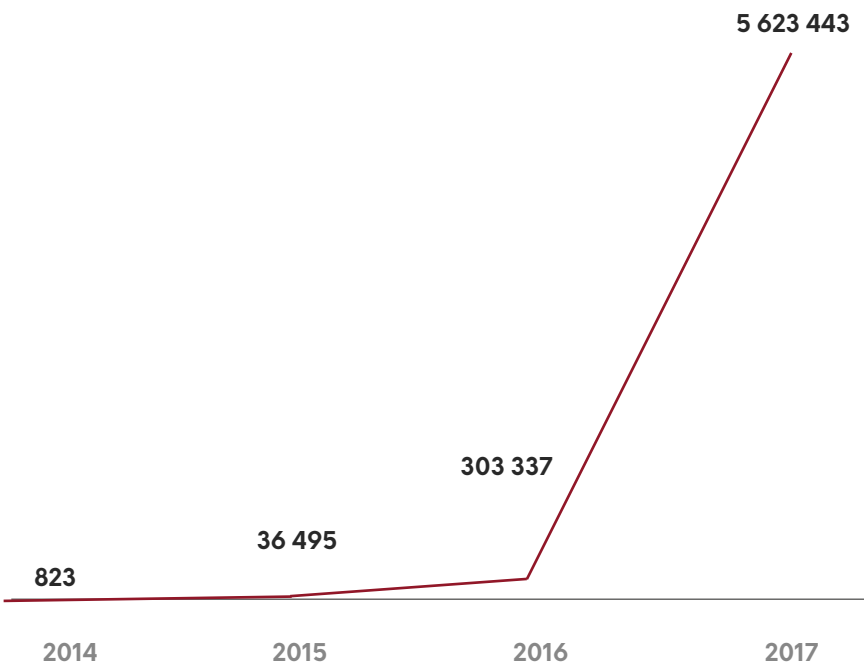
Plus besoin de jongler entre plusieurs comptes, puisqu'un seul compte peut servir à l'ensemble des sites disposant de cette fonctionnalité.

Nombre de visites par site

■ 2016 ■ 2017



Augmentation significative des créations de comptes





A. La relation aux usagers

2. Le centre de contact citoyens

5' 25

Temps moyen  
d'une communication

1 456 391

Nombre d'appels total  
reçus sur l'année 2017

780 544

Nombre d'appels concernant  
le certificat d'immatriculation

585 640

Nombre d'appels concernant  
le permis de conduire

90 207

Nombre d'appels concernant  
le passeport biométrique

47%

Taux d'appels  
décrochés



715 000

Nombre de courriels  
reçus sur l'année 2017

528 000

Nombre de courriels  
répondus sur l'année 2017

74 %

Taux de réponse par courriel  
sur l'année 2017

Notre objectif :

Rendre un service public de qualité en apportant une  
réponse claire et rapide aux usagers et utilisateurs de  
nos applications.

### Qu'est-ce que le Centre de Contact Citoyens ?

Le centre de contact citoyens (CCC) est un centre de contact clients multi-titres (certificat d'immatriculation, passeport, permis de conduire, carte nationale d'identité) et multi-canaux (appels, courriels, courriers) pour tout le territoire national.

Le centre de contact citoyens est ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 20h, et de 8h à 17h le samedi, pour répondre aux questions des particuliers, professionnels de l'automobile, préfectures, mairies et auto-écoles.

### Le centre de contact est organisé sur 2 niveaux.

Le niveau 1 « front office », composé jusqu'en septembre 2017 de 60 chargés de relation citoyen et 7 superviseurs répond aux appels et mails des usagers sur des questions simples et normées.

### ALEXIA ALLIOT

Responsable du Centre de Contact Citoyens



« En 2017, le CCC a vécu une véritable transformation, il est devenu le service support aux utilisateurs des téléprocédures. Les flux ont augmenté considérablement et la nature des sollicitations a changé. Le service est passé de 60 agents à 130 répartis sur 2 sites. »

### Une forte montée en puissance

En 2017, le centre de contact citoyens est devenu le service support aux utilisateurs des téléprocédures carte grise et permis de conduire.

Pour cela, le niveau 1 du centre de contact citoyens a doublé son effectif.

De nouveaux locaux ont été aménagés pour former et accueillir ce personnel supplémentaire : le site historique Rue Irénée Carré s'est vu doter d'un nouvel espace composé de 33 positions de travail, et l'agence a aménagé une nouvelle plateforme téléphonique rue de la gare avec 100 positions de travail.

L'équipe du CCC a été renforcée par 70 agents en intérim fin 2017, 40 agents supplémentaires arriveront en janvier 2018.

Dans le cadre du plan préfectures nouvelle génération, le déploiement des télé-procédures a conduit à repenser la relation à l'utilisateur. La modernisation des processus et du parcours usager doit se faire au bénéfice de l'utilisateur et offrir un service efficace, simple et accessible sur l'ensemble du territoire.

## B. Vers une dématérialisation globale

### 1. COMEDEC : Vers la généralisation

**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'état civil offert aux communes, source de simplification pour l'utilisateur et de sécurisation des titres d'identité pour l'État. 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 de naissance.

#### Avancement du projet en 2017

Depuis mars 2017, Comedec permet la vérification des actes de l'état civil pour les CNI, comme c'était déjà le cas pour les passeports.

Actuellement, 55 % des besoins (primo-demandeurs de passeports et de CNI) sont couverts au niveau national avec 420 communes raccordées. 1500 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. 2,4 millions de vérifications ont été réalisées en 2017 dont plus de 1,2 millions sur les demandes de titres.

**JEAN-BAPTISTE VESPIERS**

Responsable de la filière  
Dématérialisation



« Pilote de multiples projets de dématérialisation innovants et place l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. »



Près de la totalité des études notariales (environ 98% des études) ont déjà utilisé ce service et le cap des 1 000 000 de vérifications adressées par les offices a été franchi en 2017. Le notariat a démarré fin 2016 le déploiement de logiciels de rédaction d'actes intégrant l'interface Comedec et se poursuivra en 2018 ce qui provoquera mécaniquement une forte croissance de ces flux.

#### Perspectives

Afin de respecter la loi Justice du XXIème siècle, toutes les communes disposant ou ayant disposé d'une maternité devront être raccordées à la plateforme Comedec au plus tard le 1er novembre 2018. 800 communes supplémentaires sont soumises à l'obligation. Au total environ 1200 communes seront raccordées, ce qui représentera 85% à 90 % de l'état civil.

L'année 2018 sera également consacrée au développement de l'offre « mentions marginales » très attendue par les communes et un infocentre sera développé afin de fournir des statistiques consolidées à l'ANTS et aux communes.

En 2018 et durant 7 années, les communes raccordées recevront une participation de 0,5 € par vérification pour les notaires (avec un minimum annuel de 1000 réponses par an).



