

2016

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



DE L'AGENCE NATIONALE
DES TITRES SÉCURISÉS



L'ANTS EN 2016

SOPHIE DOUCET



Adjointe au responsable N1
Centre d'appels

Avec la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle génération, l'année 2016 a été une année de transition pour le centre d'appels.

Les premières télé-procédures mises en place sur le site de l'agence (demande de permis pour perte/vol/détérioration et pré-demande de passeport) ont changé les habitudes des usagers, et étant le service support utilisateurs, les équipes du centre d'appels doivent faire face à la montée en charge des appels mais aussi des mails.

Notre connaissance des problématiques des usagers nous permet d'être force de propositions afin d'améliorer et simplifier leurs démarches. En parallèle, nos réflexions se sont portées sur l'aménagement des locaux pour accueillir des téléconseillers supplémentaires tout en conservant notre organisation actuelle et nos valeurs.

MAGALI REMACLY



Assistante
Faits Métiers

Après 4 ans et demi, comme téléconseillère, cette fin d'année 2016 m'a ouvert de nouvelles perspectives avec la prise de poste «Assistante Faits Métiers».

Ce poste créé dans le cadre de PPNG, m'a permis de prendre la mesure de la diversité des projets impactant le centre d'appels et les différents services de l'Agence.

Dans ce contexte d'évolution permanente du service à l'utilisateur, l'enrichissement des bases de connaissance et des bibliothèques de réponses du Centre d'Appels sera au centre des activités de la Cellule Faits Métiers.

MÉLANIE GRANGENETTE



Téléconseillère

Durant l'année 2016, j'ai pu constater l'activité intense de l'ANTS.

Réactivité, qualité de travail et relationnel sont, à mon sens, les maîtres-mots de cette agence. Au sein de celle-ci, j'ai pu remarquer une perpétuelle évolution.

Cette année, c'est surtout les permis de conduire qui étaient à l'honneur. En effet, en quelques mois des renvois de titre au domicile de l'utilisateur, ainsi qu'un nouveau logiciel (PGA) ont pu être mis en place. Cette agence ne cesse d'évoluer et c'est ce qui me plaît.

FRÉDÉRIC CULIE



*Responsable de la Sécurité
des Systèmes d'Information
(RSSI)*

En 2016, l'ANTS a lancé une refonte de ses procédures et une modernisation de son infrastructure.

Afin d'accompagner les évolutions introduites par le plan préfectures nouvelle génération, de nouveaux projets de sécurité ont vu le jour : solution de gestion des accès permettant l'authentification forte des administrateurs, solution de détection des vulnérabilités des serveurs de l'ANTS, solution de pare-feu d'application, solution de gestion des permissions visant à contrôler l'activité des utilisateurs et leurs droits.

A ces aspects techniques, viennent se greffer les sujets récurrents de gouvernance des systèmes d'information : Gérer la conformité avec le niveau (***) du RGS ou du règlement eIDAS ; Réaliser des audits techniques jugeant du bon niveau de sécurité des applications ; Maintenir l'homologation de tous les systèmes d'information.

La sécurité étant dans l'ADN même de l'agence depuis sa création, la démarche d'amélioration continue adoptée a vocation à faciliter et garantir un haut niveau de maîtrise de ses systèmes d'information. De nouveaux projets de sécurité sont ainsi déjà lancés pour l'année 2017 qui permettront d'enrichir son patrimoine et d'entretenir la confiance avec ses partenaires et ministères clients et les usagers.

01

LE SAVIEZ-VOUS ?

A. Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) & l'ANTS	p.08-09
---	---------

02

QUE FAISONS-NOUS ?

A. La relation aux usagers	p.16-19
1. Le centre contact citoyens	p.16-17
2. Les démarches en ligne	p.18-19
C. Des titres au cœur de la vie quotidienne	p.24-29
1. Le permis de conduire	p.24-25
2. Le passeport	p.26-27
3. Le certificat d'immatriculation	p.28-29

03

OÙ EN SOMMES-NOUS ?

A. Les projets de l'agence soutenus par le programme des investissements d'avenir	p.34-35
1. ALICEM	p.34
2. PIA-PALIMA	p.35
C. Les achats de l'agence	p.44-49
1. Une nouvelle organisation interne des achats	p.44-45
2. Les principaux marchés	p.46-49

SOMMAIRE

B. Les chiffres clés de l'année 2016	p.10-13
--------------------------------------	---------

B. Au cœur de la dématérialisation	p.20-23
1. COMEDEC : du volontariat à l'obligation	p.20-21
2. Les timbres fiscaux dématérialisés	p.22-23
C. L'ANTS à l'international	p.30-31

B. Les données de l'ANTS	p.36-43
1. Ressources Humaines	p.36-37
2. Financières	p.38-43
D. Gouvernance de l'agence	p.50-51



01

LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis fin 2015, l'agence est engagée dans un projet qui la transforme en profondeur : le plan préfectures nouvelle génération. Ce plan d'ampleur pour le réseau des préfectures implique l'agence dans toutes ses missions : assistance à la maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre des systèmes d'information, accompagnement des utilisateurs et des usagers... Agilité, réactivité, écoute des donneurs d'ordre, attention aux usagers, sécurité et redevabilité : autant de maîtres mots qui sont au cœur des projets de l'agence et de ses valeurs. Notre responsabilité est à la mesure de la confiance apportée dans notre capacité éprouvée à réaliser des projets et apporter un haut niveau de sécurité dans les titres que nous délivrons pour le compte de l'État.

Xavier Brunetière,
Directeur

A. Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG) & l'ANTS

B. Les chiffres clés de l'année 2016

Plan Préfectures Nouvelle Génération

Lancé par le Ministre de l'Intérieur en décembre 2015, le Plan Préfectures Nouvelle Génération poursuit un double objectif : rendre aux citoyens un service de meilleure qualité et renforcer les quatre missions prioritaires des préfectures et des sous-préfectures que sont la gestion des crises, la lutte contre la fraude documentaire, l'expertise juridique et le contrôle de légalité, et enfin la coordination territoriale des politiques publiques.

En s'appuyant sur la généralisation du recours aux télé-procédures ou à des tiers de confiance, le plan «préfectures nouvelle génération» prévoit de réformer profondément les modalités de délivrance des titres réglementaires. Pour obtenir un permis de conduire ou un certificat d'immatriculation, il ne sera désormais plus nécessaire de se déplacer en préfecture.

Pour ce qui concerne la carte d'identité ou le passeport, les usagers se présenteront dans les mairies équipées de dispositifs de recueil des demandes. Celles-ci seront instruites par des plateformes spécialisées, ce qui permettra d'améliorer les délais de traitement tout en renforçant les moyens de lutte contre la fraude.

Cette réforme permettra de dégager des marges de manœuvre et de redéployer les effectifs des préfectures vers les quatre missions prioritaires, au service des territoires, et au bénéfice de la sécurité des citoyens et du respect de la loi. Elle permettra de simplifier pour les citoyens des démarches administratives qui sont au cœur de leur quotidien.

Afin d'en garantir le succès, un important dispositif de formation et d'accompagnement personnalisé, ainsi que des mesures d'amélioration de la carrière des agents des préfectures et sous-préfectures a été conçu avec les organisations représentatives du personnel.

Les évolutions du plan préfectures nouvelle génération (PPNG), en ce qui concerne la délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports s'articulent autour des principes directeurs suivants :

2016

Année du démarrage du Plan Préfectures Nouvelle Génération

L'harmonisation de la procédure de délivrance des cartes nationales d'identité et des passeports

Les conditions de recueil des demandes en mairie sont désormais identiques pour les CNI et pour les passeports, l'enregistrement s'effectuant au moyen d'un dispositif de recueil (DR).

La CNI bénéficie ainsi de tous les contrôles automatisés du système d'information mais aussi de toutes les télé-procédures et simplification, renforçant les moyens de lutte contre la fraude.

Ni le format des titres, ni leurs conditions de fabrication ne changent. Le passeport biométrique est fabriqué par l'Imprimerie nationale ; la CNI reste produite par les services du Ministère de l'Intérieur.

Deux expérimentations pilotes ont été menées successivement aux mois de novembre et de décembre 2016 : les Yvelines à l'échelle de son département uniquement puis le centre d'expertise et de ressources de titres de Quimper (CERT) , à l'échelle de la région Bretagne.

Le déploiement sera réalisé au cours du premier trimestre 2017, sur l'ensemble du territoire national puis, au second semestre, dans les postes consulaires.

La création de CERT **Cartes nationales d'identité/** **Passeports**

Dix-sept centres d'expertise et de ressources titres CNI / Passeports sont créés dans le cadre du plan préfectures nouvelle génération, auxquels s'ajoutent 4 CERT en Ile-de-France (Créteil, Versailles, Melun et Boulogne -Billancourt), un CERT dépendant de la préfecture de police et 5 CERT ultra-marins.

La Mutualisation de l'instruction des demandes de cartes nationales d'identité et de passeports et la spécialisation des CERT

Les demandes seront instruites par des plateformes spécialisées (CERT), les préfectures de département continuant à intervenir pour des missions complémentaires à l'instruction des demandes de titres.

Les Dispositifs de Recueil mobiles

La mise en œuvre de PPNG, pour le système TES, conduit à déterritorialiser le recueil des demandes de CNI qui s'effectue désormais, à l'instar des demandes de passeports, auprès des seules mairies équipées de DR.

Un dispositif spécifique via des DR mobiles est mis en place en parallèle pour certains publics, comme les personnes à mobilité réduite ou dans l'incapacité totale de se déplacer dans une mairie.

L'agence a ainsi commencé en 2016 à déployer des DR mobiles dans les préfectures, déploiement qui devrait se terminer avant l'été 2017. De tels DR sont déjà déployés pour répondre à des besoins spécifiques par exemple en Polynésie française ou encore en Guyane (Maripasoula).

Les chiffres clés de l'année 2016

.....

