



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Agence nationale
des titres sécurisés**

**Rapport
annuel
d'activité**

2020

Introduction

L'année 2020 a été, comme pour tous les services publics, une année particulière pour l'ANTS.

La crise sanitaire nous a conduits à repenser notre organisation en faisant preuve d'adaptabilité et de résilience pour garantir la continuité de notre activité.

Les équipes de l'ANTS se sont fortement mobilisées pour maintenir la délivrance de ces titres, l'accompagnement des usagers en difficulté et le bon fonctionnement de nos systèmes d'information, y compris pendant les deux périodes de confinement.

Nos usagers ont pu, tout au long de l'année 2020, enregistrer leur demande de titre (permis de conduire, carte grise, carte d'identité ou passeport) sur le portail de l'ANTS, recevoir leur titre et bénéficier d'une aide s'ils en avaient besoin.

L'ANTS a été, pour la deuxième année consécutive, élue Service Client de l'Année dans la catégorie service public. Et c'est une fierté supplémentaire dans ce contexte si particulier.

Malgré la crise sanitaire, l'agence a aussi réussi à faire avancer ses projets structurants : la préparation de la nouvelle carte nationale d'identité, le développement et la mise en service d'une nouvelle application mobile permettant de simplifier la vie des usagers dans l'achat et la vente de véhicules d'occasion (simplimmat), l'amélioration de la résilience de nos systèmes d'information.

En 2020, l'agence a poursuivi sa démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers dans une optique d'inclusion numérique. Cet objectif, en accord avec les indicateurs de l'observatoire de la

qualité des démarches en ligne, est en constante amélioration depuis 2018. Nous poursuivons nos efforts et notre engagement. Tout cela n'aurait pas été possible sans l'investissement des équipes support du secrétariat général qui ont permis, en quelques mois seulement, de doter l'ensemble des agents de l'ANTS des moyens de télétravailler dans des conditions correctes et sécurisées.

A cette occasion, je tiens conjointement avec Jérôme Letier, mon prédécesseur - à adresser mes remerciements chaleureux et sincères à tous les agents qui, ensemble, se sont mobilisés et ont assuré à la fois le maintien des services, mais aussi leur développement..., tout en engageant la préparation de l'avenir à travers l'élaboration et l'aboutissement du contrat d'objectifs et de performance (COP), qui a été signé par le secrétaire

général du ministère de l'Intérieur le 30 décembre dernier.

De nouveaux projets, qui sont autant de défis, nous attendent en 2021 : le lancement de la carte nationale d'identité électronique, la publication du nouveau portail de l'agence, l'ouverture d'un 3e site à Charleville-Mézières, l'engagement de la refonte du SIV et tant d'autres.

Plus que jamais, l'agence mobilisera ses ressources, son expérience, son inventivité pour appuyer l'ensemble des grands projets numériques du ministère et placer au cœur de ses actions la satisfaction des usagers.

Anne-Gaëlle BAUDOUIN

Préfète,
Directrice de l'agence nationale
des titres sécurisés

Le Contrat d'Objectifs et de Performance (COP) de l'agence

Le nouveau Contrat d'Objectifs et de Performance (COP) pour la période 2021-2023 a été approuvé par délibération du conseil d'administration de l'agence le 26 novembre 2020 et signé par le

secrétaire général du ministère de l'Intérieur et la directrice de l'agence le 30 décembre 2020. Le COP fixe les orientations stratégiques de l'agence pour les trois prochaines années.

Quatre ambitions stratégiques ont été définies :

Offrir des services de qualité aux bénéficiaires de l'ANTS

Viser l'excellence opérationnelle en matière de gestion de projets complexes, de sécurisation des systèmes d'information et de gestion des risques

Améliorer la performance des processus internes

Renforcer le rôle de conseil de l'ANTS auprès de ses parties prenantes.

Elles sont déclinées en 10 objectifs majeurs, ayant vocation à être évalués à travers 17 indicateurs.

La mise en œuvre de ces ambitions doit contribuer de façon cruciale à la réussite des grands projets du Ministère de l'Intérieur dans la période à venir, s'agissant en particulier du déploiement de la nouvelle carte nationale d'identité, de la refonte du système d'immatriculation des véhicules, de l'identité numérique ou du programme administration numérique des étrangers en France.

Ce document a été élaboré en lien étroit avec la tutelle de l'agence, dans le cadre d'une démarche participative ayant permis l'écoute de l'ensemble

des parties prenantes, notamment des principales directions du ministère de l'Intérieur, ainsi que la mobilisation des cadres de l'agence.

Ce COP affiche un niveau d'ambition élevé qui ouvre un nouveau chapitre de l'histoire de l'agence : une meilleure visibilité de ses résultats sur la qualité, une plus grande maîtrise des systèmes d'information qu'elle gère et la poursuite des efforts engagés en termes de structuration de la gestion des projets et de la commande publique. Il pointe également les enjeux de l'agence face à des risques d'atteinte à la cybersécurité de plus en plus prégnants alors que son modèle d'organisation fait la part belle à l'externalisation.

Introduction	04
Le contrat d'objectif et de performance (COP) de l'agence	06

Améliorer la qualité de nos services pour nos usagers

Introduction	12
1.1 Un CCC qui, malgré la crise sanitaire, a continué à aider les usagers dans leurs démarches en ligne	14
1.1.1 Le CCC en quelques chiffres	15
1.1.2 ESCDA : un trophée pour la deuxième année consécutive	16
1.1.3 Une réorganisation du CCC pour faire face à la crise sanitaire	18
1.1.4 Un support à destination de nos partenaires institutionnels toujours performant	20
1.1.5 Les réseaux sociaux : un nouvel élan	22
1.1.6 Le niveau 2 du Centre d'appels	24
1.1.7 L'expérience usagers	26
1.2 Le site internet de l'agence : la porte d'entrée de nos démarches en ligne	28
1.2.1 Sites internet et données statistiques	28
1.3 Une délivrance des titres sécurisés rendue difficile avec la crise sanitaire	30
1.3.1 Un nombre de titres produits et acheminés en baisse par rapport à 2019	30
1.3.2 Des délais de délivrance en hausse	31

Fiabiliser, optimiser, innover

Introduction	34
2.1 Passeport / Carte nationale d'identité	36
2.1.1 TES : titres électroniques sécurisés	36
2.1.2 De nouveaux dispositifs de recueil en 2020 et surtout en 2021	37
2.1.3 Le projet de remplacement des cartes TES (Titres Electroniques Sécurisés) : déploiement de la carte ANTS	38
2.1.4 La nouvelle carte nationale d'identité	40
2.2 Le permis de conduire	41
2.2.1 Des améliorations constantes	41
2.3 La carte grise	43
2.3.1 Le système d'immatriculation des véhicules en quelques chiffres	43
2.3.2 La refonte du SIV : un projet de longue haleine	46
2.3.3 Simplimmat : une application smartphone pour l'utilisateur	47