B. Vers une dématérialisation globale

2. Les timbres fiscaux dématérialisés

Vers la fin du timbre fiscal papier

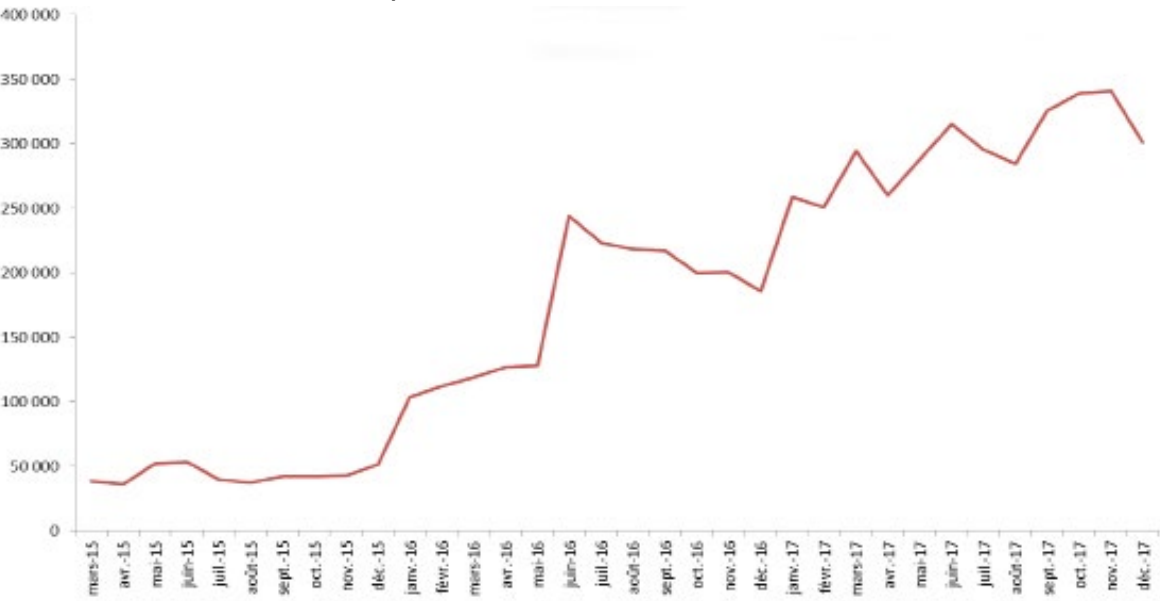
La solution de gestion des timbres fiscaux électroniques développée pour la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) a permis de faciliter la dématérialisation de plusieurs procédures qui exigent la production d'un timbre fiscal, comme les demandes de passeports et de cartes nationales d'identité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

Plus de 3,5 millions de timbres ont été émis en 2017 dont 2,8 millions pour les seules demandes de passeports.

Les téléprocédures relatives aux permis de conduire et aux titres d'identités permettent désormais l'utilisation des timbres dématérialisés.

L'ANTS travaille maintenant à la dématérialisation des timbres pour les attestations d'accueil ainsi que pour les diplômes de comptabilité, derniers usages pour lesquels aucun timbre électronique n'existe.

Production des timbres électroniques sur l'année 2017



3. DOCVERIF

Qu'est-ce que DocVérif ?

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 est en cours de cadrage et sera lancé en 2018.

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. Les cartes agents

### Une offre « 3 étoiles »

L'Agence Nationale des Titres Sécurisés a développé depuis 2010 une offre de cartes agent classée « trois étoiles » selon le référentiel général de sécurité qui donne un cadre juridique en matière de sécurité dans les échanges électroniques entre les l'administration et les usagers, et entre les autorités administratives.

Cette carte est actuellement déployée à plusieurs centaines de milliers d'exemplaires dans les ministères des Armées, de la Justice, de la Transition écologique, de la Culture ainsi que dans des collectivités territoriales (communes) dans le cadre de l'échange des données d'état-civil (COMEDC). Sous une forme voisine, elle est également utilisée pour l'identification des acteurs sur l'application relative au passeport et à la carte nationale d'identité.

La carte d'agent associe deux produits dans un seul :

Une carte d'identité professionnelle sécurisée, identifiant le détenteur de la carte, et doté de puces électroniques permettant à son détenteur d'accéder à diverses fonctionnalités ;  
une offre de certificats électroniques permettant de s'authentifier numériquement, de chiffrer des données et des documents et d'apposer une signature électronique à des documents officiels.

### LEILA CHIKHAOUI

Responsable de la filière  
cartes agents



« L'année 2017 est l'année de l'offre conjointe entre l'Agence et l'Imprimerie Nationale concernant la carte agent. Les partenaires de l'ANTS seront associés au processus de transformation afin d'assurer le succès de la transition. »

La carte d'agent ou carte d'identité professionnelle multi-services s'adresse à toutes les autorités administratives souhaitant utiliser des moyens robustes d'authentification sur carte à puce. Elle permet de sécuriser les connexions aux systèmes d'information, de se doter d'une solution d'identification physique et numérique par « certificats électroniques », de développer l'usage de la signature électronique et de faciliter le chiffrement de données, avec une confiance accrue par des procédés cryptographiques.

### Une transition en toute sécurité

L'ANTS relève de nouveaux défis : 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 sera effective dès 2018.

C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

1. LE PERMIS DE CONDUIRE

MARC JULIER  
Responsable de la filière  
Permis de conduire

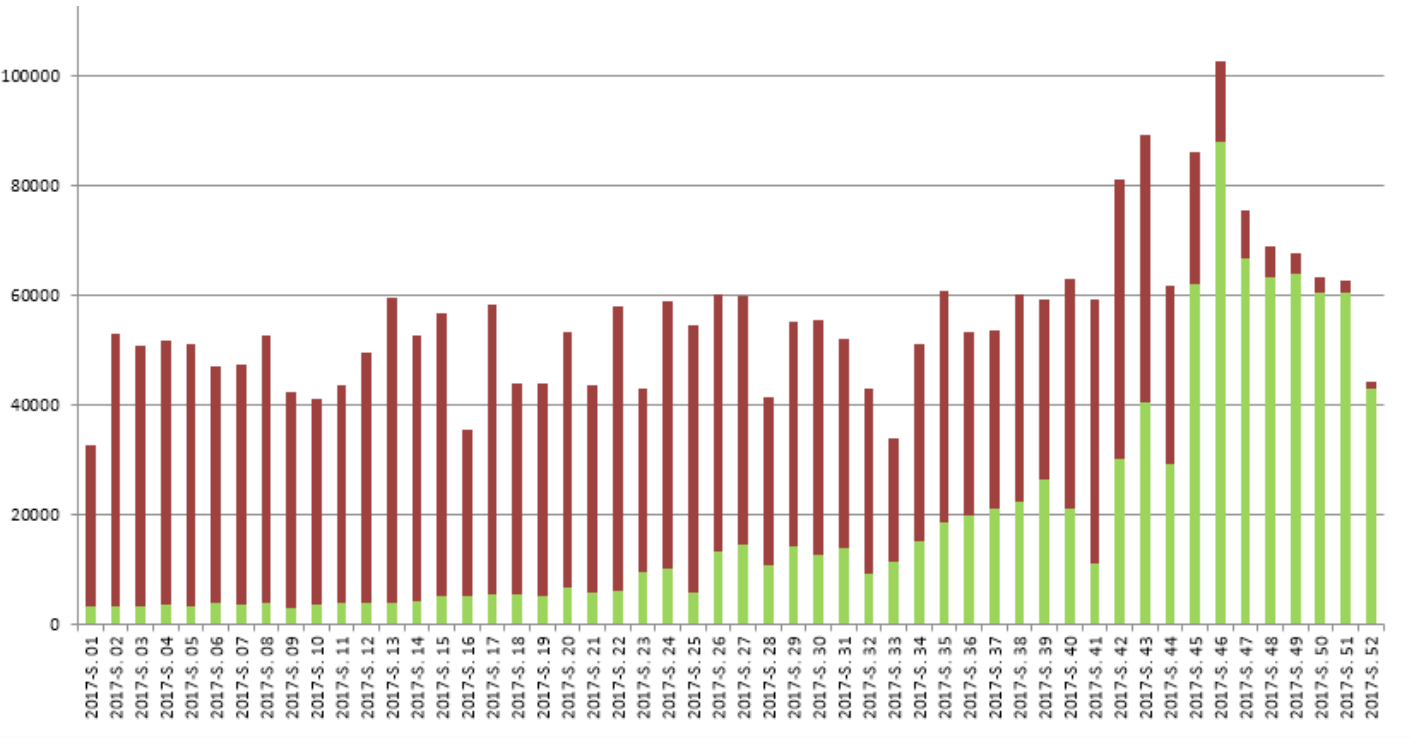


2017, l'année du permis en ligne !