2016 : 116 personnes à l'ANTS

Dont 92 à Charleville-Mézières
et 24 à Paris.



Délai moyen de réception du titre (en jours)

9.73

Permis de conduire

3.26

Immatriculation

6.20

Passeport

Les différents titres produits sous la responsabilité de l'Agence



11 891 881

certificats
d'immatriculation



1 061 722

titres de séjour
étrangers



2 488 523

permis
de conduire



3 526 040

passeports
biométriques



4 409 513

CNI

Le centre de contact citoyens

79 %

Taux de réponse du
centre de contact citoyen

972 179

Appels reçus au
total en 2016

1 300

Appels reçus en moyenne
par jour concernant le
permis de conduire

2 200

Appels reçus en moyenne
par jour concernant le
certificat d'immatriculation

200

Appels reçus en moyenne
par jour concernant le
passport biométrique

217 100

Mels reçus au total
en 2016



1 000

Mels reçus en
moyenne par jour



Les chiffres clés de l'année 2016

(suite)

.....

Demandes/pré-demandes réalisées par Internet

47 209

Demandes permis de conduire
(pour les seuls renouvellements au second semestre 2016)

64 813

Pré-demandes passeport

3 828

Pré-demandes carte nationale d'identité



Les sites internet de l'Agence



303 337

Créations de comptes



28 688 519

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	4 264 177
Site Permis de conduire	8 939 766
Site Passeport	6 071 342
Site Immatriculation	9 413 234

Nombre de cartes agents

Au cours de l'année 2016, la réflexion sur une modification de l'offre carte agent s'est poursuivie avec l'imprimerie nationale. Elle devrait se traduire en 2017 par une offre commune.

DÉFENSE	45 785
JUSTICE	11 939
ÉCOLOGIE	2 253
CULTURE	235

QUE FAISONS-NOUS ?

Cette année 2016 voit de nombreuses procédures en ligne se développer.

En effet, sur les sites de l'ANTS il est possible de réaliser une demande de permis de conduire en ligne, une pré-demande de passeport et une pré-demande de carte nationale d'identité.

Le centre d'appels est également de plus en plus sollicité pour répondre aux questions des citoyens, notamment sur le suivi de leur titre (carte grise et permis de conduire) et sur les modalités des démarches en ligne.

A. La relation aux usagers

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

B. Au cœur de la dématérialisation

1. COMEDEC : du volontariat à l'obligation
2. Les timbres fiscaux dématérialisés

C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

1. Le permis de conduire
2. Le passeport
3. Le certificat d'immatriculation

D. L'ANTS à l'international



02

A. La relation aux usagers

1. Le centre de contact citoyens

79 %

Taux de réponse
dès le premier appel

3'46

Temps moyen
d'une communication

972 719

Nombre d'appels total
reçus sur l'année 2016

2 200

Nombre d'appels /jour
concernant le certificat
d'immatriculation

1 300

Nombre d'appels /jour
concernant le permis
de conduire

200

Nombre d'appels /jour
concernant le passeport
biométrique





217 100

Nombre de mels
reçus sur l'année 2016

1 000

Nombre de mels /jour
tous titres confondus

En 2016, le nombre de mels reçus augmente considérablement.

Le nombre d'appels reçus pour tous les titres reste stable ; en revanche le nombre de mels reçus augmente significativement. Avec l'apparition des premières télé-procédures sur les sites internet de l'Agence, l'usager a davantage recours au mel pour nous joindre. En fin d'année 2016, le centre contact citoyens doit répondre à plus de 1000 mels par jour contre 400 mels en 2015.

En prévision de la montée en puissance de PPNG, l'Agence a entamé plusieurs chantiers : travaux d'extension du centre d'appels, passation d'un marché destiné à doter l'ANTS d'un nouvel outil, plus performant, de gestion de la relation-client et enfin préparation de recrutements supplémentaires de téléconseillers afin de garantir un meilleur service aux usagers.

Tous ces chantiers devraient aboutir avant la fin du 1er semestre 2017, pour anticiper le surcroît d'activité, conséquence de l'évolution des missions des services en charge des titres dans les préfectures.

A. La relation aux usagers

2. Les démarches en ligne

Les sites de l'ANTS hébergent de nombreuses démarches en ligne : demande de permis de conduire, pré-demande de passeport pour les plus répandues.

La pré-demande de CNI est actuellement en cours d'expérimentation dans les Yvelines et dans la région Bretagne.

Afin de prendre en compte la multiplicité des démarches en ligne, le compte usager du site de l'ANTS a évolué.

Il permet désormais à l'utilisateur de suivre toutes ces démarches d'un seul coup d'œil.

Les données personnelles (adresse postale, adresse mel, n° de téléphone) enregistrées dans le compte usager peuvent être ré-utilisées pour réaliser d'autres démarches en ligne, sur les sites de l'Agence.

Il est également possible de créer son compte usager ANTS via un fournisseur d'identité France Connect (comme les impôts, ameli, ou l'identité numérique de la poste) avec les mêmes identifiant/mot de passe pour se connecter sur le site de l'ANTS et sur le site du fournisseur d'identité.

Cet été 2016, la demande de renouvellement de permis de conduire en ligne a été généralisée à tout le territoire.

Tout conducteur peut désormais effectuer sa demande de permis de conduire (suite à une déclaration de vol, perte ou détérioration ainsi que la demande de renouvellement et le changement d'état civil sur son permis) directement sur le site :

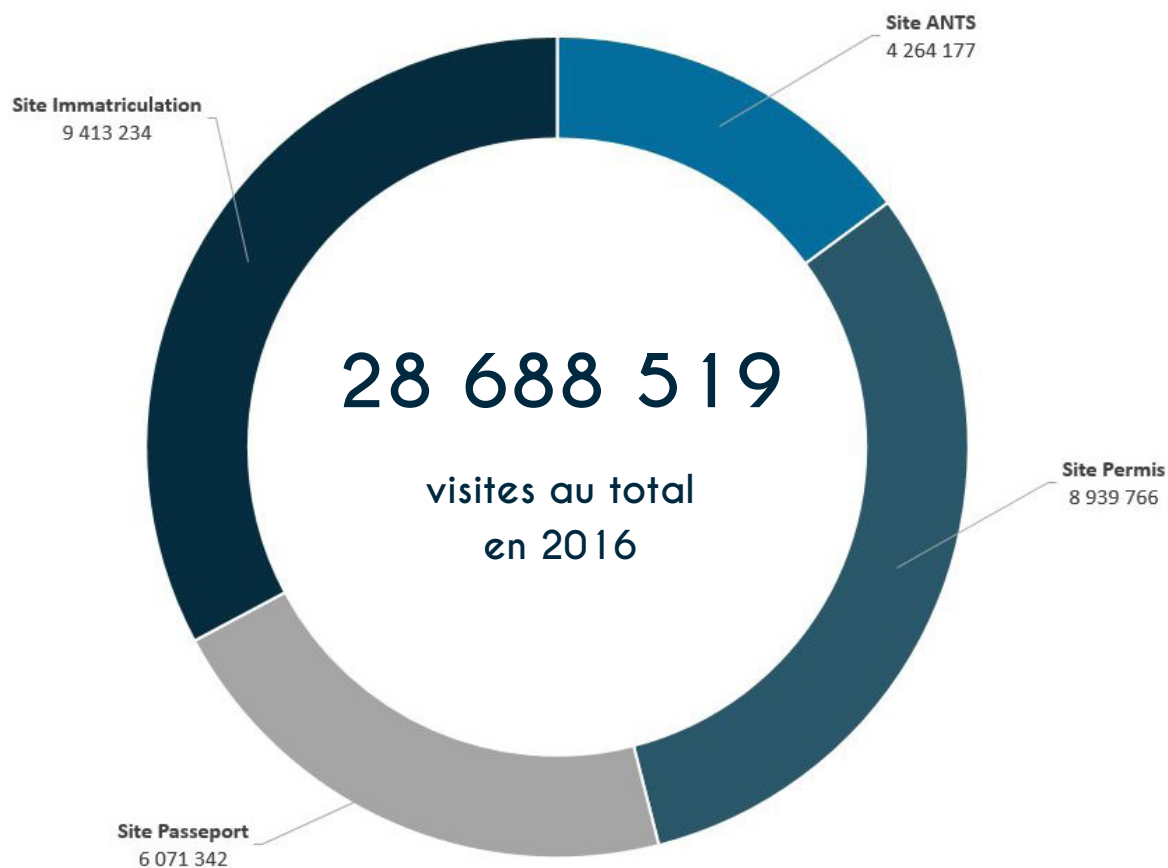
<http://www.permisdeconduire.ants.gouv.fr>.

Rappelons que cette télé-procédure permet aussi d'envoyer les photos sous leur forme numérique depuis les cabines automatiques ou les sites des photographes professionnels grâce à la «ephoto».

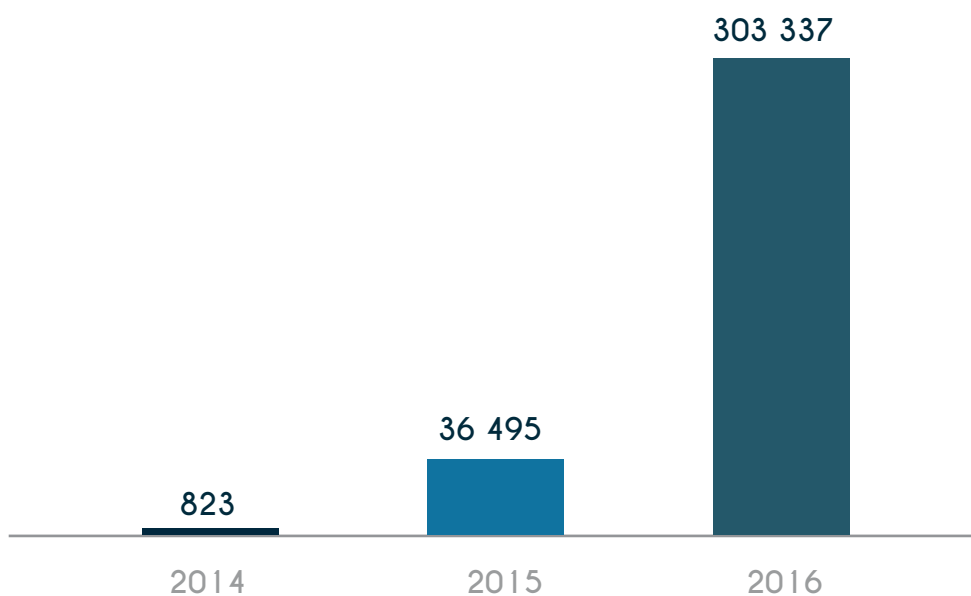
Les lieux où ce service est disponible sont référencés sur le site de l'agence (voir page 25).