Fiabiliser, optimiser, innover

2.4 L'ANTS, c'est aussi ...	48
2.4.1 Les titres de séjour	48
2.4.2 La vignette VISA	50
2.4.3 Les timbres fiscaux	52
2.4.4 Les cartes agents	53
2.4.5 COMEDEC	54
2.4.6 DOCKERIF	55
2.4.7 JustifAdresse	56
2.4.8 2D-DOC	56
2.4.9 Normalisation : comités internationaux	58

Appuyer la continuité des missions de l'agence

Introduction	62
3.1 Moyens Généraux	64
3.1.1 Une équipe au service des agents	64
3.1.2 Bientôt un troisième site à Charleville-Mézières	66
3.2 Le budget de l'agence	68
3.2.1 Recettes et dépenses	68
3.3 Ressources humaines	74
3.3.1 Une adaptation des ressources humaines aux nouveaux enjeux de l'agence	74
3.3.2 Les ressources humaines en chiffres	76
3.4 Service achats et juridique	80
3.4.1 Achats et marchés passés par l'agence	80
3.4.2 Tableau des différents marchés	82

Annexes

Annexe 1 - Organigramme en 2020	87
Annexe 2 - Les décrets de l'agence	89
Annexe 3 - Listing des abréviations	91



01.

Améliorer la qualité de nos services pour nos usagers



Introduction	10
1.1 Un CCC qui, malgré la crise sanitaire, a continué à aider les usagers dans leurs démarches en ligne	12
1.1.1 Le CCC en quelques chiffres	13
1.1.2 ESCDA : un trophée pour la deuxième année consécutive	14
1.1.3 Une réorganisation du CCC pour faire face à la crise sanitaire	16
1.1.4 Un support à destination de nos partenaires institutionnels toujours performant	18
1.1.5 Les réseaux sociaux : un nouvel élan	20
1.1.6 Le niveau 2 du Centre d'appels	22
1.1.7 L'expérience usagers	24
1.2 Le site internet de l'agence : la porte d'entrée de nos démarches en ligne	26
1.2.1 Sites internet et données statistiques	26
1.3 Une délivrance des titres sécurisés rendue difficile avec la crise sanitaire	28
1.3.1 Un nombre de titres produits et acheminés en baisse par rapport à 2019	28
1.3.2 Des délais de délivrance en hausse	29



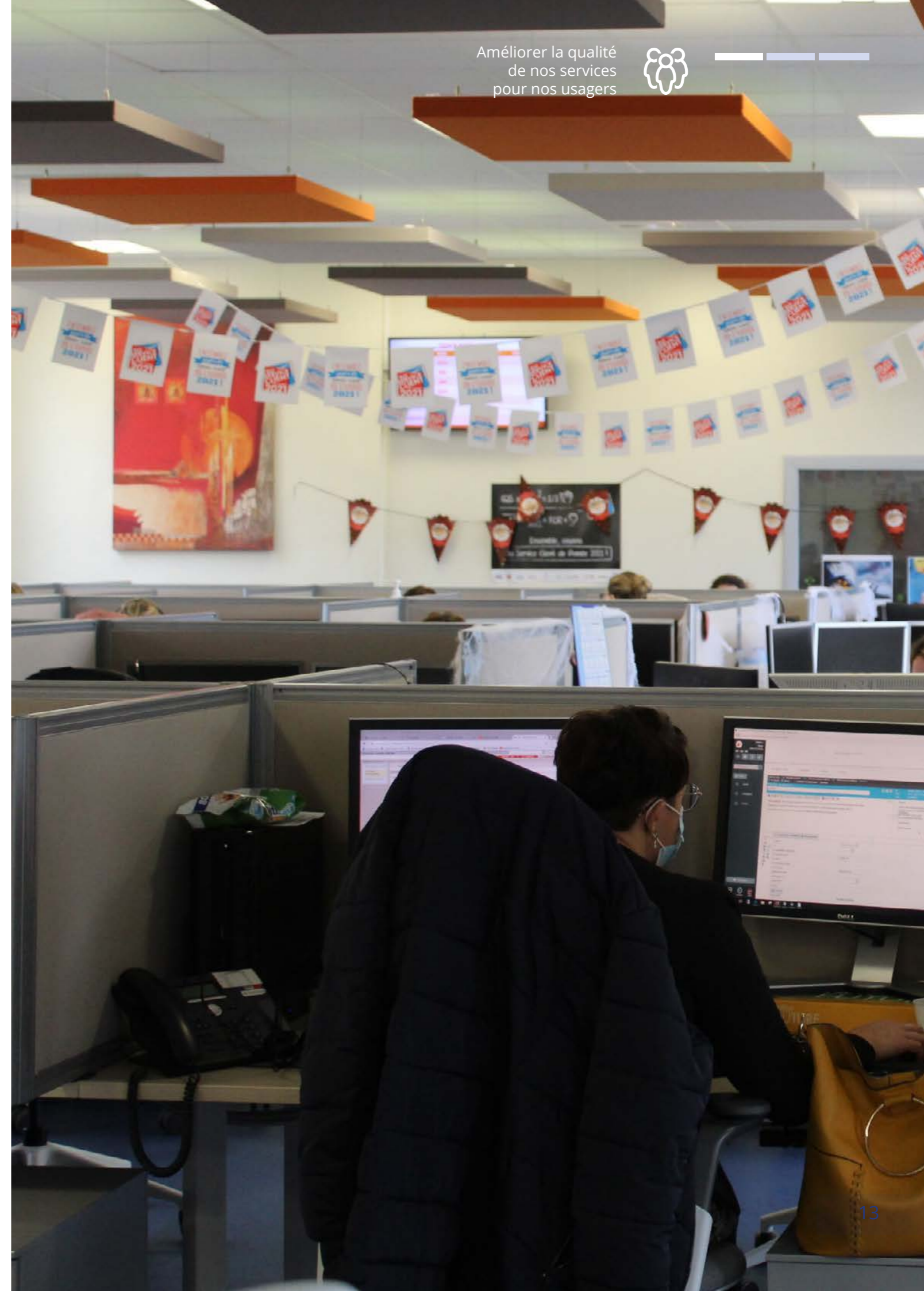
Introduction

La situation sanitaire et les deux confinements de 2020 ont conduit l'agence à réorganiser son dispositif d'accompagnement des usagers. Ainsi, malgré la crise, le Centre de Contact Citoyens (CCC) est resté ouvert tout au long de l'année, les téléconseillers répondant aux usagers en présentiel ou en télétravail. La crise sanitaire s'est traduite par un allongement des délais de délivrance pour l'ensemble de nos titres (à l'exception des cartes grises). Cet allongement des délais est imputable, en grande partie, aux effets du premier confinement (entre mars et juin 2020). La crise sanitaire s'est également traduite par une dégradation de la qualité de service au CCC sur le canal téléphonique : les usagers ont eu plus de mal à nous joindre par téléphone.