Le 6 novembre 2017 marque la mise en œuvre au niveau national du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG), un tournant majeur dans le traitement du permis de conduire. La nécessité de permettre à tous les usagers d'effectuer leur demande de permis de conduire en ligne, et le besoin pour les Centres d'Expertise et de Ressources Titres (CERT) d'instruire ces demandes de façon dématérialisée a conduit à de profondes évolutions de l'application du permis de conduire.

Ces évolutions ont permis aux écoles de conduite de réaliser leurs premières demandes en ligne à partir du mois d'avril, et deux CERTs pilotes ont pu éprouver le fonctionnement des systèmes et des processus prévus dans le cadre de PPNG.

« A notamment piloté en 2017 la création des téléprocédures permettant aux usagers et aux écoles de conduite de faire leurs demandes en ligne, ainsi que les évolutions du système d'information permettant l'instruction de ces demandes. »

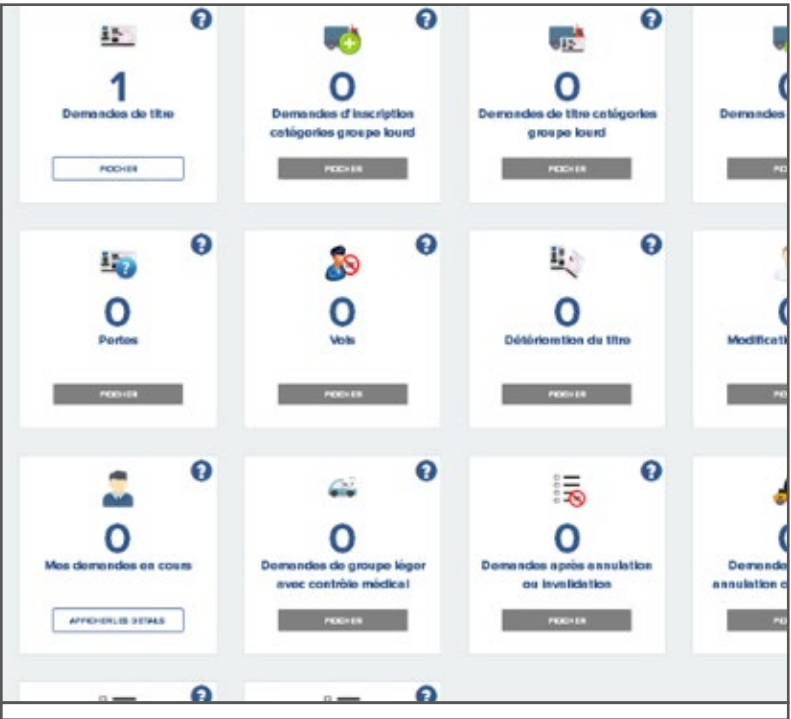


30 Transition entre les demandes papiers (en rouge) et les demandes en ligne (en vert)

Un nouveau système, le Gestionnaire de Données Dématérialisées (GDD) a été mis en production pour supporter la charge induite par la montée en puissance des demandes en ligne, et la bascule vers le mode dématérialisé a été réalisée conformément au calendrier le 6 novembre 2017.

Un nouvel outil pour les agents

Le Portail Guichet Agent (PGA), dont la première version a été déployée en préfecture à la fin de 2016 a largement évolué pour prendre en compte les différents motifs de demandes et permettre un traitement continu des demandes dans un seul outil. Son utilisation permet aux CERTs de réaliser un important gain d'efficacité dans le traitement des demandes par rapport au processus basé sur un dossier papier.



De nouveaux défis pour 2018

De nouveaux défis attendent l'équipe permis de conduire de l'ANTS en 2018 avec notamment la mise en œuvre de nouveaux outils de pilotage destinés à améliorer la qualité du service, des évolutions afin de moderniser l'application et la mise en production de nouvelles téléprocédures.

C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

2. LES TITRES D'IDENTITÉ

**Le système TES (Titres Electroniques Sécurisés)**

Il sert à recueillir les demandes de passeports et de cartes nationales d'identité, à instruire ces demandes et à déclencher la production et l'expédition de ces titres.

A cet effet, le système TES comporte des dispositifs de recueil (DRs) des demandes en mairies, postes consulaires, préfectures et plus récemment dans des bases de défense, un système de pré-demande en ligne, une application centrale de traitement avec la gestion des accès d'instruction validation depuis les utilisateurs du ministère, des consulats et des préfectures, et des fonctions de production statistique.

**TES et PPNG**

L'introduction des CNIs dans TES a été achevée fin mars 2017, après la phase pilote de novembre à décembre 2016. Pendant ce déploiement, 268 DRs supplémentaires ont été installés et 88 nouveaux sites de recueil équipés.

L'ANTS a étendu les possibilités de pré-demande CNI par internet permettant ainsi un gain de temps non négligeable de traitement des demandes en mairies.

Le travail des services instructeurs a encore été simplifié et automatisé en améliorant l'ergonomie de l'application et en permettant le traitement de demandes concomitantes de passeports et de CNIs ; les tâches des préfectures ont été réduites, par exemple en transférant la charge de la destruction des titres vers les mairies.

**PIERRE ORSZAG**

Responsable de la filière Passeport / CNI

« En 2017 nous avons généralisé la gestion des cartes nationales d'identité par TES, permettant d'accélérer le traitement des demandes et de protéger plus efficacement les français contre l'usurpation de leur identité. Nous avons également cadré le futur passeport et contribué à la refonte du titre de séjour et du visa. »

2 149

Communes équipées de Dispositifs de Recueil

197

Postes diplomatiques et consulaires équipés de 325 Dispositifs de Recueil et 35 DRs mobiles

64 813

Pré-demandes Passeport

3 828

Pré-demandes CNI

96

Nouveaux Sites (y compris les annexes)

**Le déploiement de DR dans les bases de défense**

Conformément à la convention tri-partite (ministère de l'intérieur/ministère de la Défense/ANTS) du 15 février 2017, 45 bases de défense ont été dotées de dispositifs de recueil afin de pouvoir elles-mêmes préparer les demandes de passeports de mission de leurs agents.

**Des simplifications qui facilitent les démarches des français de l'étranger**

Ainsi, des dispositifs de recueil mobiles ont été mis à la disposition des agents diplomatiques et consulaires pour qu'ils puissent organiser des tournées pour recueillir les demandes et distribuer les titres.

Des expérimentations de distribution des titres par envoi postal sécurisé sont conduites dans deux pays où le réseau postal le permet.

**Perspectives 2018**

La prise de décision du renouvellement complet du parc des 4 053 DRs et de ses périphériques a été prise en 2017 et finalisé par la notification d'un avenant en décembre 2017.



## C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

### 3. LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

#### Le Système d'Immatriculation des Véhicules

Le Plan Préfecture Nouvelle Génération a été mis en place en 2017 avec la mise en ligne progressive des téléprocédures :

- Juin 2017, mise en ligne de la téléprocédure « Je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation) » qui permet de produire un duplicata de sa carte grise perdue, volée ou détériorée.
- Août 2017, ouverture de 3 nouvelles téléprocédures pour les usagers du Nord-Est de la France (20 départements)
  - « Je vends ou je donne mon véhicule », permet de déclarer la cession de son véhicule à l'administration, procédure indispensable pour se prémunir d'éventuels procès verbaux déclenchés par l'acquéreur et pour permettre à ce dernier 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 ,
  - « Je modifie l'adresse sur ma carte grise », permet de réaliser un changement d'adresse, par exemple suite à un déménagement.

#### LUDOVIC GAREZ

Responsable de la filière  
Immatriculation



« 2017 a été une année de transition importante pour le système d'immatriculation des véhicules. Elle a été marquée par le démarrage des téléprocédures pour les usagers, la fermeture des guichets en préfecture et le démarrage des centres d'expertise et ressources titres. 2018 sera l'année de la stabilisation de ce nouveau système et la simplification des procédures pour l'utilisateur. »

536 142

Nombre de SMS  
envoyés sur l'année 2017

11 199 226

Nombre de titres produits  
en 2017

Enfin, en novembre 2017 avec l'ouverture officielle des 9 centres d'expertise et ressources titres (CERT) et la fermeture des guichets de préfecture, l'agence a ouvert l'ensemble des téléprocédures déjà existantes au niveau national et a mis en ligne la nouvelle téléprocédure dite « complémentaire » : « Je souhaite faire une autre demande », permettant de réaliser tout autre demande liée à l'immatriculation des véhicules.