Pour faciliter l'utilisation des démarches en ligne, l'agence met à disposition des vidéos de présentation sur sa chaîne Youtube.

Nombre de visites par site



Croissance des créations de compte



B. Au cœur de la dématérialisation

1. COMEDEC : un nombre record d'adhésions et de connexions en 2016

COMEDEC est la plate-forme d'échanges sécurisés des données d'état-civil opérée par l'agence sous l'autorité du Ministère de la Justice

La ville de Paris, première commune de France en termes de volumes d'échanges, a ouvert le service COMEDEC le 07 novembre 2016.

De même, le service central de l'état-civil utilise COMEDEC depuis cette année.

Par COMEDEC transite désormais la vérification d'état civil de plus de 50% des demandeurs de passeports qui n'ont plus besoin de produire un justificatif d'état-civil au moment de la demande.

Près de 2 000 études notariales (environ 40% des études) ont déjà utilisé le service.

Constatant le recours croissant à COMEDEC, la loi pour la modernisation de la Justice du XXI^e siècle a prévu sa généralisation dans un délai de 2 ans à compter du 18 novembre 2016. Les communes ayant ou ayant eu une maternité devront utiliser la plateforme pour tout échange de données d'état civil avec l'administration et ses partenaires. Ces derniers sont par ailleurs obligés de l'utiliser dès lors qu'une commune de naissance utilise la plateforme. Ainsi, les notaires, les administrations ainsi que toutes les entités légalement fondées à obtenir ces données doivent utiliser COMEDEC.



B. Au cœur de la dématérialisation

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 passeport.

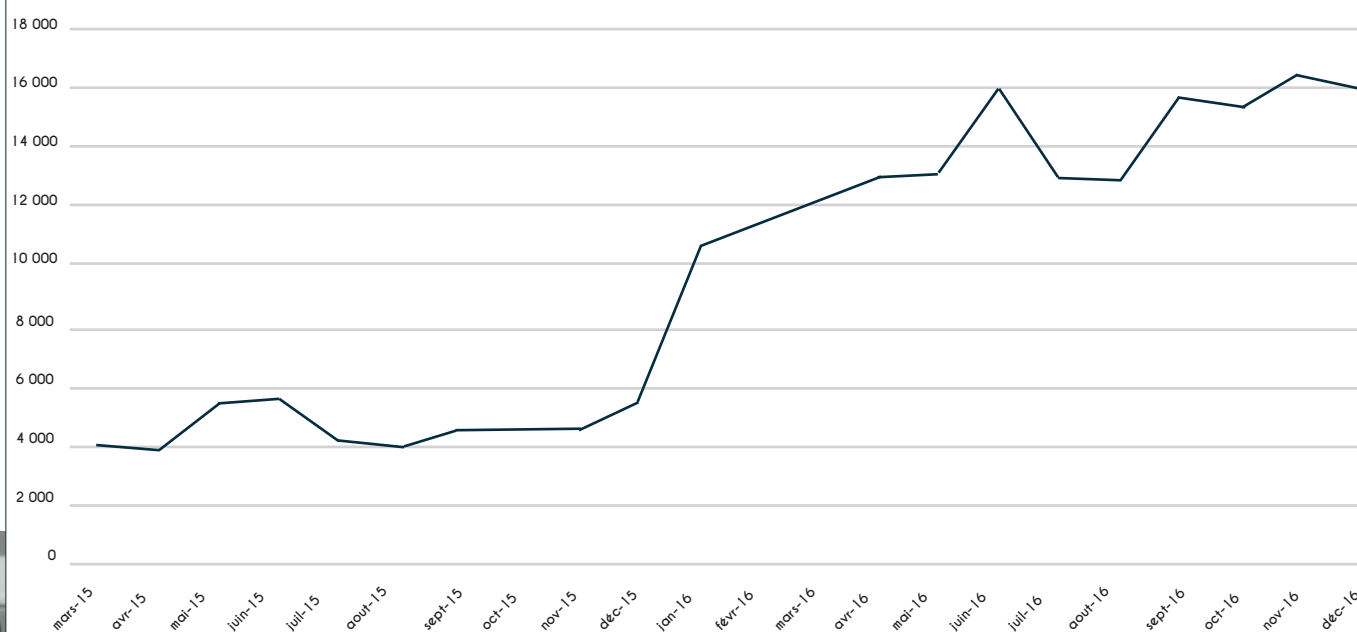
Les télé-procédures relatives aux permis de conduire et aux cartes nationales d'identité incluent la possibilité d'acquérir un timbre fiscal électronique. Ces timbres seront prochainement vendues sur le site internet <https://timbres.impots.gouv.fr> et chez les buralistes.

POUR VOS PASSEPORTS.
OPTEZ POUR LE TIMBRE ÉLECTRONIQUE



EN QUELQUES CLICS,
RECEVEZ VOTRE TIMBRE
PAR COURRIEL OU PAR SMS

Timbres Passports



C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

1. Le permis de conduire

La demande de permis de conduire en ligne

L'année 2015 avait donné lieu à l'expérimentation de la pré-demande en ligne de permis de conduire.

Depuis le 23 juin 2016, il est désormais possible pour un usager de réaliser une demande en ligne en soumettant le motif, ainsi que les pièces justificatives à l'administration par voie dématérialisée.

Ce service est ouvert pour les motifs de perte, de vol, de détérioration ou de fin de validité du titre.

47 209 demandes en ligne ont été soumises en 2016.

De nouveaux motifs seront ajoutés en 2017 et viendront compléter ces cas.

Une nouvelle interface, plus conviviale, pour les agents

Afin de permettre un traitement efficace des demandes dématérialisées, le Portail Guichet Agent (PGA) a été déployé dans toutes les préfectures à la fin 2016.

Le PGA est un tout nouvel outil permettant aux agents d'instruire les demandes en ligne en affichant en particulier les pièces justificatives fournies au format numérique par les usagers.

Une prochaine version du PGA permettra en 2017 un traitement intégré avec le SNPC.

Mes démarches à portée de clic

La demande de permis de conduire en ligne comme la mise en place du Portail Guichet Agent s'intègrent dans la campagne « Mes démarches à portée de clic » du ministère de l'intérieur, afin de permettre la mise en place du projet PPNG (Plan Préfecture Nouvelle Génération).





Le géo-référencement des photographes et des cabines permettant de réaliser les photos numériques

La réalisation des demandes en ligne s'accompagne de la transmission entièrement dématérialisée entre le photographe, ou la cabine, et le système d'information du permis de conduire.

L'ANTS a mis en place la solution de collecte des images et l'affichage de la géolocalisation des points-photo pour guider les usagers vers ce service.



C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

2. Le passeport

Le système TES pour, titres électroniques sécurisés, permet :

L'authentification des utilisateurs dotés de cartes, le recueil des demandes de passeport, l'instruction et la validation de ces demandes, la remise des titres, le cas échéant les déclarations pour pertes et vols, la demande de production de ces titres, ainsi que le suivi et la distribution des titres.

Il inclut des outils d'assistance aux utilisateurs, de gestion des équipements et de production de statistiques.

A cet effet, le système TES comporte :

des dispositifs de recueil (DRs) des demandes en mairies, postes consulaires et préfectures, un système de pré-demande permettant aux usagers de préparer le travail pour la mairie ou le poste consulaire, une application centrale de traitement avec la gestion des accès d'instruction-validation depuis les utilisateurs du ministère, des consulats et des préfectures.

Depuis fin 2016, TES «accueille» aussi le processus de délivrance des CNI (carte nationale d'identité) sur un périmètre pilote constitué des Yvelines et de la région Bretagne, qui va être étendu au premier semestre 2017.

Dans ce cadre, l'agence a été amenée à renforcer les équipements mis à disposition des mairies pour leur permettre de traiter des demandes supplémentaires.

A la suite des débats au Parlement sur ce projet, en novembre 2016, le Ministre de l'Intérieur a saisi l'agence nationale de sécurité des systèmes d'information et de communication pour qu'elles réalisent un audit de sécurité du système d'information TES. Les conclusions de cet audit ont été rendues publiques en janvier 2017 et ont donné lieu à la mise en œuvre d'un plan d'actions ainsi qu'à un examen en vue de l'homologation du système.



2 149

Communes équipées de
Dispositifs de Recueil

64 813

Pré-demandes
Passeport

3 828

Pré-demandes
CNI



C. Des titres au cœur de la vie quotidienne

3. Le certificat d'immatriculation

Le SIV : Système d'Immatriculation des Véhicules

Tout en commençant les travaux préparatoires à la réforme « Plan Préfecture Nouvelle Génération », l'année 2016 a été l'occasion de réaliser des évolutions pour permettre des améliorations d'ergonomie ou de fonctionnalités pour les agents de préfecture à travers le nouvel écran de synthèse et apporter des évolutions sur les interfaces afin de leur permettre de réaliser un plus grand nombre d'opérations dans le SIV.