Malgré les difficultés, nous avons amélioré la qualité de notre service sur les autres canaux (courriels et réseaux sociaux) ainsi que le taux de satisfaction des usagers sur nos démarches en ligne par rapport à 2019. Cette progression témoigne de la mobilisation sans faille des équipes de l'ANTS pour améliorer nos services et simplifier les démarches de nos usagers. Cette mobilisation a de nouveau été reconnue en 2020 ; l'agence a été élue Service Client de l'Année 2021 dans la catégorie Services publics pour la deuxième année consécutive.

François Lafond

Directeur adjoint
Directeur des
Services aux Usagers
et de la Qualité
Jusqu'au 21 mars 2021





1.1

Un CCC qui, malgré la crise sanitaire, a continué à aider les usagers dans leurs démarches en ligne

Le CCC a vu le nombre d'appels reçus diminuer entre 2019 et 2020. Mais cette diminution s'est faite au profit d'une augmentation notable du nombre de mails reçus.

Pour faire face à cette montée en puissance et aux attentes des usagers, notre partenaire Intelcia et les téléconseillers de l'agence se sont adaptés aux usagers tout en respectant les contraintes organisationnelles liées à la crise sanitaire.

Les téléconseillers ont répondu quotidiennement à plus de 10 000 appels, 3 000 courriels et 500 messages par les réseaux sociaux (Facebook et Twitter), soit plus de 2.5 millions de contacts sur l'année 2020.

La crise sanitaire a eu un impact négatif sur la qualité de service délivrée par le CCC, se traduisant par une dégradation

du taux de décroché (passant de 83% en 2019 à 74 % en 2020) et une augmentation des temps d'attente avant de joindre un téléconseiller pour nos usagers. Cette dégradation de l'activité ne se constate cependant pas sur le canal mail (le taux de réponse aux mails en moins de 48h est passé de 74% en 2019 à 80% en 2020) et les réseaux sociaux.

Fin 2020, nous avons soufflé notre 1ère bougie pour l'ouverture du service Voxusagers permettant aux usagers qui le souhaitent de raconter leur expérience via le site « voxusagers.gouv.fr ». Cette application contribue à l'amélioration continue de notre service. Ces histoires visibles par tous permettent d'adresser une réponse au plus grand nombre dans des délais inférieurs à 48h.

1.1.1 Le CCC en quelques chiffres

Chiffres clés	2019	2020
Appels reçus	2 727 036	2 394 438
Appels traités	2 249 282	1 776 926
Taux de décroché	82,5 %	74,2 %
Courriels reçus	602 223	763 196
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels "en moins de 48h"	74 %	80 %



1.1.2 ESCDA un trophée pour la deuxième année consécutive

L'Élection Service Client de l'Année est un concours exigeant qui a lieu chaque année. Créé en 2007, il récompense la qualité des relations clients en évaluant près de 200 entreprises privées ou services publics dans différents secteurs d'activité.

Cette année encore, l'ANTS a été évaluée par 160 tests clients mystères pendant 6 semaines, entre septembre et octobre 2020, sur son accompagnement aux usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne pour les certificats d'immatriculation et les permis de conduire. Les appels téléphoniques, les mails, les recherches d'information

sur le site Internet, les contacts via les réseaux sociaux ont été jugés sur la base de critères répondant notamment à la norme EN 15838 sur les centres d'appels.

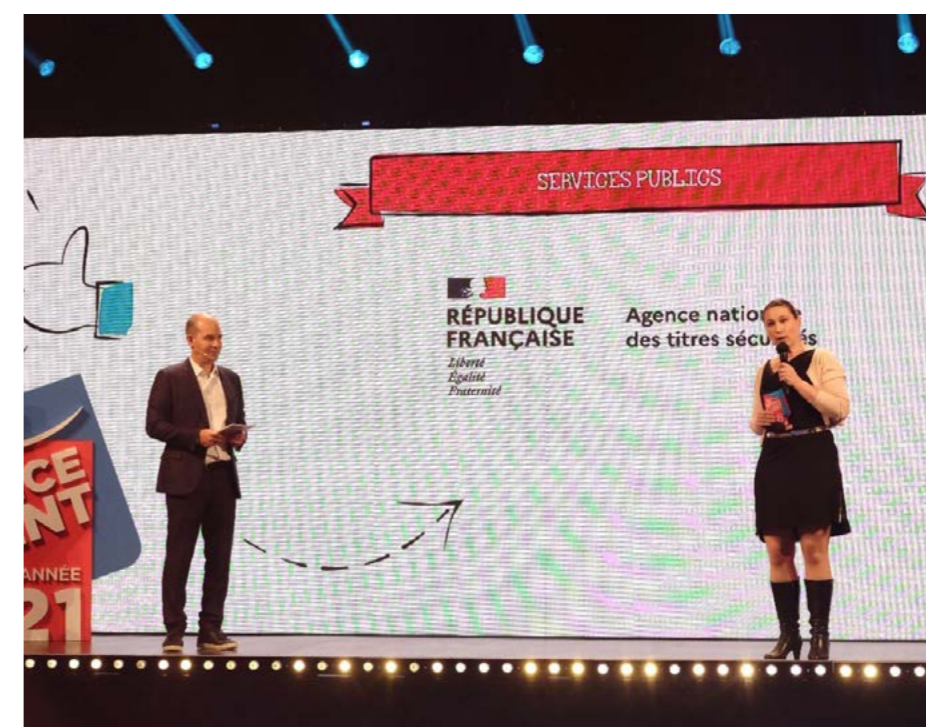
Malgré les difficultés d'organisation de notre Centre de Contact Citoyens liées à la crise sanitaire, l'agence a transformé l'essai de 2019 en remportant pour la 2ème année consécutive le premier prix, dans la catégorie Service public.

La qualité et la pertinence de la réponse, la courtoisie des téléconseillers, des délais d'attente courts ont, entre autres, permis à l'agence d'être récompensée. Cette distinction qui valorise le travail effectué par toutes les équipes est une vraie reconnaissance du travail accompli. Pour l'ANTS, c'est l'engagement de proposer un service de qualité en constante amélioration et le souhait d'être comparé avec les meilleurs acteurs de la relation clients.

Nous remettons notre titre en jeu en 2021 !