Depuis novembre 2017, le SIV est en amélioration continue concernant l'instruction des téléprocédures par les CERTs et l'utilisation des téléprocédures par les usagers.

Le nombre d'immatriculations est en baisse avec 12 millions de certificats d'immatriculation produits en 2017 contre presque 13 millions en 2016.

#### Les professionnels de l'automobile : partenaires incontournables

Le nombre de professionnels de l'automobile utilisant le SIV augmente et est désormais de 34 499, contre 28 939 en 2016.

En 2017, les professionnels de l'automobile ont réalisé 66,39% de l'ensemble des opérations du SIV contre 60,81% en 2016. Cela représente 96,27% pour les véhicules neufs (VN) contre 94,52% en 2016 et 61,19 % pour les véhicules d'occasion (VO) contre 47,98 % en 2016.

# L'ANTS À L'INTERNATIONAL

## 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, 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, Défense, 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 standard 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 en 2016. Elle a aussi promu son développement à de nouveaux usages comme le certificat de qualité de l'air Crit'Air, le certificat de décès, le récépissé du dépôt de plainte. L'ANTS soutient la diffusion de cette technologie à l'étranger : Tunisie, Ethiopie, Djibouti

## COMMISSION EUROPÉENNE

---

### Règlement eIDAS EU 910-2014 :

L'ANTS qui suit depuis sa genèse le règlement eIDAS a poursuivi en 2017 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 a rejoints très récemment le 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 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...).

## L'ANTS À L'INTERNATIONAL

### OACI

---

L'Organisation Internationale de l'Aviation Civile (OACI) édicte les règles concernant les documents de voyages. A ce titre elle s'occupe du Public Key Directory (PKD), système international d'échanges des clefs pour vérifier l'authenticité des passeports électroniques entre chaque pays clés.

En 2017, 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 « Seconded » (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 2017 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 de « 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.

### 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.

L'ouverture de ses travaux est désormais effective et l'ANTS a participé en 2017 à la première réunion technique sur ce sujet.



## OÙ EN SOMMES-NOUS ?

### L'ANTS et le RGPD

Suite à l'adoption par le parlement européen du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en 2016, l'ANTS a commencé à se mettre en conformité en commandant, dès 2017, un audit sur ses différentes applications. Il vise à renforcer la sécurité des données personnelles des usagers, mais également des agents de l'agence.

Ce règlement est entré en vigueur le 25 mai 2018.

#### A. Une stratégie pour l'innovation

1. ALICEM
2. PALYMA

#### B. Les données de l'ANTS

1. Ressources Humaines
2. Financières

#### C. Les activités achats et juridique de l'agence

1. Une nouvelle organisation interne des achats
2. Les principaux marchés

#### D. Les décrets et arrêtés de l'agence

A. Une stratégie pour l'innovation

ALICEM

Qu'est-ce qu'Alicem ?

ALICEM vise à 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.

Les réalisations 2017

Si les usages liés à la sphère privée peuvent être expérimentés sous certaines conditions, la compétence de l'ANTS la conduit à traiter prioritairement les cas d'usage liés à la sphère publique, notamment pour les téléprocédures développées par l'ANTS, puis plus largement pour le périmètre du ministère de l'Intérieur.

Perspectives 2018

Les perspectives du projet s'inscrivent dans le cadre du programme interministériel pour la conception et la mise en œuvre du parcours d'identification numérique (Mission pilotée par Mme Valérie PENEAU : Directrice du Programme interministériel Numérique).

CHARLES-HENRI MENSEAU

Responsable de Projets  
International/Innovation



« 2017 fut l'année de l'industrialisation d'ALICEM. Fruit d'un effort collectif, ALICEM offrira de nouvelles opportunités aux usagers des services publics. »

PALYMA

PALYMA vise à ouvrir, pour les villes de PARIS, LYON et MARseille (PALYMA), le SIV (Système d'Immatriculation des Véhicules) afin de faciliter la délivrance de cartes/vignettes de stationnement résidentiel et de permettre le calcul de différents tarifs applicables à l'utilisateur en fonction de son quotient familial et de son adresse de résidence. Ce projet novateur, soutenu par le SGMAP, peut aussi servir de catalyseur pour l'échange de données entre administrations et collectivités.

En 2017, l'ANTS a réalisé les développements informatiques nécessaires afin de permettre aux trois communes de se connecter et ainsi récupérer les données du SIV (nom, prénom, raison sociale, adresse, ...)

En 2018, la ville de Marseille devrait ouvrir le service.

Les principaux objectifs du projet sont :

- L'amélioration de la qualité de service rendu au citoyen,
- La diminution du temps de traitement des dossiers pour les collectivités.

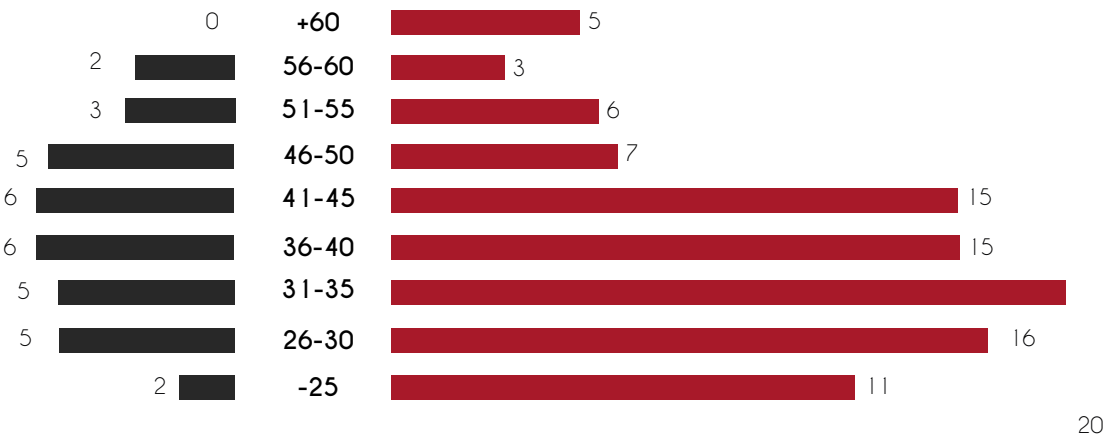
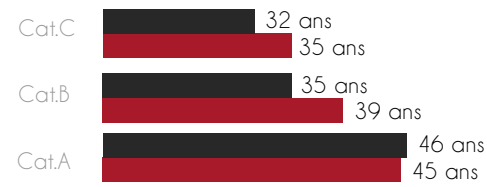


B. Les données de l'ANTS

1. Ressources Humaines

Pyramide des âges

■ Hommes ■ Femmes  
Age arrondi au chiffre supérieur



Répartition par sexe et par catégorie



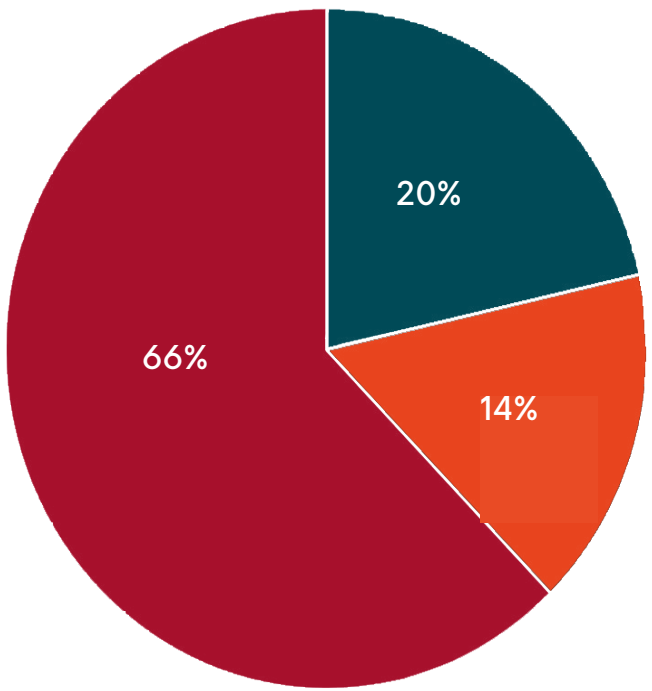
|                  |
|------------------|
| Catégorie A : 13 |
| Catégorie B : 23 |
| Catégorie C : 62 |



|                  |
|------------------|
| Catégorie A : 16 |
| Catégorie B : 11 |
| Catégorie C : 7  |