D'autres fonctionnalités ont été développées et mises en service au mois de juillet comme l'interface du Certificat Qualité de l'Air, Crit'Air. L'agence a aussi participé à l'établissement du format de ce document, qui comporte un élément de sécurité spécial promu par l'établissement : le cachet électronique visible 2D Doc.

Le nombre d'immatriculations est en légère augmentation avec presque 13 millions de certificats d'immatriculation produits, en lien avec le regain d'activité du marché automobile.

Les professionnels de l'automobile : partenaires incontournables

La part des opérations réalisées en 2016 par les professionnels augmente : 94,52 % contre 93,60 % en 2015 pour les véhicules neufs (VN) et 47,98 % contre 43,99 % en 2015 pour les véhicules d'occasion (VO).

Sur l'ensemble des opérations du SIV, les professionnels de l'automobile en réalisent 60,81% en 2016 contre 57,33 % pour les préfectures.

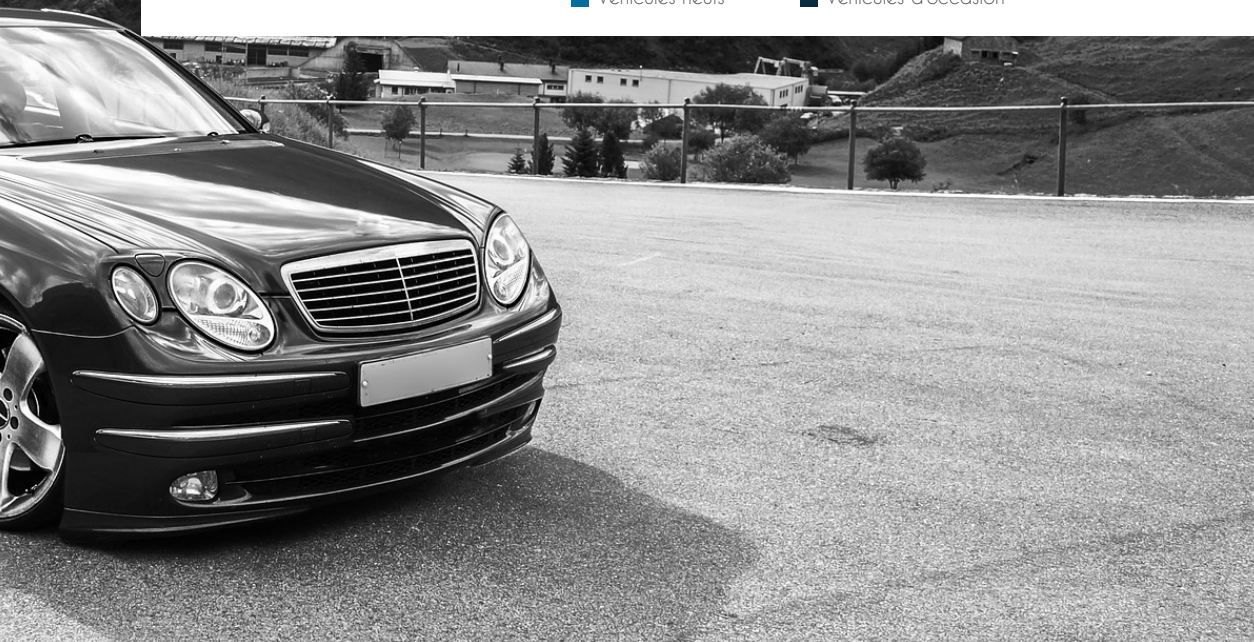
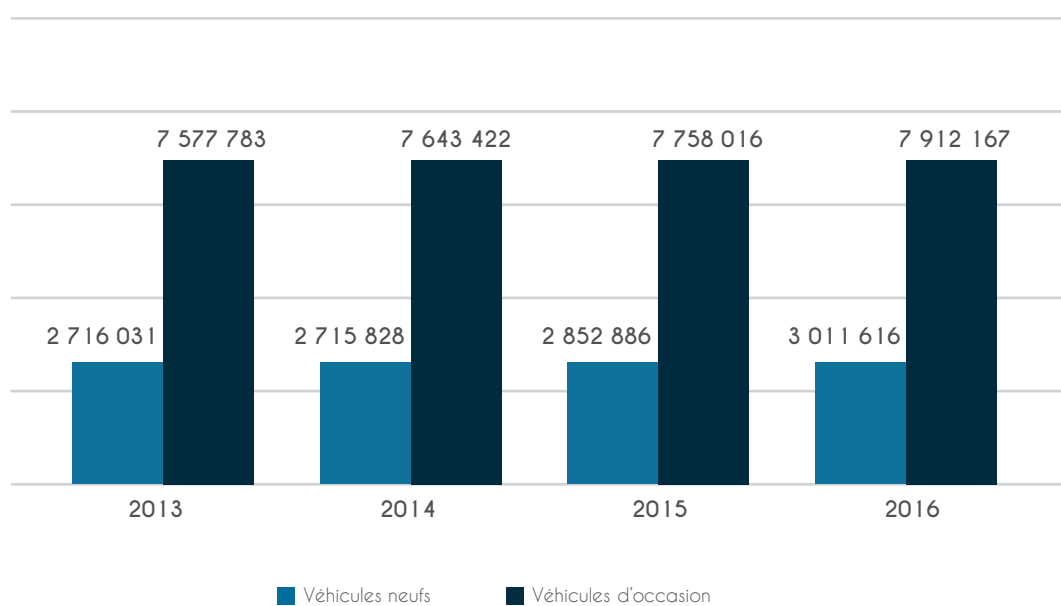
Le nombre de professionnels de l'automobile, utilisant le SIV, est désormais de 28 939.



518 774

Nombre de SMS envoyés
Immatriculation

ÉVOLUTION DES IMMATRICULATIONS ENTRE 2013 ET 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 (COMEDec) 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 (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.

COMMISSION EUROPÉENNE

Règlement eIDAS EU 910-2014 :

L'ANTS qui suit depuis sa genèse le règlement eIDAS a poursuivi en 2016 sa contribution aux différents groupes de travail sous l'égide de la Commission Européenne.

L'ANTS poursuit sa participation aux eIDAS expert group et Cooperation Network. 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...).

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 membres.

En 2016, répondant à l'invitation de l'organisation, l'ANTS a participé à l'ouverture officielle de la première session plénière du TAG TRIP, en assistant la représentation permanente française quand elle le sollicite.

L'ANTS a contribué à la préparation des futures évolutions des documents de voyage via sa contribution au NTWG & ICBWG. Courant 2016, elle a été particulièrement active sur les problématiques relatives au portrait, à la capture et aux technologies d'impression de ce dernier.

CNUDCI :

L'ANTS, en support du Ministère des Affaires Etrangères 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 WG4 de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international.



03

OÙ EN SOMMES-NOUS ?

L'Agence conçoit et développe des solutions innovantes et fonctionnelles autour de la sécurité des titres et de leurs usages.

A. Les projets de l'Agence soutenus par le programme des investissements d'avenir

1. ALICEM
2. PALYMA

B. Les données de l'ANTS

1. Ressources Humaines
2. Financières

C. Les marchés de l'agence

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

D. Gouvernance de l'agence

A. Les projets de l'Agence soutenus par le programme des investissements d'avenir

ALICEM

.....

AliceM vise à créer une identité numérique de niveau élevé au sens du règlement eIDAS, utilisant la capacité des smartphones équipés de lecteur NFC (capable de lire une puce sans contact) afin de lire les données de la puce électronique des passeports électroniques et des titres de séjour électroniques.

Un prototype fonctionnel a été réalisé en 2014 ; ce prototype ayant donné satisfaction, la solution est en cours d'industrialisation. Cette solution pourra s'interfacer avec France Connect pour servir l'écosystème de eService relevant de la sphère publique.



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'usager 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.

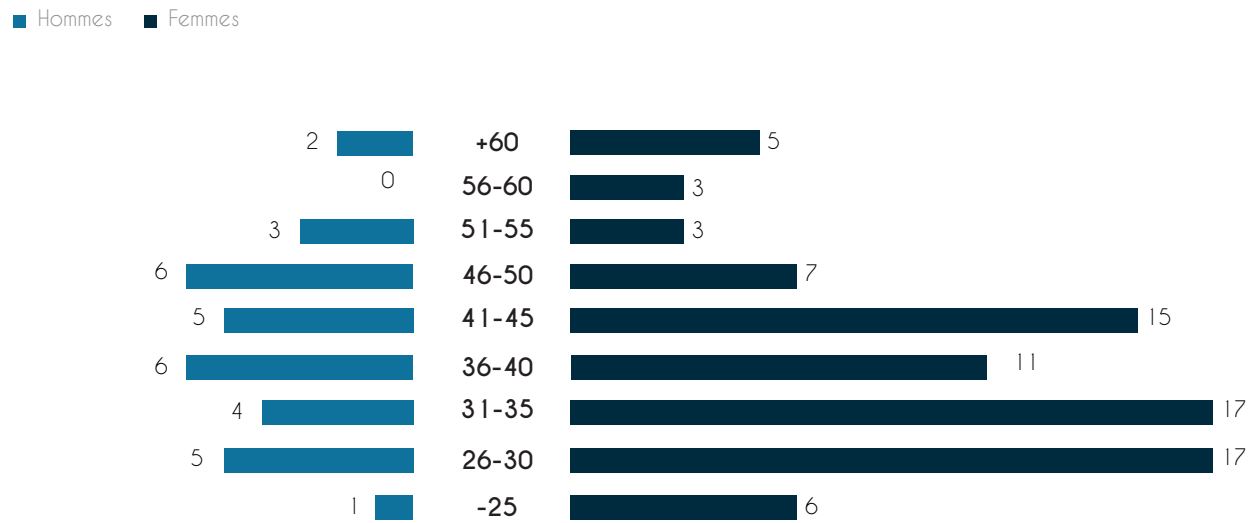
Les principaux objectifs du projet sont :