*Catégorie Services publics – Étude BVA
Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr





Chiffres pour les particuliers

	Permis de conduire	Carte grise
Appels reçus	673 491	821 695
Appels traités	471 799	640 252
Taux de décroché	70,1 %	77,9 %
Délai moyen d'attente avant décroché	11:18	10:57
Courriels reçus	109 727	506 170
Taux de réponse courriels en moins de 48h	93 %	86 %

Des services inclusifs

Les appels téléphoniques sont gratuits depuis mai 2018 et l'accessibilité de nos services aux personnes sourdes et malentendantes est garantie depuis mars 2019 par la solution ACCE-O, aussi bien pour les usagers que nos partenaires institutionnels.

> <https://www.acce-o.fr/nos-etablissements-accessibles.html>

ACCE-O donne accès à trois modes de communication :

- Visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC).
- Transcription Instantanée de la Parole (TIP),
- Visio-Interprétation Langue des Signes Française (LSF),

Contacts LSF, TIP, LPC	A partir de Mars 2019	2020
LSF	406	635
TIP	425	550
LPC	21	33

1.1.3 Une réorganisation du CCC pour faire face à la crise sanitaire

La crise sanitaire et les deux confinements en 2020 ont conduit l'ANTS à réorganiser son dispositif d'accompagnement des usagers. Ainsi, malgré la crise, le CCC est resté ouvert tout au long de l'année 2020, les téléconseillers répondant aux usagers en présentiel ou en télétravail. Il a assuré une continuité de service et poursuivi son investissement auprès des usagers pour leur proposer un accompagnement répondant à leurs attentes en étant accessible sur tous les canaux de contacts (téléphone, mails, courriers et réseaux sociaux).



1.1.4 Un support à destination de nos partenaires institutionnels toujours performant

Afin de répondre au mieux à nos partenaires institutionnels, des lignes téléphoniques et des adresses mails dédiées et prioritaires ont été mises en place dès 2017.

Pour l'Administration (CERT et préfectures) sur les cartes grises et permis de conduire :

Préfectures et services instructeurs	2019	2020
Appels reçus	15 327	15 372
Appels traités	13 996	14 211
Taux de décroché	92 %	92 %
Délai moyen d'attente avant décroché	47 s	2'07
Courriels reçus	6 311	5 713
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48h	90 %	88 %

Pour les professionnels sur les cartes grises :

Professionnels de la vente	2019	2020
Appels reçus	640 488	587 566
Appels traités	531 242	419 169
Taux de décroché	83 %	71 %
Délai moyen d'attente avant décroché	3'14 s	12'02 s
Courriels reçus	69 875	96 761
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48h	78 %	63 %

Pour les auto-écoles sur le permis de conduire :

Auto-écoles	2019	2020
Appels reçus	167 827	162 848
Appels traités	145 216	126 583
Taux de décroché	87 %	77 %
Délai moyen d'attente avant décroché	1'27 s	5'
Courriels reçus	12 789	16 242
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48h	78 %	75 %

Pour les points numériques et les Espaces France Services sur l'ensemble des téléprocédures :

Points numériques, Espaces France Services	2019	2020
Appels reçus	88 372	56 106
Appels traités	80 449	50 008
Taux de décroché	91 %	89 %
Délai moyen d'attente avant décroché	1'58 s	2'20 s
Courriels reçus	61	338
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48h	90 %	81 %

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

Mairies, préfectures et CERT	2019	2020
Appels reçus	69 908	65 260
Appels traités	57 341	43 851
Taux de décroché	82 %	67 %
Délai moyen d'attente avant décroché	1'10 s	3'55 s
Courriels reçus	5 697	8 660
Taux de réponse courriels	100 %	100 %
Taux de réponse courriels en moins de 48h	90 %	78 %



1.1.5 Les réseaux sociaux : un nouvel élan

L'agence a développé une présence multicanale sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter depuis 2018 et LinkedIn depuis 2019. Au dernier trimestre 2020, elle a opéré un véritable tournant dans sa stratégie, en visant notamment une utilisation mieux adaptée des canaux à sa disposition.

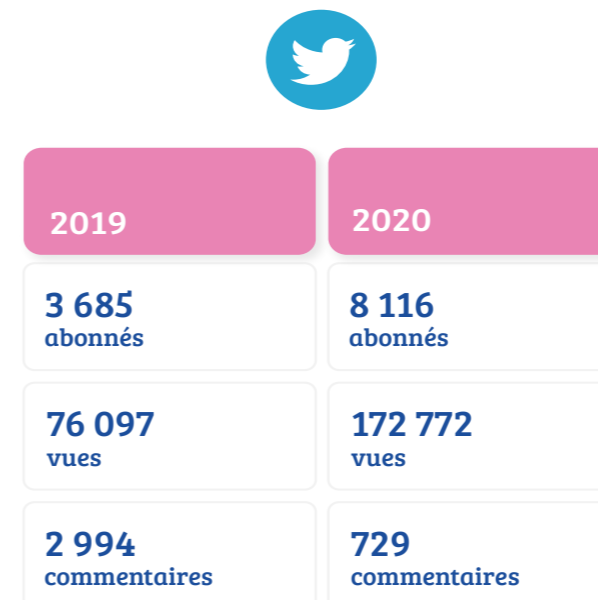
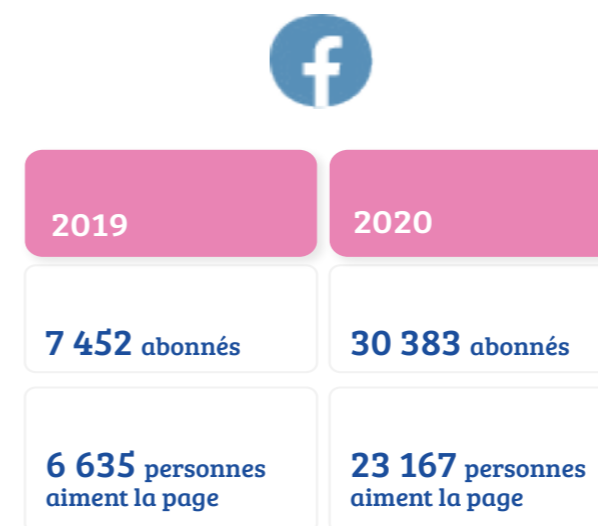
En 2021, l'agence souhaite renforcer sa communication sur les réseaux sociaux et redynamiser son image auprès des usagers.

- Facebook demeure un outil au service d'une communication informationnelle (13 publications sur ce réseau social en 2020).
- Twitter et LinkedIn sont désormais employés comme deux vecteurs d'humanisation et de valorisation des démarches innovantes entreprises par l'agence (33 publications sur Twitter et 13 sur LinkedIn en 2020).