Ventilation par statut

■ CDI ■ Fonctionnaires ■ CDD



En 2017, 132 agents composent l'agence. La moyenne d'âge s'établit à un peu plus de 37 ans, avec une population constituée majoritairement de femmes (74%) et de contractuels (80 %).

La part des CDD est en diminution. La loi de déontologie a permis, à compter du 01 avril 2017, la transformation en CDI de nombreux contrats de téléconseillers.

La répartition géographique a peu évolué en 2017, la majorité des emplois se situe au siège de l'agence à Charleville-Mézières qui regroupe la plupart des fonctions support ainsi que le centre de contact citoyens (CCC).

B. Les données de l'ANTS

2. Données financières

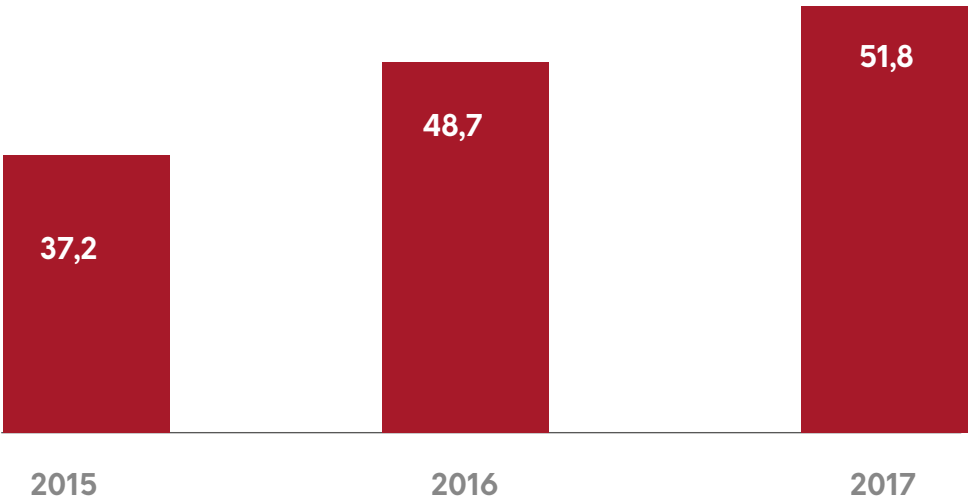
Taux de réalisation de la programmation budgétaire  
(en autorisation d'engagement)



Solde budgétaire au 31/12/2017 : 3 422 871,30€

Niveau de trésorerie

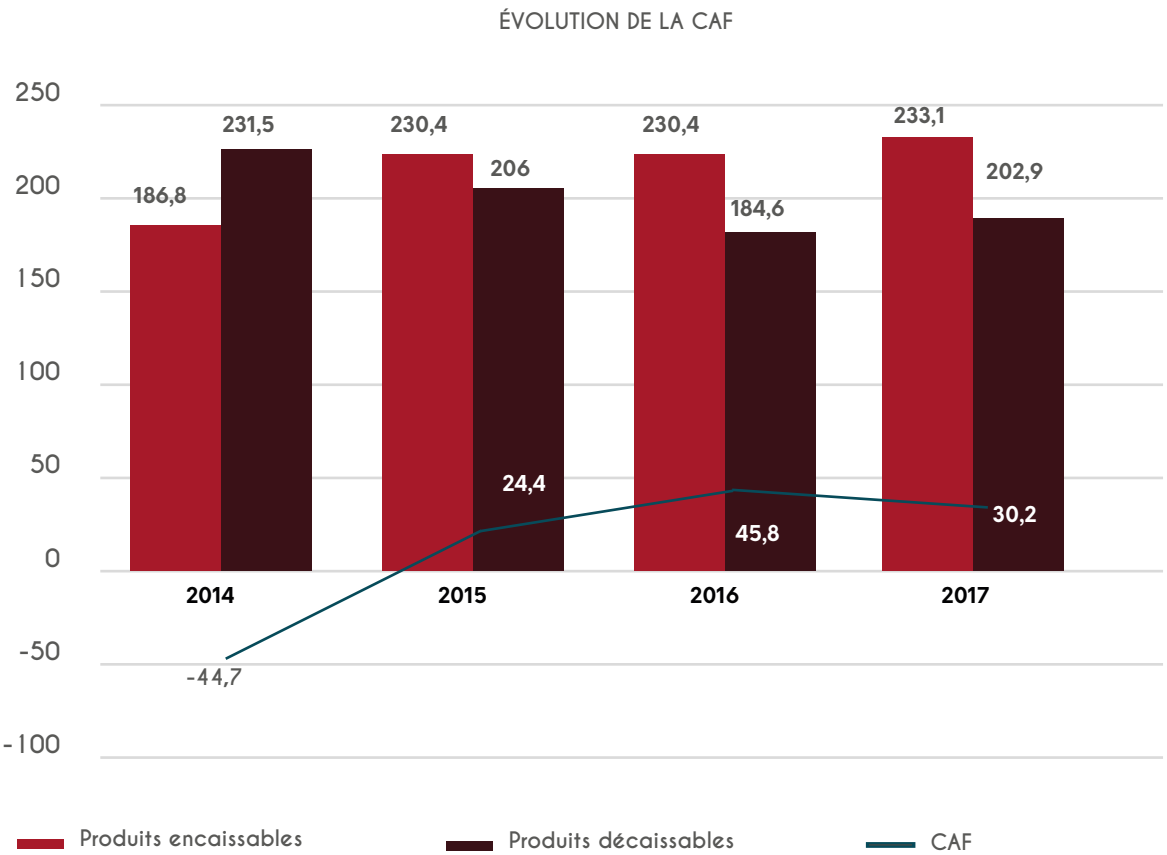
L'évolution du niveau de trésorerie confirme la trajectoire positive de l'agence qui résulte des efforts engagés depuis 2015 pour retrouver une situation financière saine. S'élevant à 51,8m€ en fin d'exercice 2017, ce niveau de trésorerie devra permettre à l'agence de faire face aux dépenses récurrentes de la réforme PPNG à compter de 2018.



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 exclus. Elle représente donc les ressources financières qu'un établissement dégage sur sa gestion courante afin de financer ses investissements.

Le graphique ci-dessous retrace, sur la période 2014-2017, l'évolution des produits encaissables, des charges décaissables et de la capacité d'autofinancement obtenue par différence entre les deux.



Les charges décaissables augmentant davantage que les produits encaissables, la CAF diminue en 2017 mais conserve un niveau satisfaisant : 30,2 M€, soit 13 % des produits.

B. Les données de l'ANTS

2. Données financières

La stratégie globale de l'agence a été principalement orientée sur la mise en œuvre des mesures PPNG : développement et mise en service des téléprocédures, aménagement des locaux, prise en charge du niveau 2 du SVI, recrutement de personnel intérimaire pour répondre aux demandes croissantes des usagers.