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

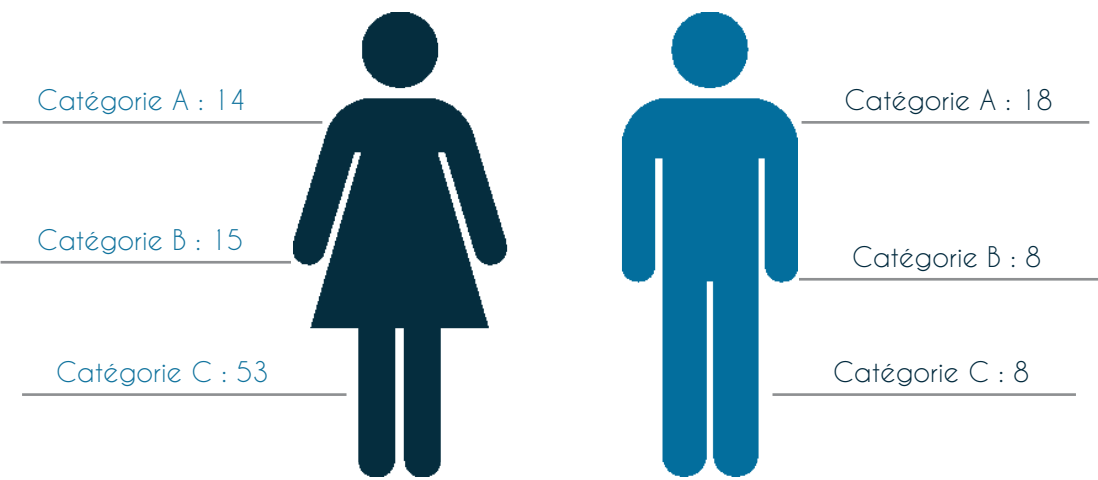
B. Les données de l'ANTS

1. Ressources Humaines

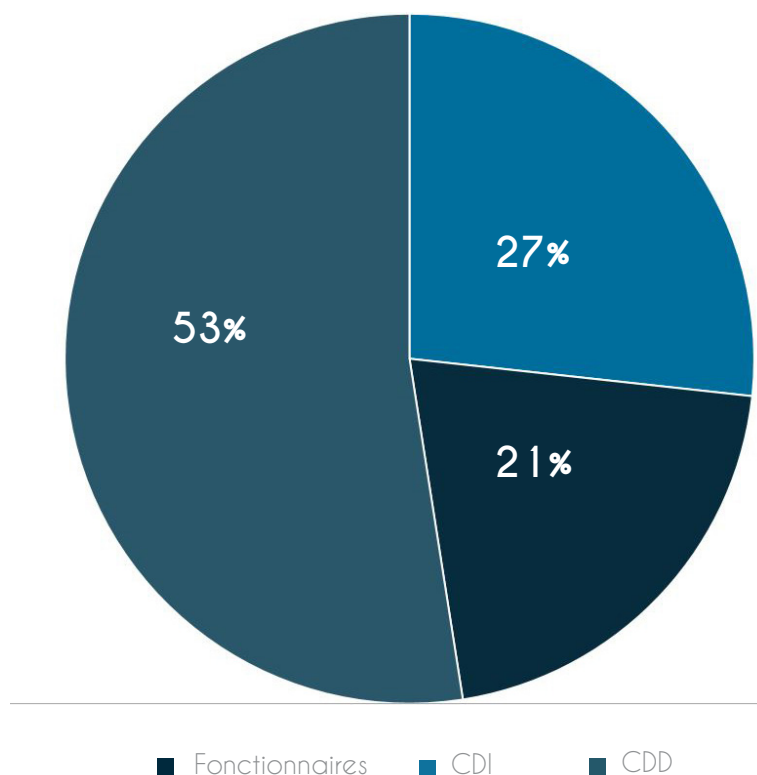
Pyramide des âges



Répartition par sexe et par catégorie



Ventilation par statut



En 2016, 116 agents composent l'Agence. La moyenne d'âge s'établit à environ 38ans, avec une population constituée majoritairement de femme (72%) et de contractuels.

La part des fonctionnaires est minoritaire au profit des agents sous contrat (CDD et CDI). Elle a augmenté grâce à la réussite de plusieurs agents aux concours.

La répartition géographique a peu évolué en 2016, la majorité des emplois se situe au siège de l'Agence à Charleville- Mézières qui regroupe des fonctions support ainsi que le centre de contact citoyens (CCC).

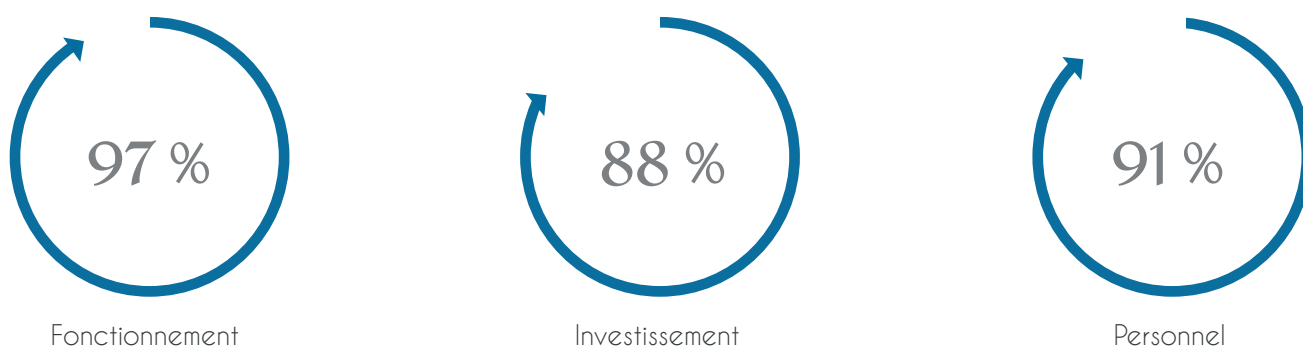
B. Les données de l'ANTS

2. Données Financières

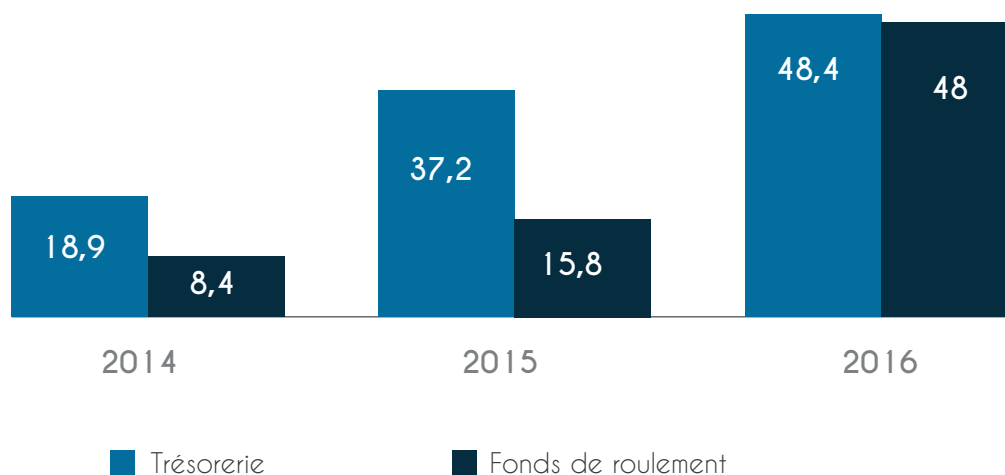
En 2016, la variation positive de trésorerie est supérieure à 11.26 M€. L'ANTS a été en mesure de dégager de son fonctionnement courant près de 46 M€ (montant de sa capacité d'autofinancement) dont 15 M€ ont servi à financer ses investissements et 31 M€ ont conforté son fonds de roulement.

Ces éléments confirment la trajectoire positive de l'agence, liée à plusieurs facteurs structurels tels que la réévaluation des ressources, la politique active d'achat et une maîtrise des projets, même si le niveau prévisionnel de trésorerie devrait légèrement diminuer en 2017 en raison d'un report des dépenses sur les systèmes d'information.