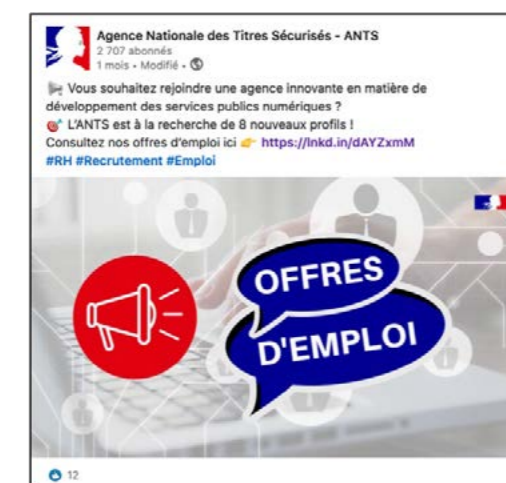
Pour les années à venir, l'objectif de l'agence est d'incarner le service public de demain : un service plus humain, plus proche de sa communauté virtuelle et œuvrant dans le sens d'une transparence accrue.



Quelques chiffres 2020 : Une communauté totale de 41 199 personnes.



Quelques exemples de publications sur Twitter et LinkedIn :





1.1.6 Le niveau 2 du Centre d'appels

Le niveau 2 technique :

L'équipe est composée de 10 agents dont les missions sont :

- Analyser et traiter des dossiers complexes portant sur des aspects métiers, techniques ou réglementaires ;
- Assurer le lien entre le support de l'ANTS et les CERT pour le suivi des dossiers (retard de traitement, cas particuliers, etc.) ;
- Fournir les explications nécessaires sur des anomalies à la Cellule Faits Métier afin que cette dernière ajoute les éléments de langage dans la base de données ;
- Participer aux différentes réunions pour le suivi des évolutions et la résolution des anomalies des différents projets ;
- Assurer les formations techniques aux agents du Centre d'appels.

En 2020, environ 90 000 dossiers ont été transférés au niveau 2 technique. (Soit 3,5% des contacts traités par le CCC)

La Cellule Faits Métier (CFM) :

L'équipe est composée de 6 personnes. Elle assure :

1

La création et la mise à jour des éléments de langage à destination des agents du Centre d'appels (CCC) dans les bases de connaissances «WIKI», pour chaque canal (téléphone, mail, courrier et réseaux sociaux) et chaque mission principale (TES, COMEDEC, SIV, PDC et ANEF) et transverse (VOXUSAGER, Police Municipale).

En 2020, 1300 actualités ont ainsi été publiées, et 1100 modèles de mails créés ou modifiés.

2

Le maintien en compétence des agents du CCC interne et externe, et la formation initiale des agents du CCC interne. A ce titre, en 2020, l'équipe a réalisé :

- **25 formations initiales** qui ont permis à de nouveaux agents ou intérimaires d'acquérir de nouvelles compétences ;
- **34 ateliers** pour permettre le maintien à niveau de connaissances déjà acquises des agents en poste.



L'équipe doit être réactive, toujours en phase avec l'actualité et en veille permanente sur la réglementation qui ne cesse d'évoluer. Elle alimente également les FAQ de notre site Internet. La crise sanitaire a nécessité une adaptation de l'organisation du travail, notamment avec la mise en place du télétravail. La CFM a ainsi produit,

dans un délai assez court, de nouvelles fiches wiki afin d'expliquer les nouvelles méthodes de travail et outils à disposition des téléconseillers. En parallèle, de nombreux éléments de langage ont dû être déployés rapidement afin de répondre aux nouvelles interrogations des usagers.



1.1.7 L'expérience usagers

Les tests utilisateurs

Dans un but d'amélioration continue de ses sites internet et téléprocédures, l'ANTS a organisé des sessions de tests utilisateurs en présentiel en 2020.

Ces tests utilisateurs ont concerné une large variété de publics :

- Des particuliers, des agents de mairie, des professionnels de l'automobile et des auto-écoles ont pu donner leur avis sur le nouveau site de l'ANTS qui sortira en 2021.
- Une nouvelle téléprocédure sur le SIV a été soumise à des particuliers et des professionnels de l'automobile.
- Des parcours utilisateurs alternatifs, concernant la demande des titres d'identité ont été testés auprès d'un panel d'usagers.
- Enfin, un test utilisateurs auprès de personnes autistes et/ou en situation de handicap a pu être mené sur le processus de création de compte. Réalisé grâce à l'association « Les Papillons Blancs de Paris », il nous a permis de poser les jalons d'améliorations futures des interfaces du portail ANTS pour des sites toujours plus inclusifs.

Les résultats des enquêtes de satisfaction



Sur les demandes de carte d'identité nationale et de passeport le taux de satisfaction s'établit à

87%



Pour la délivrance du permis de conduire, le taux de satisfaction s'élève à

69%



Pour la délivrance du certificat d'immatriculation, le taux s'établit à

82%

La satisfaction des usagers

Les grands projets de l'ANTS font l'objet d'une démarche centrée sur les utilisateurs. L'ANTS et la DSR ont sollicité les équipes DesignGouv de la DINUM pour impulser une démarche de design et simplifier les parcours usagers dans les téléprocédures concernant l'immatriculation des véhicules. Cette démarche fait écho à un travail de plus grande envergure concernant la refonte du SIV à échéance plus lointaine. La refonte des sites internet de l'ANTS s'est poursuivie en 2020 en ciblant prioritairement les points de frictions résiduels dans les parcours usagers. Dorénavant, et grâce aux retours de nos usagers, le travail se poursuit vers une simplification plus drastique des parcours de connexion et de création de compte ANTS.



1.2

Le site internet de l'agence, la porte d'entrée des démarches en ligne



1.2.1 Sites internet et données statistiques

Les sites de l'ANTS constituent des points d'entrée essentiels pour les usagers qui souhaitent réaliser leurs démarches en ligne. Tout au long de l'année 2020, les sites sont restés performants avec **un taux de disponibilité de 99,9 %**, absorbant ainsi le flux important de sollicitations quotidiennes.

Visites sur les sites de l'agence

	2017	2018	2019	2020
Site ANTS	30 203 030	89 592 741	82 857 929	90 120 508
Site Immatriculation	13 764 774	39 041 942	32 086 115	35 253 734
Site Passeport	10 687 588	16 969 053	20 552 791	15 869 791
Site Permis de conduire	14 326 005	31 144 222	28 150 676	28 898 552
Total	68 981 397	176 747 958	163 647 511	170 142 585

+4%
de visites en 2020

La consultation des sites est en progression en 2020 avec + 4% de visites. Le nombre de créations de comptes a également progressé (+ 14%) et le recours à FranceConnect s'est développé, constituant ainsi 29% des comptes utilisés pour se connecter aux sites de l'ANTS.