Une nouvelle organisation budgétaire

Afin d'affiner le pilotage budgétaire et de faciliter le dialogue de gestion en interne, la Direction a mis en place, à compter du 1er janvier 2017, une organisation budgétaire par centre de responsabilité budgétaire (CRB) avec notification à chaque responsable d'enveloppes budgétaires limitatives en AE et CP.

Des conférences budgétaires régulières ont été mises en place avec les responsables et leurs suppléants. Elles permettent de faire des points sur l'exécution budgétaire en cours d'exercice et d'ajuster les prévisions.

La programmation budgétaire infra et pluriannuelle est construite sur ces échanges après validation de la Direction.

Au dernier trimestre, un suivi resserré des engagements juridiques sans service fait et des services faits sans facture a été mis en place pour que le niveau de trésorerie final soit le plus proche du niveau de trésorerie prévisionnel.

Indicateurs d'activité

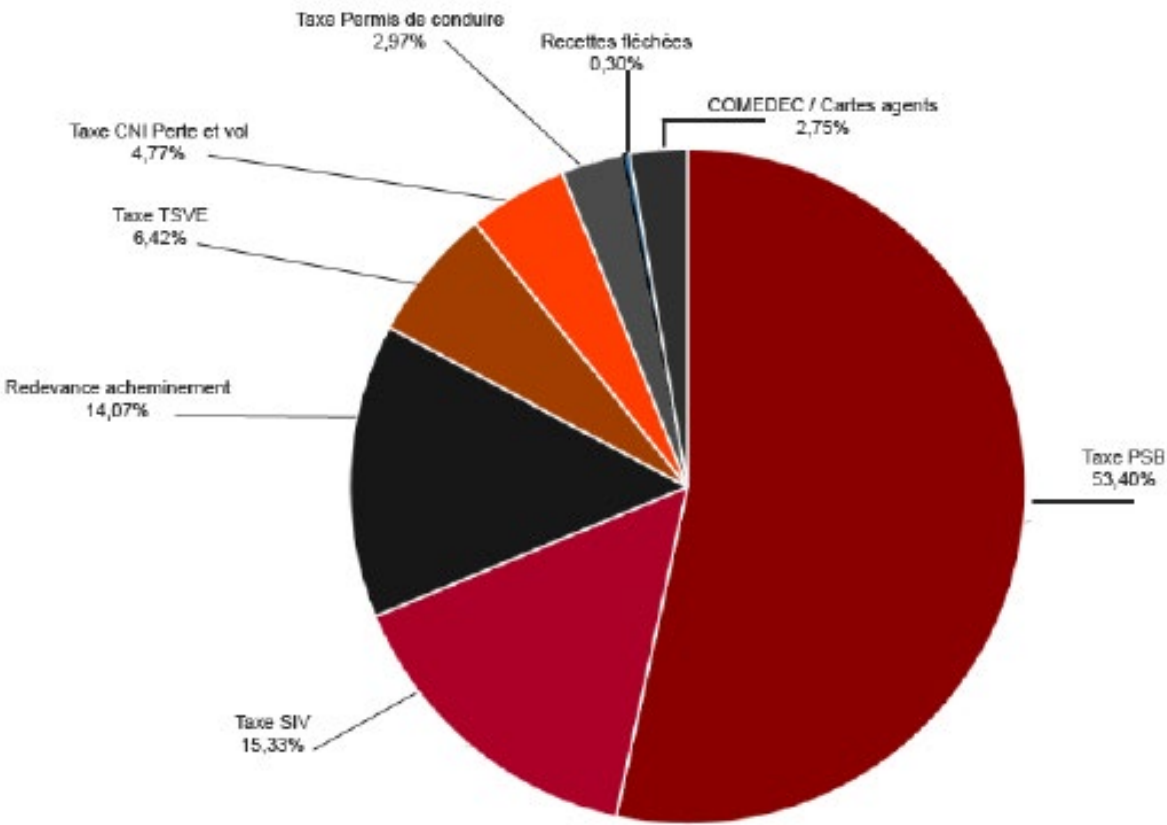
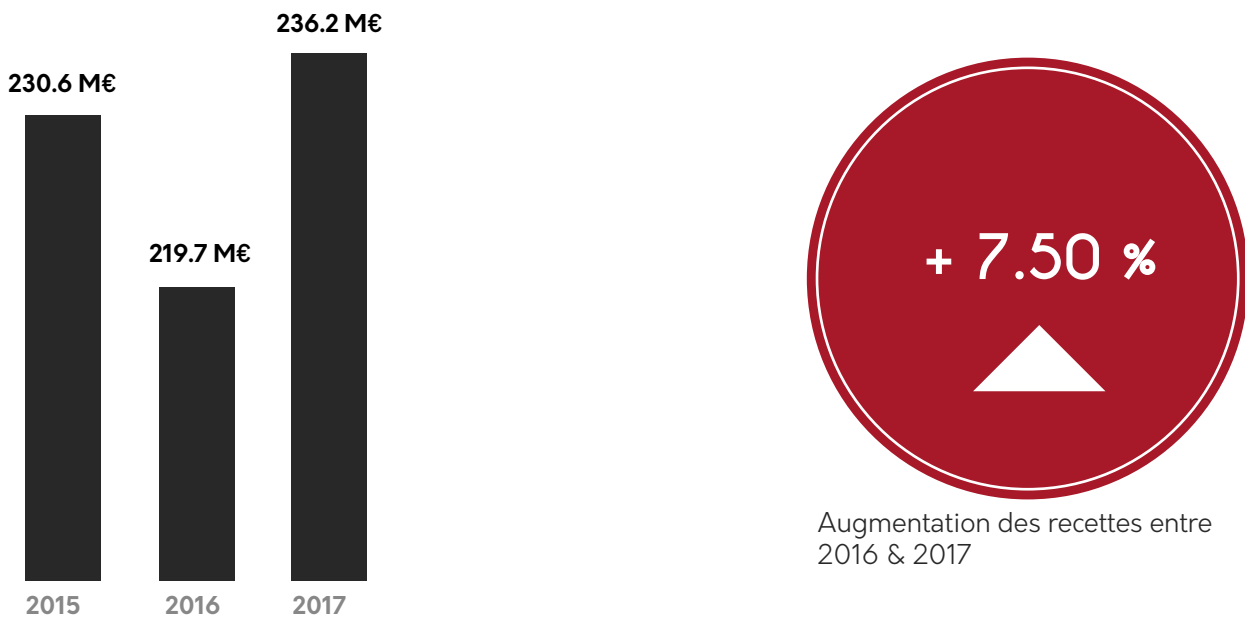
Au 31/12/2017, 40 marchés étaient en cours d'exécution.  
Entre 2016 et 2017, le nombre de pièces émises par l'agence a globalement augmenté de 22%.

| Objet de gestion       | 2016 | 2017 | % d'augmentation |
|------------------------|------|------|------------------|
| Engagements juridiques | 608  | 874  | + 43%            |
| Services faits         | 1190 | 1345 | + 13%            |
| Demandes de paiement   | 2217 | 2720 | + 22%            |
| Titres de recette      | 216  | 255  | + 18%            |

Le délai paiement des factures est de **20 jours en moyenne**, contre 25 jours en 2016.

LES RECETTES

La fiscalité affectée représente 97% des recettes de l'agence.