Taux de réalisation de la programmation budgétaire



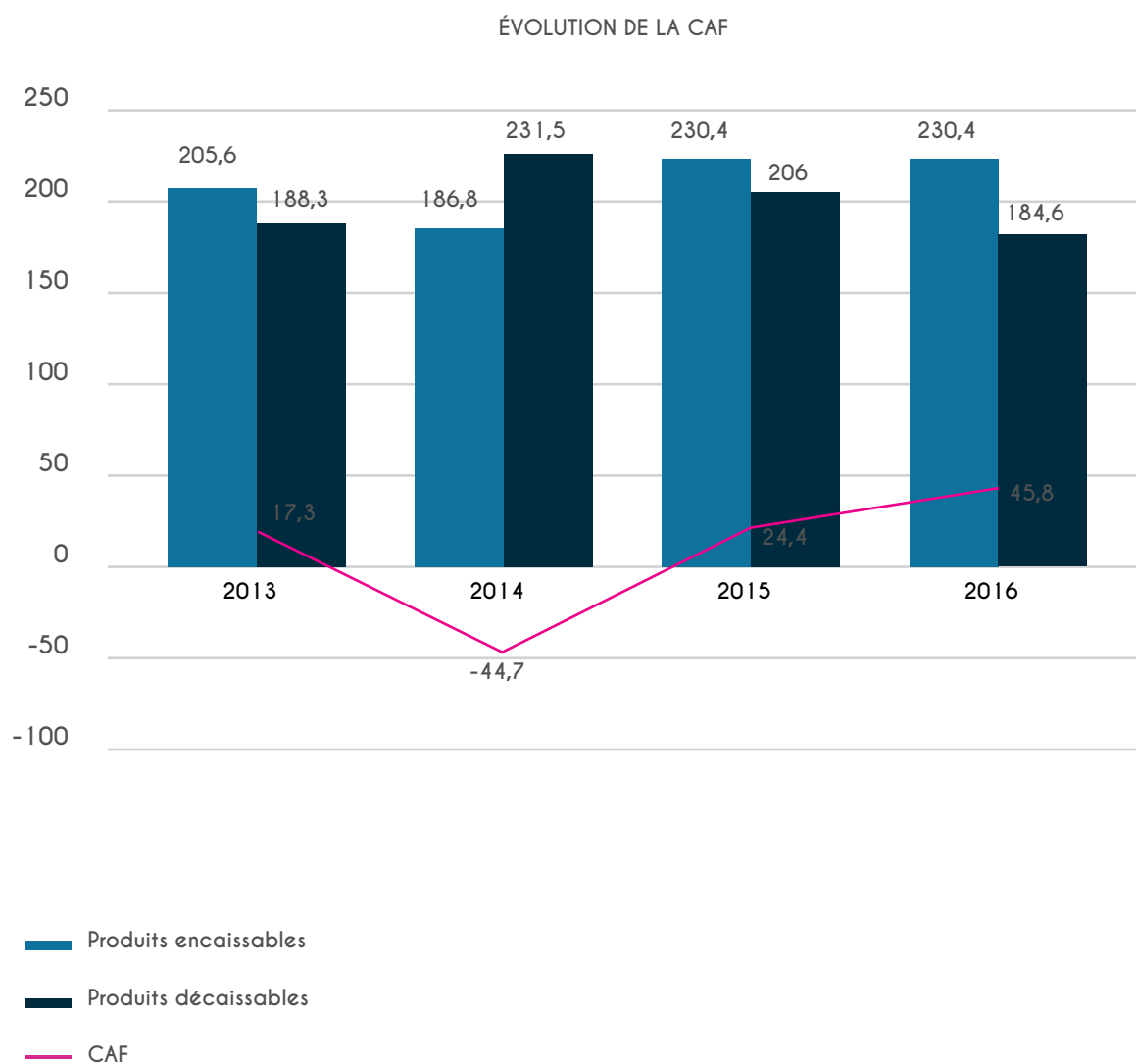
Niveau de fond de roulement et de trésorerie



Capacité d'autofinancement

La capacité d'autofinancement 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 graphe ci-dessous retrace, sur la période 2013-2016, l'évolution des produits encaissables, des charges décaissables et de la CAF obtenue par différence entre produits et charges.



B. Les données de l'ANTS

2. Données Financières

Délais de paiement

2 354

Factures ont été payées sur l'exercice

1 12

Factures l'ont été dans un délai supérieur à 30 jours



Délai moyen de paiement d'une facture

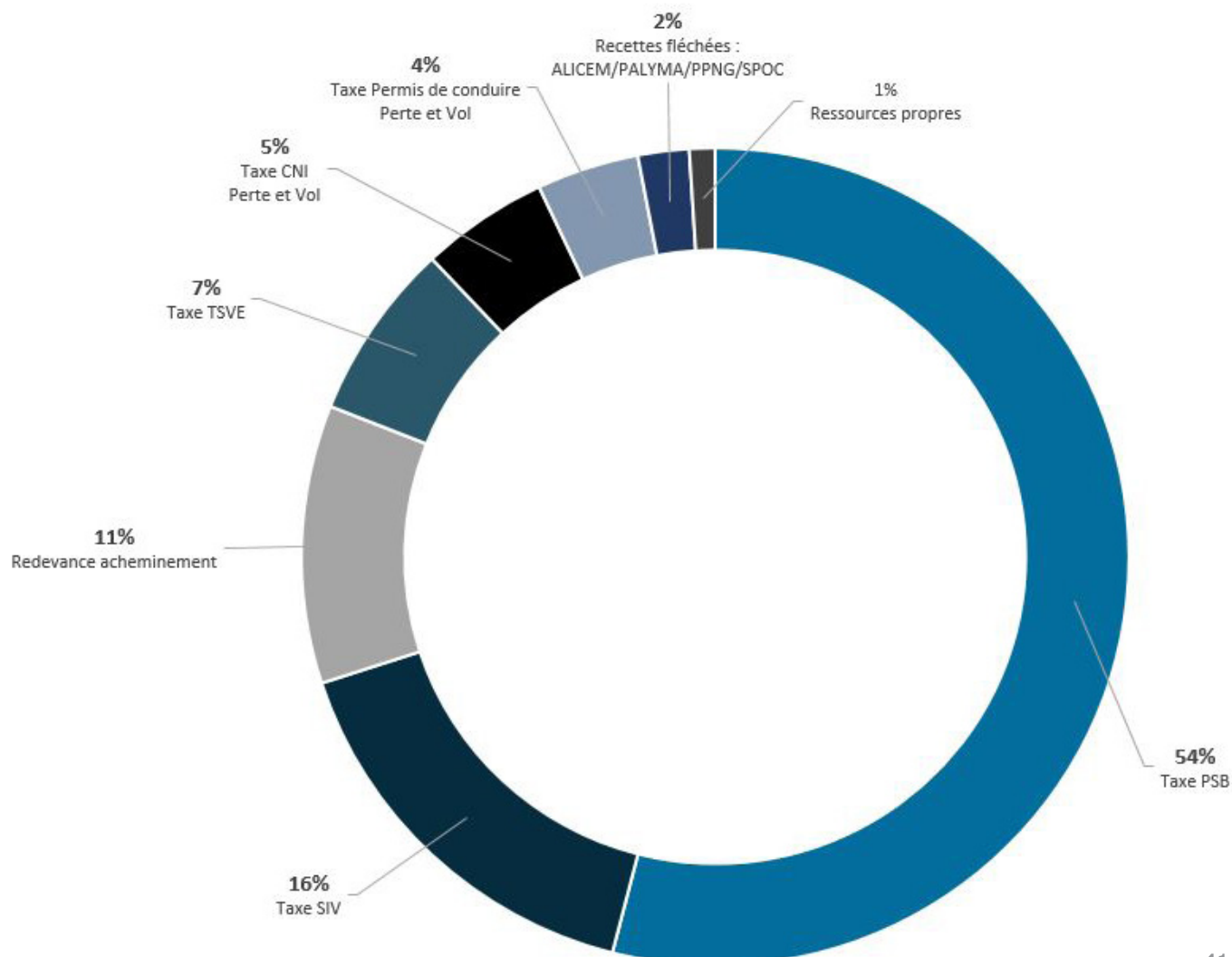
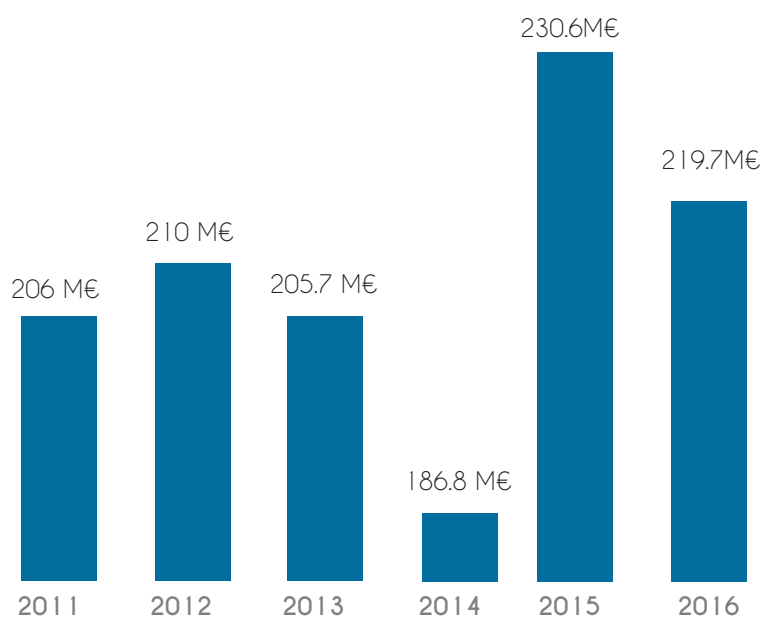
La réforme GBCP, un an après ...

L'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur au 1er janvier du décret 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, visant à mettre en place une comptabilité budgétaire, en AE et CP, distincte de la comptabilité générale au sein des établissements publics.

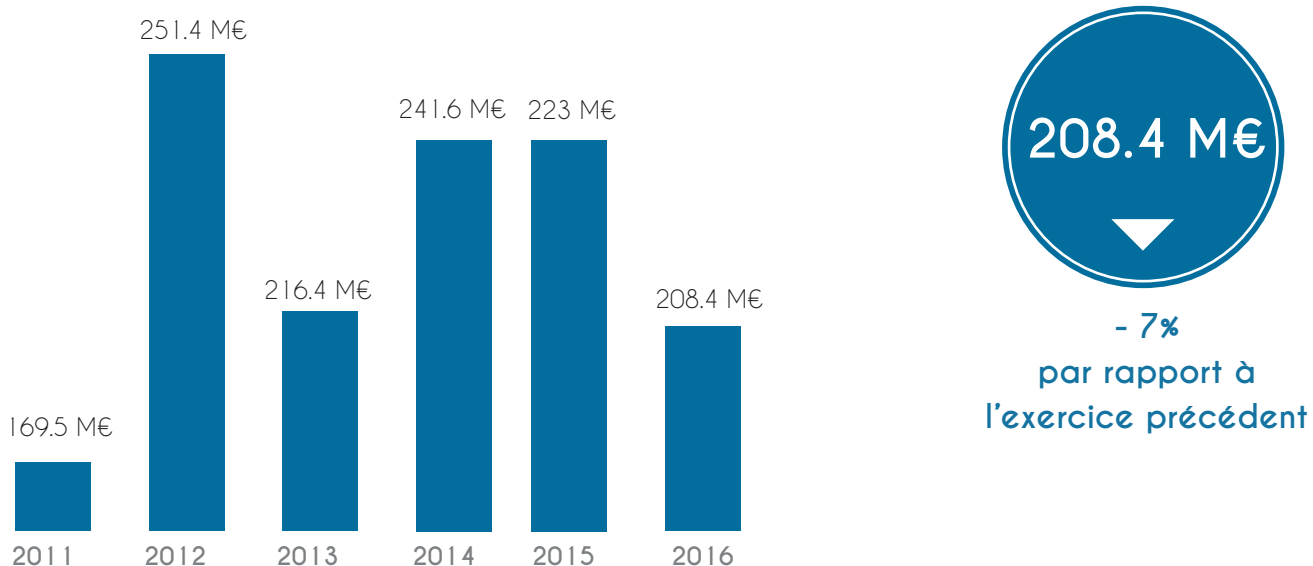
Pour répondre aux éléments de la réforme, l'agence s'est dotée d'un nouveau système d'information budgétaire et comptable. Si au démarrage, l'outil n'a répondu que partiellement aux mesures introduites par la réforme, l'ANTS a pu instaurer une comptabilité en AE et CP dès le 1er janvier 2016.