Afin de garantir la continuité de service et renforcer l'accompagnement des usagers,

+14%
de créations de comptes

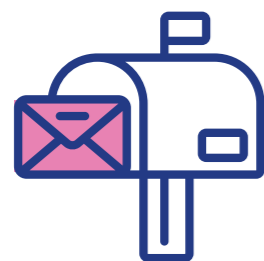
les FAQ « Foires Aux Questions » ont régulièrement été mises à jour. Des rubriques dédiées « COVID-19 » ont ainsi été ajoutées afin de permettre aux usagers de trouver des réponses à leurs questions, en lien avec l'actualité et l'évolution de la situation sanitaire, notamment sur la continuité de certains services tels que les examens du permis de conduire.



1.3

Une délivrance des titres sécurisés rendue difficile avec la crise sanitaire

1.3.1 Un nombre de titres produits et acheminés en baisse par rapport à 2019



Dès le 17 mars 2020, la crise sanitaire a eu un impact sans précédent sur les demandes de production de titres. En raison du confinement total, les usagers ont été dans l'obligation de modifier leurs habitudes de consommation (arrêt des achats de véhicules et/ou des déplacements), ce qui a conduit à une chute des demandes de production, tous titres confondus. La levée du confinement a néanmoins permis de revenir à une activité presque normale à compter de juin 2020. Contrairement à la carte nationale d'identité, utile pour les démarches de la vie quotidienne, la demande de passeport est quant à elle restée en baisse en raison de l'interdiction de voyager à l'étranger.

En millions de titres produits	2019	2020	Ecart en %
Carte grise	12,0	10,9	-9,2
Etiquette de changement d'adresse	1,9	2,0	5,3
Permis de conduire	2,5	2,2	-12,0
Passeport ordinaire	4,2	2,6	-38,1
Carte nationale d'identité	5,3	4,4	-17,0
Titre de séjour des étrangers	1,1	0,9	-18,2

1.3.2 Des délais de délivrance en hausse

Durant cette période, les contraintes sanitaires imposées aux services instructeurs du ministère de l'Intérieur ainsi que nos prestataires pour la production et la distribution des titres ont mécaniquement entraîné une hausse des délais.

Délai de délivrance (en jours)	2019		2020	
	Instruction	Production et acheminement	Instruction	Production et acheminement
Carte grise	7	6	2	4
Permis de conduire	20	26	19	7
Passeport	20	31	20	11
Carte nationale d'identité	24	33	22	11

A titre d'illustration, La Poste a dû appliquer la distanciation sociale et par conséquent adapter les missions quotidiennes des facteurs en dérogeant à la signature de l'utilisateur en cas de remise en main des cartes grises et des permis de conduire. Chronopost a rencontré, pour sa part, des difficultés à distribuer les passeports en raison notamment de mairies fermées ou de vols commerciaux annulés.



02.

Fiabiliser, optimiser innover



Introduction	32
2.1 Passeport / Carte nationale d'identité	34
2.1.1 TES : titres électroniques sécurisés	34
2.1.2 De nouveaux dispositifs de recueil en 2020 et surtout en 2021	35
2.1.3 Le projet de remplacement des cartes TES (Titres Electroniques Sécurisés) : déploiement de la carte ANTS	36
2.1.4 La nouvelle carte nationale d'identité	38
2.2 Le permis de conduire	39
2.2.1 Des améliorations constantes	39
2.3 La carte grise	41
2.3.1 Le système d'immatriculation des véhicules en quelques chiffres	41
2.3.2 La refonte du SIV : un projet de longue haleine	44
2.3.3 Simplimmat : une application smartphone pour l'utilisateur	45
2.4 L'ANTS, c'est aussi ...	46
2.4.1 Les titres de séjour	46
2.4.2 La vignette VISA	48
2.4.3 Les timbres fiscaux	50
2.4.4 Les cartes agents	51
2.4.5 COMEDEC	52
2.4.6 DOCKERIF	53
2.4.7 Justif'Adresse	54
2.4.8 2D-DOC	54
2.4.9 Normalisation : comités internationaux	56

Introduction

La Direction du Digital et des Technologies a poursuivi ses efforts tout au long de l'année 2020, pour assurer le bon fonctionnement des systèmes d'information de l'ANTS et améliorer leur résilience. Les principaux projets de rénovation des SI de l'agence lancés dès 2019 (nouveau Portail) et en 2020 (CRM, outil ITSM), seront mis en service en 2021. Le nouveau site d'hébergement dans un data center de la DNUM a été livré fin 2020 et sera mis en service opérationnel avec le

nouveau Portail. L'application mobile Simplimmat développée selon la méthode Agile, a été industrialisée en 2020 et sera ouverte au grand public en phase pilote au premier trimestre 2021. D'importants travaux de sécurisation et de rénovation du patrimoine technique et applicatif de l'agence ont été menés avec pour but de réduire la dette technologique des SI de l'ANTS. Ces travaux se poursuivront en 2021.

Ces efforts ont permis, en 2020, d'améliorer la disponibilité de nos systèmes d'information¹, limitant à quelques heures la durée d'indisponibilité de nos services pour les usagers, comme en témoigne le tableau ci-dessous :

En %	2017	2018	2019	2020
Taux de disponibilité du site Internet de l'ANTS	99,50	99,40	97,12	99,90
Taux de disponibilité du système d'immatriculation des véhicules	97,00	99,72	99,87	99,94
Taux de disponibilité du système national des permis de conduire	99,50	99,60	99,70	99,81
Taux de disponibilité des dispositifs de recueil en mairie	99,50	99,64	99,70	99,58

¹ Le taux de disponibilité est égal au rapport entre la durée réelle de disponibilité du SI et la durée attendue et contractualisée de disponibilité de ce même SI.

Enfin, les travaux relatifs aux grands projets (nouvelle CNI, Identité Numérique régaliennne et Refonte SIV), qui constituent des défis majeurs pour l'agence et le ministère de l'Intérieur, se sont accélérés en 2020. Les développements des évolutions nécessaires pour la mise œuvre de la nouvelle carte d'identité ont été réalisés et sont en phase de recette depuis la fin d'année 2020, avec l'objectif de démarrer la phase pilote au 15 mars 2021. La Conception Générale (CG) de

la Refonte du SIV a été conduite tout au long de l'année donnant la trajectoire du programme sur les 4 années à venir. Le dossier DINUM, étape importante et condition de la poursuite du programme, sera déposé avant la fin du premier semestre 2021. Le programme d'Identité Numérique régaliennne a passé un jalon important en obtenant le « tampon » de la DINUM autorisant l'appel d'offres du SGIN en juillet 2020, et les premières réalisations en 2021.

Patrick MOCCHI
Directeur du digital et des technologies

2.1

Passeport Carte nationale d'identité

2.1.1 TES : titres électroniques sécurisés

Le système TES supporte le processus, hautement sécurisé, de délivrance des passeports et des cartes d'identité. À cet effet, il permet de recueillir les demandes de titres, d'instruire ces demandes, de remettre les titres, et, le cas échéant, de les déclarer perdus ou volés. TES gère la demande de production auprès des centres de production (Imprimerie Nationale et CNPT), le suivi de la production et la distribution de ces titres. Pour cela, l'ANTS met des dispositifs de recueil (DR) à disposition des mairies, des préfectures et des postes consulaires.