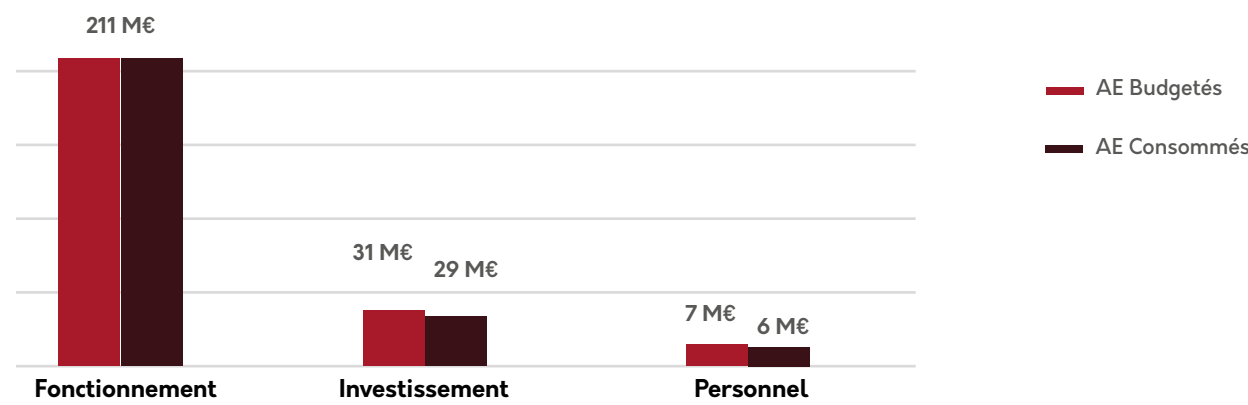


LES DÉPENSES

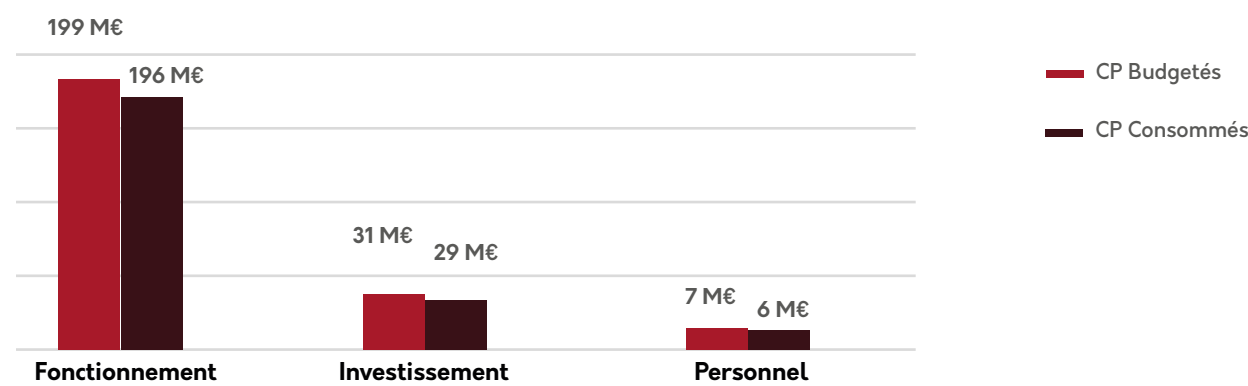
Les dépenses par nature

|                | AE Budgetés      | AE Consommés     | CP Budgetés      | CP Consommés     |
|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Fonctionnement | 211 245 740.18 € | 211 014 503.13 € | 199 596 128.79 € | 196 815 852.91 € |
| Investissement | 31 105 532.06 €  | 29 270 787.40 €  | 31 529 222.02 €  | 29 306 471.24 €  |
| Personnel      | 7 000 000.00€    | 6 614 438.88 €   | 7 000 000.00 €   | 6 620 011.38 €   |

AE Budgetés / AE Consommés



CP Budgetés / CP Consommés



Les dépenses par destination

|                                           | AE               | CP              |
|-------------------------------------------|------------------|-----------------|
| Dépenses de structure                     | 12 773 631,62 €  | 10 391 722,45 € |
| Administration générale                   | 6 158 940,98 €   | 3 771 459,31 €  |
| Masse salariale                           | 6 614 690,64 €   | 6 620 263,14 €  |
| Titres non régaliens                      | 9 556 202,50€    | 8 553 978,84€   |
| Innovations                               | 998 751,71 €     | 1 550 957,87 €  |
| Services de confiance                     | 2 737 768,55 €   | 3 125 671,92 €  |
| Téléservices                              | 5 819 682,24 €   | 3 877 349,05 €  |
| Titres régaliens                          | 224 569 894,69€  | 213 796 634,14€ |
| Immatriculation des véhicules             | 58 265 135,67 €  | 61 888 167,57 € |
| Carte nationale d'identité                | 19 000 000,00 €  | 19 000 000,00 € |
| Permis bateau                             | 490 011,47 €     | 384 672,72 €    |
| Permis de conduire                        | 29 179 388,62 €  | 27 748 767,03 € |
| Passeport biométrique                     | 101 124 442,50 € | 85 855 698,27 € |
| Titre de séjour et de voyage électronique | 14 093 608,23 €  | 16 014 987,38 € |
| Visa                                      | 2 417 308,20 €   | 2 904 341,17 €  |

### C. Les activités achats et juridique de l'agence

#### 1.Fort accroissement d'activités lié à PPNG

L'ANTS s'est vue confiée dans le cadre du Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) de nouvelles missions dont le déploiement des téléprocédures, la transformation du site internet, la gestion du serveur vocal interactif (SVI) unique pour l'ensemble des titres (permis de conduire, certificats d'immatriculation ainsi que pour TES) et le support usagers, via le centre de contact citoyens (CCC) de Charleville-Mézières.

Ces nouvelles missions ont nécessité la passation en 2017 de nombreux marchés publics et actes contractuels d'études, de prestations, de fournitures et de travaux.

#### 2.Principaux marchés publics passés

Au cours de l'année 2017, l'ANTS a passé des marchés publics particulièrement importants pour les missions de l'agence.

L'ANTS a notifié son principal marché public en matière de système d'information et de communication (SIC) à savoir les lots 1 à 4 de l'accord-cadre n° 2017-0241 relatif aux prestations et fournitures des principaux systèmes de l'agence. Ces notifications en date du 21 juillet 2017 ont permis d'attribuer les lots 1 & 4 à la société Wordline, le lot 2 à IN-IDT (filiale du Groupe Imprimerie Nationale) et le lot 3 à la société Keynectis. Les prestations objet de ces lots permettent à l'ANTS de créer et maintenir de manière sécurisée ses systèmes d'informations dont le système « Titres Electroniques Sécurisés » (TES) et ses dispositifs de recueil.

L'ANTS a également notifié le 9 novembre 2017, un accord-cadre n° 2017-0243 de tierce maintenance applicative et d'hébergement des sites internet/extranet de l'ANTS à la société Docapost filiale du Groupe La Poste. Ce marché prévoit de très hautes exigences de performance et de sécurité en phase avec les attentes des citoyens et des usagers.

L'ANTS a également passé un certain nombre de marchés (cf. p52-53) et actes contractuels lui permettant d'être en mesure de répondre à ses missions et aux objectifs de PPNG.

#### 3.Marchés à venir

Le pôle achats / juridique a préparé et lancé au cours du 2ème semestre 2017 l'accord-cadre n° 2017-0250 relatif à la gestion des activités externalisées du Centre de contact citoyens de l'ANTS situé à Charleville-Mézières. Ce marché permettra à l'agence d'augmenter de manière pérenne sa capacité de traitement des appels et des courriels des usagers. En effet, l'aménagement du second site du CCC, situé à côté de la gare de Charleville-Mézières, accueillera en 2018 environ 120 personnes supplémentaires dédiées à cette activité portant les effectifs du CCC (site du siège social + site de la gare) à près de 190 personnes.

Il est à noter que l'ANTS a mis en œuvre dans le cadre de cette procédure une action de sourcing consistant à inviter les opérateurs économiques du domaine à nous rencontrer. Cette invitation a été publiée sur le site internet de la Plate-forme des Achats de l'Etat (PLACE) et de l'ANTS. Dans ce cadre, l'ANTS a présenté son besoin ainsi que les objectifs attendus aux 6 sociétés ayant répondu à l'invitation. Ces échanges ont permis de mieux connaître les solutions existantes et les capacités des entreprises à répondre aux exigences de l'ANTS.

Pour ce projet, l'ANTS a porté une attention particulière sur les aspects sociaux en incitant à la reprise du personnel intérimaire déjà en place et à la mise en œuvre de bonnes conditions de travail et d'avantages sociaux.