Pour veiller à la bonne mise en œuvre de la réforme, les services budgétaires et comptables ont été conduit à instaurer des contrôles et des rapprochements afin de veiller au respect du décret, tout en identifiant et en corrigeant les écarts.

LES RECETTES

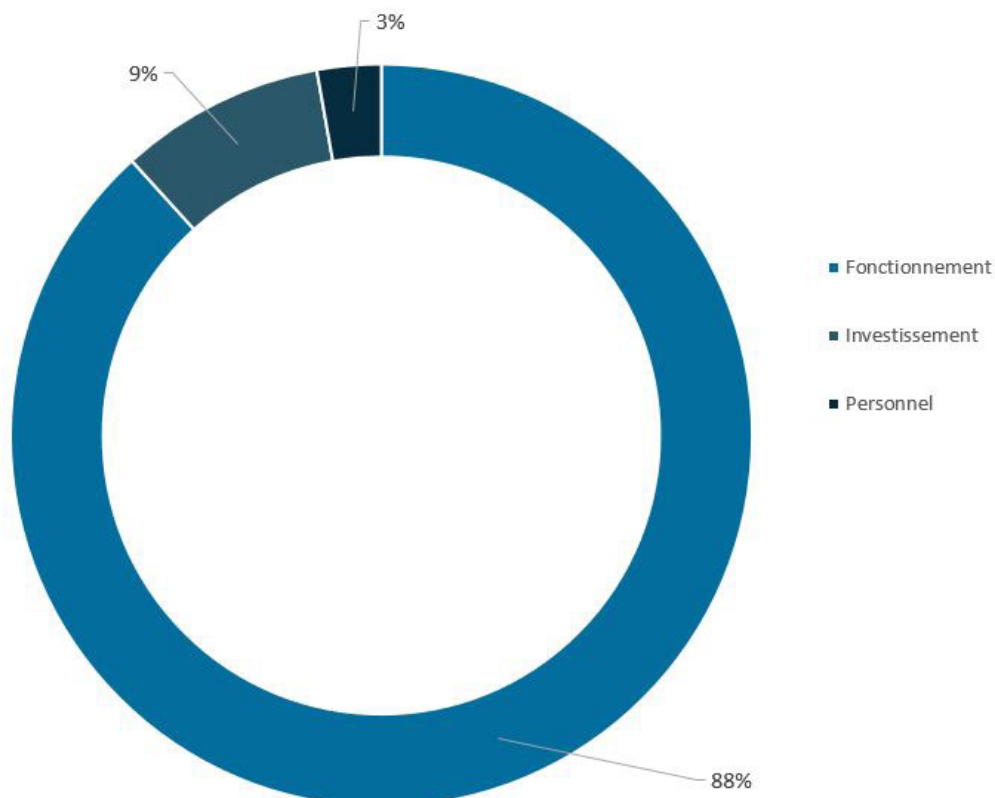


LES DÉPENSES



Les dépenses par nature

Fonctionnement	183 885 315,15 €
Investissement	18 669 365.89 €
Personnel	5 810 618.99 €



Les dépenses par destination

Administration générale	2 664 818.61 €
Masse salariale	5 810 618.99 €
<i>Titres non régaliens</i>	
Innovations	11 262.12 €
Services de confiance	4 433 745.71 €
Téléservices	1 462 840.52 €
<i>Titres régaliens</i>	<i>193 982 013.08 €</i>
Immatriculation des véhicules	57 006 055.19 €
Carte nationale d'identité	16 874 486.38 €
Permis bateau	509 956.85 €
Permis de conduire	26 499 536.84 €
Passeport biométrique	74 687 413.56 €
Titre de séjour et de voyage électronique	16 120 620.02 €
Visa	2 283 944 24 €

C. Les achats de l'agence

1. Une nouvelle organisation interne des achats

Politique achats de l'ANTS

La politique achats de l'ANTS en 2016 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'ANTS participe activement aux comités des établissements publics de l'Etat et communique chaque année son plan d'actions achats et son bilan des 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 de la convention constitutive d'un groupement de commande permanent avec le Ministère de l'Intérieur ; participation au marché mutualisé de conseil, d'expertise et d'audit en Sécurité des Systèmes d'Information passé par le Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt...).

Création d'un comité achats

L'ANTS a accéléré en 2016 la transformation de sa fonction achats / juridique, par la mise en place d'un processus qualité basé notamment sur la création d'un comité achats (COA) intervenant à différents moments de la préparation et de la passation des marchés publics.

Le COA de l'ANTS est un organisme de coordination. Il est destiné à renforcer l'efficacité des commandes, la qualité et la sécurité juridique des actes d'achat et à optimiser leurs exécutions contractuelles.

Le COA intervient principalement dans le cadre :

- **du processus de passation des principaux actes contractuels** (marchés publics, convention, avenants jugés importants) :
 - lors de la préparation,
 - au lancement de la procédure de passation d'un acte contractuel (passage initial),
 - et le cas échéant au stade du contrôle interne final (passage final) ;
- **de la programmation des actes contractuels à passer :**
 - en validant la mise à jour du Plan d'Actions Achats (PAA),
 - en validant les priorités de l'agence
- **de la stratégie d'acquisition, y compris en matière de recherche de nouveaux fournisseurs (« sourcing ») ;**
- **des actions d'amélioration de la fonction achats et du suivi de leur mise en place ;**
- **d'actions de formation ou de communication notamment sur les évolutions réglementaires en matière de commande publique et de comptabilité publique.**

Le COA présidé par le Directeur de l'ANTS est composé des responsables techniques, administratifs et financiers concernés de l'ANTS.

L'agent comptable de l'agence et la Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques (DLPAJ) du Ministère de l'Intérieur sont informés des réunions du comité auxquels ils peuvent assister en tant qu'experts.

D'autres directions du Ministère de l'Intérieur (DSIC, DMAT...) ou entités publiques (ANSSI) peuvent être amenées à y participer sur invitation du Directeur en fonction des dossiers étudiés.

Activité contentieuse

La mise en place de ce comité achats a permis de sécuriser un certain nombre de procédures de marchés de l'ANTS dont celle du marché AMOT SI qui a fait l'objet d'un recours pré-contractuel.

Le juge administratif a confirmé dans son ordonnance du 29 septembre 2016 l'analyse et le choix de l'ANTS et de son comité achats en rejetant la requête.

C. Les achats de l'agence

2. Les principaux marchés

Principaux marchés publics passés

Au cours de l'année 2016, l'ANTS a passé plusieurs marchés publics particulièrement importants pour les missions de l'agence.

L'ANTS a notifié les lots 1, 2 et 3 du marché n° 2016-0232 d'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage Technique et des Systèmes d'Information (AMOT SI) respectivement les 6 octobre 2016, 11 octobre 2016, 10 janvier 2017 aux sociétés Capgemini Consulting, Amesys et SARL Fondation. Les prestations objet de ces lots permettront à l'ANTS d'être en mesure d'assurer avec un haut niveau d'expertise et de disponibilités ses missions de maîtrise d'ouvrage des principaux systèmes informatiques dont elle a la charge.

Le Centre d'appels de l'ANTS situé à Charleville-Mézières dit Centre de Contact Citoyens (CCC) a bénéficié de l'attribution le 22 décembre 2016 d'un accord-cadre n° 2016-0235 relatif à la fourniture, la mise en place et la maintenance d'une solution intégrée de Gestion de la Relation Clients (GRC).

Ce nouvel outil de dernière génération a pour objectif de répondre aux attentes des citoyens dans le cadre du Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG). En effet, les nombreuses fonctionnalités de cet outil (web self-service, chat, réseaux sociaux, softphone, analyses des enquêtes de satisfaction...) permettront à l'ANTS d'être en mesure d'assurer une relation de qualité au plus proche du citoyen.

L'accord cadre n°2016-0236 relatif à la réalisation, le maintien en condition opérationnelle et de de sécurité de la solution AliceM a été notifié à la société Gemalto le 14 décembre 2016.

Cette solution de création d'identité électronique innovante basée sur un prototype réalisé en 2014 - 2015 par l'ANTS, s'appuie sur certains titres dotés d'un composant électronique et qui s'inscrit, à l'échelle européenne, dans le principe de reconnaissance mutuelle des identités électroniques au sein de l'espace économique européen porté par le règlement communautaire eIDAS.

L'enjeu pour l'agence est de proposer une solution d'identité électronique de niveau élevé notifiée à la Commission Européenne.

Outre ces marchés, l'ANTS a passé un certain nombre d'autres marchés (cf. p 42-43) et actes contractuels lui permettant d'assurer ses missions et répondre aux objectifs de PPNG.