Suite à l'audit de sécurité de 2017, de nombreuses évolutions ont été

réalisées pour augmenter la sécurité de TES. Sa résilience a également été accrue.

L'accès à l'application sensible TES se fait au moyen de cartes d'accès, ce qui garantit la sécurité et la traçabilité des actions.

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

L'infocentre, initialisé dès le lancement de TES pour mesurer la performance du processus et assurer le suivi des déploiements, a toujours accompagné les évolutions de TES pour fournir les indicateurs associés à ces évolutions, à un niveau de plus en plus fin. L'application est aujourd'hui en cours d'évolution afin d'accueillir la nouvelle Carte Nationale d'Identité.

2.1.2 De nouveaux dispositifs de recueil en 2020 mais surtout en 2021

Un parc de dispositifs de recueil toujours en augmentation

En 2020, l'ANTS a continué le projet de déploiement de **100 nouveaux dispositifs de recueil (DR)** initié en 2019 afin de faire face à l'augmentation du nombre de demandes de passeports et de CNI sur le territoire. Ainsi, 28 de ces 100 Dispositifs de recueil avaient été déployés en 2019.

En dépit des conditions sanitaires, 46 DR supplémentaires ont pu être déployés en 2020 :

14 communes ont reçu un DR supplémentaire,

28 nouvelles mairies ont pu être équipées de leur premier dispositif de recueil,

4 préfectures ont été équipées de DR mobiles supplémentaires.

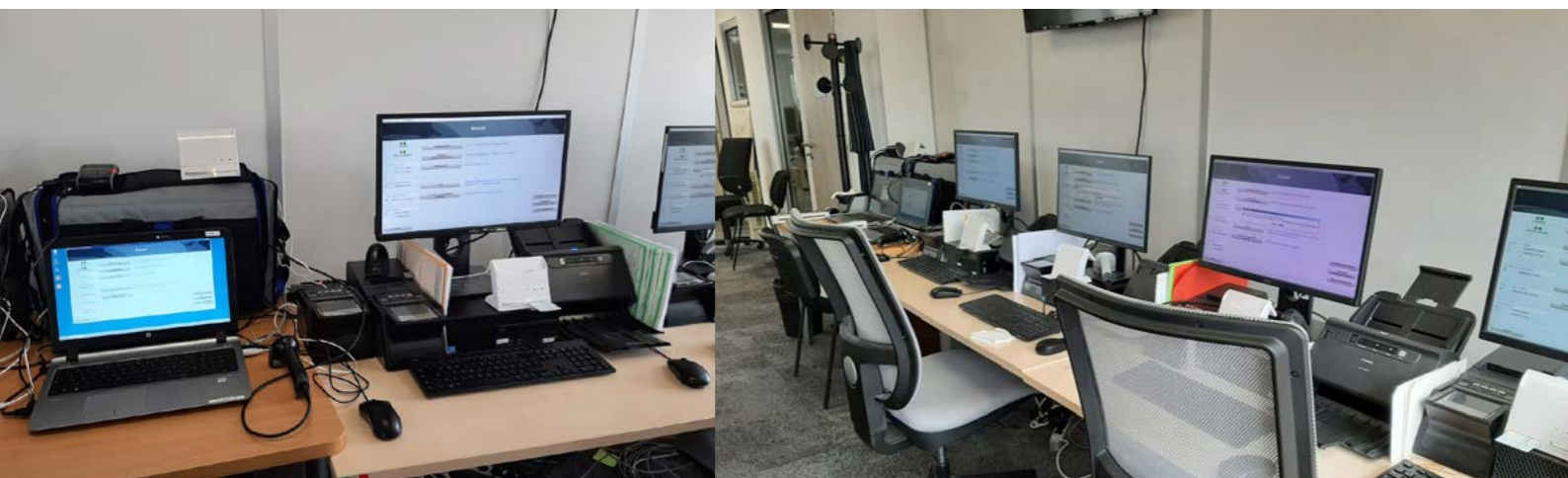
Les 26 équipements restants de cette vague de déploiement seront déployés en 2021.

En parallèle, 5 transferts de dispositifs de recueil ont été demandés par les préfets pour redistribuer les dispositifs de recueil dans leur département et 394 déménagements ont été réalisés au sein d'une même commune.

Perspectives

Les 1000 DR commandés en 2020 seront déployés en 2021-2022 dans le cadre de la nouvelle CNI et pour renouveler partiellement le parc de DR.

Le parc existant sera migré en W10 au second semestre 2021.



2.1.3 Le projet de remplacement des cartes TES : déploiement de la carte ANTS

Pour des raisons de sécurité, l'ANTS a décidé en 2018 de n'utiliser plus qu'une seule carte d'accès à ses applications. La carte utilisée pour Comedec, avec un niveau de sécurité plus élevé, a naturellement été choisie pour remplacer les cartes TES. Une seule et même carte permet désormais de se connecter à l'application Comedec et aux Dispositifs de recueil : la carte « ANTS ».

Le projet de remplacement des cartes TES par des cartes ANTS s'inscrit dans un projet plus large : le remplacement de la carte TES initié en juillet 2019.

La carte TES disparaît au profit de différentes cartes selon ses utilisateurs ou son utilisation :

- **En CERT**, la carte TES est remplacée par la carte MI (Ministère de l'Intérieur) : changement effectué en 2019.
- **En préfecture**, elle est remplacée par :
 - La carte MI (Carte professionnelle du ministère de l'Intérieur) pour l'accès au DIV (Dispositif Instruction Validation)
 - La carte ANTS pour l'accès aux dispositifs de recueil.
- **En mairie**, elle est remplacée par la carte ANTS.

Le projet de déploiement des cartes ANTS a débuté en août 2020. Ce projet impacte tous les agents utilisant les dispositifs de recueil. En juillet 2020, environ 18 000 agents de préfectures, mairies et bases de défense disposaient d'une carte TES.

Ce passage aux cartes ANTS implique trois changements majeurs pour les utilisateurs de TES :

1

Un renforcement du niveau de sécurité des cartes :

- Les cartes ANTS sont des cartes RGS***.
- Ces cartes doivent être remises en face à face (physiquement et informatiquement).
- Elles sont remises et activées en présence d'un référent carte et de l'agent.

2

Une modification des procédures de délivrance des cartes :

- Les cartes ANTS sont commandées, remises et activées par des référents présents sur chaque site (référents en préfectures, mairies et bases de défense).