## C. Les activités achats et juridique de l'agence

### 4. Politique achats de l'ANTS

La politique achats de l'ANTS en 2017 s'inscrit dans le cadre de la stratégie des achats de l'Etat et plus précisément de la Direction des Achats de l'Etat (DAE). En effet, l'agence participe activement aux comités des établissements publics de l'Etat 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...).

### 5. Activité contentieuse

La mise en place progressive des téléprocédures a engendré en fin d'année 2017 une augmentation de l'activité contentieuse de l'agence.

Ainsi, sur le seul mois de décembre 2017, 9 recours ont été portés devant les juridictions administratives par les usagers via la procédure des référés. Ils portaient tous sur les dysfonctionnements qui ont émaillés la délivrance des certificats d'immatriculation. Un peu plus des deux tiers des recours en référé ont été initiés par les professionnels de l'automobile. Le ministère de l'Intérieur et l'ANTS ont défendu avec succès l'ensemble de ces recours.

En outre, l'attribution de l'accord-cadre n° 2016-0235 « Fourniture, mise en place et maintenance d'une solution intégrée de gestion de la relation client (GRC) pour le centre de contact citoyen de l'ANTS » a donné lieu à un recours contractuel, intenté le 6 janvier 2017 devant le tribunal administratif de Châlons-en-Champagne, par l'un des candidats en l'occurrence la société Artelcom. Le jugement de ce contentieux dont l'instruction est clôturée depuis le 20 décembre 2017, sera prononcé courant 2018.

## C. Les activités achats et juridique de l'agence

### 6. Les principaux marchés

| 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 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| 2016-0232<br>Lot 3 | Accord-cadre d'assistance à la maîtrise d'ouvrage technique et des Systèmes d'information - Lot 3 : Audits Informatiques                                                                                                                              | 72150000-1 | SARL Fondation | 33 932 441 000 028 | Appel d'offres ouvert                                | Paris                      | 75015       | 48                      | 10/01/17             | 1 000 000€ (maximum)     | 1 200 000€ (maximum)     | Révisable     |
| 2016-0239          | Accord-cadre d'assistance à la maîtrise d'ouvrage technique dans le domaine des marchés publics                                                                                                                                                       | 71330000-0 | PWC            | 33 811 273 300 278 | Appel d'offres ouvert                                | Paris                      | 75015       | 48                      | 28/03/17             | 244 800€ (estimé)        | 293 760€ (estimé)        | Révisable     |
| 2016-0240          | Marché relatif à l'acquisition, la livraison et l'installation d'une solution d'isolation phonique et de mobiliers de bureau au centre d'appels de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés à Charleville-Mézières                                     | 39150000-8 | SDS2           | 79 523 100 082     | Appel d'offres ouvert                                | Charleville-Mézières       | 08000       | 18                      | 10/02/17             | 61 595,94€ (forfaitaire) | 73 915,13€ (forfaitaire) | Ferme         |
| 2017-0241<br>Lot 1 | Accord-cadre Lot 1 : Conception et développement de systèmes, tierce maintenance applicative, intégration, exploitation, administration, supervision et plan de reprise d'activité (PRA) de la chaîne des titres sécurisés et des dispositifs annexes | 48000000-8 | Worldline      | 37 890 194 600 574 | Appel d'offres restreint                             | Paris                      | 75015       | 48                      | 21/07/17             | 39 235 375€ (maximum)    | 47 082 450€ (maximum)    | Révisable     |
| 2017-0241<br>Lot 2 | Accord-cadre Lot 2 : Conception, développement, acquisition, déploiement et maintenance des dispositifs de recueil et télécommunications et des dispositifs annexes                                                                                   | 48000000-8 | IN-IDT         | 824 082 028        | Appel d'offres restreint                             | Paris                      | 75015       | 48                      | 21/07/17             | 55 126 245€ (maximum)    | 66 151 494€ (maximum)    | Révisable     |
| 2017-0241<br>Lot 3 | Accord-cadre Lot 3 : Acquisition d'infrastructures de gestion de clé (IGC) et de service de confiance et maintenance associée                                                                                                                         | 48730000-4 | KEYNECTIS      | 47 821 731 800 045 | Appel d'offres restreint                             | Paris                      | 75015       | 48                      | 21/07/17             | 5 078 095€ (maximum)     | 6 093 714€ (maximum)     | Révisable     |
| 2017-0241<br>Lot 4 | Accord-cadre Lot 4 : Services de télépaiement, d'envoi de méls, applications des timbres fiscaux dématérialisés et hébergement, supervision, exploitation, administration et tierce maintenance applicative (TMA) de ces applications                 | 64200000-8 | Worldline      | 37 890 194 600 574 | Appel d'offres restreint                             | Paris                      | 75015       | 48                      | 21/07/17             | 10 385 225€ (maximum)    | 12 462 270€ (maximum)    | Révisable     |
| 2017-0242          | Accord cadre relatif à la conception de supports vidéo servant aux différents programmes de l'ANTS                                                                                                                                                    | 92110000-5 | Rouge Vif      | 34 517 422 100 050 | Procédure adaptée                                    | Paris                      | 75015       | 36                      | 18/05/17             | 91 900€ (estimé)         | 110 280€ (estimé)        | Ferme         |
| 2017-0243          | Accord cadre de tierce maintenance applicative et hébergement des sites Internet et Extranet de l'ANTS                                                                                                                                                | 72250000   | Docapost       | 32 021 714 401 120 | Appel d'offres ouvert                                | Paris                      | 75015       | 48                      | 09/11/17             | 1 617 231€ (estimé)      | 1 940 677,20€ (estimé)   | Révisable     |
| 2017-0246          | Marché relatif aux prestations de bascule technique vers le système PASS'IN                                                                                                                                                                           | 72250000   | Worldline      | 37 890 194 600 574 | Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence | Paris                      | 75015       | 9                       | 02/06/17             | 54 600€ (forfaitaire)    | 65 520€ (forfaitaire)    | Ferme         |
| 2017-0245          | Accord-cadre relatif à la TMA de l'ASSCAP et à la TMA et la réversibilité de l'inforcentre SIV (SID SIV)                                                                                                                                              | 72250000   | Worldline      | 37 890 194 600 574 | Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence | Paris                      | 75015       | 12                      | 28/06/17             | 500 000€ (maximum)       | 600 000€ (maximum)       | Ferme         |
| 2017-0247          | Marché relatif à la Sécurité et à l'hébergement 24/7 du site internet/extranet et réversibilité                                                                                                                                                       | 72700000   | Bull           | 64 205 873 900 839 | Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence | Paris                      | 75015       | 7                       | 18/07/17             | 85 316€ (maximum)        | 102 379,20€ (maximum)    | Ferme         |
| 2017-0248          | Marché relatif à l'acquisition, la livraison et l'installation d'une solution d'isolation phonique et de mobiliers de bureau dans les nouvelles salles du centre d'appels de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés à Charleville-Mézières           | 39150000-8 | SDS2           | 79 523 100 082     | Procédure adaptée                                    | Charleville-Mézières       | 08000       | 20jours                 | 11/08/17             | 64 357,32€ (forfaitaire) | 77 228,78€ (forfaitaire) | Ferme         |
| 2017-0253          | Accord-cadre relatif à l'augmentation de la capacité d'hébergement du site internet/extranet de l'ANTS                                                                                                                                                | 72700000   | Bull           | 64 205 873 900 839 | Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence | Paris                      | 75015       | 5                       | 10/10/17             | 89 490€ (maximum)        | 107 388€ (maximum)       | Ferme         |

## D. Les décrets et arrêtés 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. BORJUS (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 (COMEDDEC)
- **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



# L'équipe d'encadrement





# 2017

## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

Rédaction et Réalisation :  
ANTS - Pôle Communication

---

Copyright juin 2018  
ANTS  
Agence Nationale des Titres Sécurisés