Le pôle achats / juridique a également préparé au cours du 2ème semestre 2016 l'accord-cadre qui permettra notamment d'assurer la Tierce Maintenance Applicative (TMA) des principaux systèmes de l'ANTS dont le système « Titres Electroniques Sécurisés » (TES). Pour ce projet, l'ANTS portera une attention particulière sur les aspects sociaux et environnementaux.

C. Les achats de l'agence

2. Les principaux marchés

Référence	Nature et objet	Titulaire	Type de procédure	Lieu principal d'exécution
2016-0226	Marché subséquent au marché cadre AMOS n°2012-0115 Lot 2 - Assistance au responsable SSI ANTS	Bull	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre	Paris
2016-0227C	Marché complémentaire au marché n°2012-0099 TES 2 Lot 2 : Mise en œuvre d'un dispositif de support de proximité au CESA de traitement des alertes sur l'infrastructure de gestion des DR et des services applicatifs liés	Thales Communications & Security	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Flers-en-Escrebieux
2016-0229	Marché de maintenance et réversibilité de la solution HERMES de Vocalcom utilisée au centre de contact client de l'ANTS	Vocalcom	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Charleville-Mézières
2016-0231	Marché subséquent au marché cadre AMOS n°2012-0115 Lot 1 : Assistance au pilotage et à la mesure de satisfaction utilisateurs relatifs aux projets et assistance aux recettes du pôle «Titres régaliens» de l'ANTS	CGI	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre	Paris
2016-0232-01	Marché d'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage Technique et des Systèmes d'Information (AMOT SI) : Lot 1 : Etudes, assistance et accompagnement des projets de systèmes d'information	Capgemini	Appel d'offres ouvert	Paris
2016-0232-02	Marché d'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage Technique et des Systèmes d'Information (AMOT SI) : Lot 2 : Expertises informatiques	Amesys	Appel d'offres ouvert	Paris
2016-0233	Marché subséquent au marché cadre AMOS n°2012-0115 Lot 2 - Expertise technique, expertise en architecture technique et applicative sur les projets du pôle service de confiance de l'ANTS et d'expertise technique sur les thématiques en stratégie numérique de l'Agence	Bull	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre	Paris
2016-0234	Marché de prestations de mise à disposition de personnels intérimaires	Manpower	Appel d'offres ouvert	Charleville-Mézières/Paris
2016-0235	Marché de fourniture, mise en place et maintenance d'une solution intégrée de Gestion de la Relation Clients (GRC) pour le Centre de Contact Citoyens (CCC) de l'ANTS	Eloquent	Appel d'offres ouvert	Paris
2016-0236	Marché de réalisation, maintien en condition opérationnelle et maintien en condition de sécurité de la solution AliceM et prestations associées	Gemalto	Appel d'offres ouvert	Paris
2016-0237	Marché Middleware IAS-ECC pour l'Agence Nationale des Titres Sécurisés	Gemalto	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Paris
2016-0335	Convention relative à la mise à disposition de locaux et prestations de service associées	Imprimerie Nationale	Marché négocié sans publicité ni mise en concurrence	Flers-en-Escrebieux

	Durée du marché	Date de notification	Montant HT	Montant TTC	Forme du prix
	6 mois	11/03/2016	251 495,51 € (estimé)	301 794,612 € (estimé)	Révisable
	24 mois	15/03/2016	600 800 € (maximum)	720 960 € (maximum)	Révisable
	18 mois	21/04/2016	16 350 € (maximum)	19 620 € (maximum)	Ferme
	6 mois	13/06/2016	904 779,66 € (estimé)	1 085 735,59 € (estimé)	Révisable
	48 mois	06/10/2016	18 873 920 € (maximum)	22 648 704 € (maximum)	Révisable
	48 mois	11/10/2016	5 505 832,88 € (maximum)	6 606 999,45 (maximum)	Révisable
	8 mois	04/05/2016	232 940,00 € (estimé)	279 528,00 € (estimé)	Révisable
	48 mois	14/09/2016	1 208 552,91 € (estimé)	1 450 263,49 € (estimé)	Révisable
	48 mois	22/12/2016	1 041 785 € (maximum)	1 250 142 € (maximum)	Révisable
	48 mois	14/12/2016	2 847 919,39 € (maximum)	3 417 503,26 € (maximum)	Révisable
	3 mois	10/06/2016	41 000 € (forfaitaire)	49 200 € (forfaitaire)	Ferme
	3 ans tacitement renouvelable	13/12/2016	61 988,96 € / mois (estimation)	74 386,75 € / mois (estimation)	Révisable

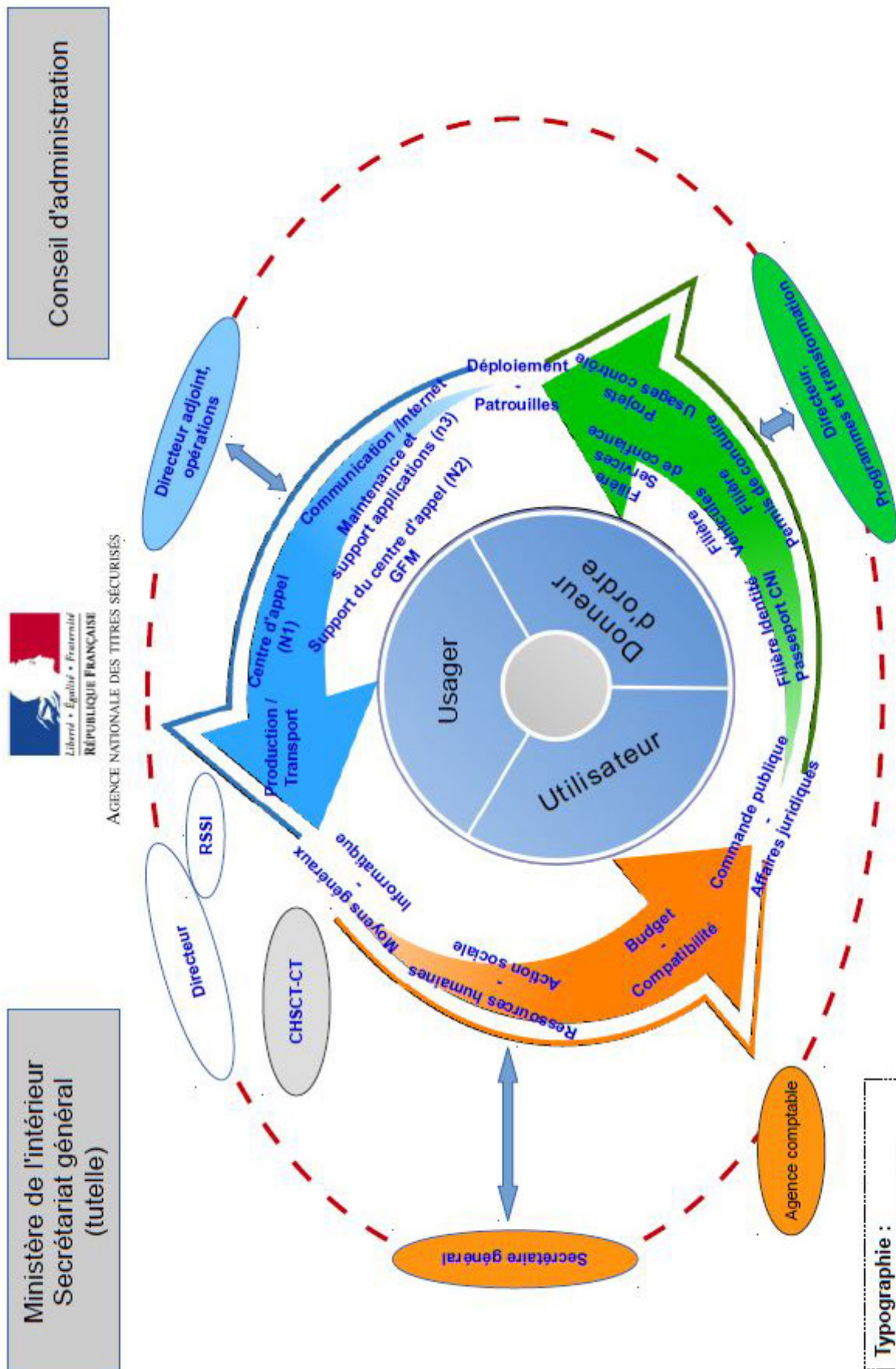
D. Gouvernance de l'agence

Etablissement public administratif, l'Agence des titres sécurisés est placée sous la tutelle du secrétaire général du Ministère de l'Intérieur. Les principales décisions engageant l'établissement - l'emploi de ses ressources, la signature des conventions et des marchés, l'organisation interne - sont prises par un conseil d'administration composé de plusieurs hauts représentants de ministères (Intérieur, Affaires Etrangères, Justice, Economie et Finances...). Jean-François Delage, préfet, a succédé au cours de l'année 2016 à Nicolas Basselier, préfet comme président de ce conseil qui s'est réuni à quatre reprises.

Lors de sa réunion du 30 août 2016, le conseil d'administration a approuvé l'évolution de l'organisation interne de l'établissement, une évolution qui traduit les inflexions introduites par le contrat d'objectifs et de performance 2015-2017 et par les projets structurants en cours comme PPNG.

Cette nouvelle représentation de l'organisation de l'agence manifeste l'impératif besoin de décroisonner les relations entre les équipes de l'agence et entre les deux sites, le siège à Charleville-Mézières et l'antenne implantée à Paris et, ainsi, de mieux œuvrer pour la cohérence des actions de l'agence au profit de ses donneurs d'ordre, des utilisateurs de ses systèmes et des usagers.

Il s'agit aussi de renforcer la capacité de l'agence à agir rapidement grâce à l'esprit d'initiative de ses équipes, à leur réactivité et au resserrement de la chaîne de décisions.





Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Agence Nationale
des Titres Sécurisés



2016

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

Rédaction et Réalisation :
ANTS - Pôle Communication

Copyright janvier 2017
ANTS

Agence Nationale des Titres Sécurisés