3

Une modification des procédures de délivrance des cartes :

- Les demandes d'habilitation se font à présent de manière dématérialisée. Un portail d'enregistrement et de migration a été mis en place à cet effet.
- Le traitement des demandes d'habilitation est décentralisé :
 - Les responsables habilitations TES en CERT traitent les demandes d'habilitation des agents de leur CERT,
 - Les responsables habilitation TES en préfecture traitent les demandes d'habilitation des agents de leur préfecture et des mairies de leur département.

L'ANTS n'intervient que pour l'attribution de droits restreints.

Pour faire face à ces changements et faciliter le déploiement des cartes ANTS, l'ANTS a dispensé des formations auprès des nouveaux utilisateurs de cette carte, les mairies non raccordées au dispositif Comedec ainsi que les bases de défense. Il n'a pas été nécessaire de dispenser des formations aux agents des préfectures et des mairies raccordées au dispositif

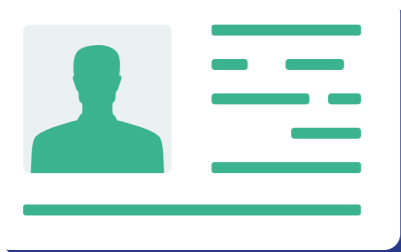
Comedec puisque ces agents sont déjà formés sur ces procédures au titre de Comedec.

Les formations ont débuté en octobre 2020 et se poursuivront jusqu'au 31 mars 2021 avec pour objectif de remplacer toutes les cartes TES par des cartes ANTS avant juillet 2021.



2.1.4 La nouvelle carte nationale d'identité

Le règlement communautaire 2019/1157 du 20 juin 2019 impose aux Etats membres qui utilisent une carte d'identité, des caractéristiques communes qui vont nécessiter le passage, au plus tard le 2 août 2021, à une nouvelle carte qui devra adopter le format «carte bancaire» et incorporer un composant électronique (puce électronique).



L'ANTS se coordonne avec les acteurs du ministère de l'Intérieur - agents d'instruction, contrôles frontières, forces de sécurité intérieure, enquêteurs... - afin d'organiser les travaux de production du nouveau titre sécurisé auprès de l'Imprimerie Nationale.

Elle a également engagé la modification des applications concernées, notamment l'application TES (Titres Electroniques Sécurisés), et assume la maîtrise d'œuvre de ce projet qui touche le titre lui-même, les chaînes industrielles de confection et de personnalisation de l'Imprimerie Nationale et le transport.

2.2

Le permis de conduire

2.2.1 Des améliorations constantes

L'année 2020 a été bouleversée par la crise sanitaire. Cependant, le service de la téléprocédure permis de conduire est resté opérationnel pour les usagers. Le principal défi relevé a été de parvenir à réaliser le maximum d'actions dans les conditions de télétravail imposées par la situation sanitaire.

Les équipes techniques ont déployé plusieurs évolutions ; notamment **la dématérialisation de la nouvelle téléprocédure de demandes des échanges de permis de conduire étranger au sein et hors de l'Union Européenne**. Cette évolution très attendue a pour objectif de réduire

significativement les délais de traitement parfois importants de l'ancienne procédure d'échange de permis étranger. De plus, d'importantes actions de consolidation et d'adaptation technique ont été menées pour maintenir la qualité de service attendu. Une homologation de la téléprocédure Permis de Conduire a été conduite au dernier trimestre 2020 et sera finalisée d'ici fin janvier 2021. La Délégation à la Sécurité Routière (DSR) poursuit le programme de modernisation du SI Permis de Conduire qui remplacera la partie ancienne du SI (SNPC) et mettra en œuvre de nouvelles technologies en mode agile. En parallèle de cet important programme de refonte, le système actuel est consolidé afin de garantir la qualité des données et de répondre au mieux aux besoins des usagers.



En perspective de l'année 2021, des évolutions sont prévues :

- Généralisation de «JustifAdresse» à l'ensemble des départements.
- De nouveaux services dont l'inscription à l'examen du permis et du passage à l'examen des candidats.

2020 :
**Consolidation
fonctionnelle
et dématérialisation
des demandes d'Échanges
de Permis Etranger**

2.3

La carte grise

2.3.1 Le système d'immatriculation des véhicules en quelques chiffres

Le système d'immatriculation des véhicules (SIV)

Suite à la mise en place du Plan Préfectures Nouvelle Génération fin 2017, avec un redressement en 2018, une stabilisation en 2019, 2020 a été l'année de la sécurisation et de l'optimisation du fonctionnement des démarches en ligne des cartes grises.

Malgré une année 2020 marquée par la crise sanitaire, le SIV a maintenu son activité avec 5 mises en production majeures et 9 objectifs :

- Amélioration de l'ergonomie du SIV pour les centres d'expertises et de ressources titres (CERT),
- Amélioration de la sécurité des échanges entre les télédéclarants et les CERT,
- Amélioration des démarches pour les usagers et les professionnels de l'automobile via la simplification de certains contrôles,
- Mise en place des certificats de conformité électronique eCoc (Réglementaire) pour l'immatriculation des véhicules neufs,
- Mise en place de la loi de finances 2020 et 2021, modifiant en profondeur le calcul des taxes liées à l'immatriculation,
- Correction des anomalies ou dysfonctionnements informatiques,
- Amélioration de la sécurité du système pour maintenir son homologation,
- Renforcement des contrôles pour la lutte anti-fraude (Contrôle du VIN et des marques, Blacklistage de certificats numériques),
- Ajout d'interfaces de consultation pour le SI Fourrière et le système de prime à la conversion.

Grâce à ces mises en production et aux différentes actions de renfort en CERT, le stock de dossiers en cours d'instruction a baissé en 2020, passant de 149 000 téléprocédures en début d'année à 121 000 fin 2020.

Plus de 7,2 millions de démarches ont été créées par les usagers, particuliers et professionnels, contre 6,9 millions en 2019. Une amélioration importante des démarches a été mise en production début décembre 2020, les effets ont été perçus par les usagers et les CERT dès la mise en production.

Le nombre de cartes grises produites (certificats d'immatriculation) est en baisse, avec 11 millions de certificats d'immatriculation produits en 2020 contre 12 millions en 2019. Cette baisse s'explique notamment par la crise sanitaire et le confinement total de début 2020.

Le nombre global d'opérations dans le SIV, produisant ou non une carte grise, est globalement stable à l'exception des immatriculations de véhicules neufs :

Opérations sur véhicules neufs :

3 221 999 en 2018	3 359 083 en 2019	2 679 156 en 2020
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Opérations sur véhicules d'occasion :

31 596 840 en 2018	32 556 235 en 2019	32 701 979 en 2020
------------------------------	------------------------------	------------------------------

Les professionnels de l'automobile : partenaires incontournables

Le nombre de professionnels de l'automobile habilités à se connecter dans le SIV a légèrement baissé :

37 909 fin 2018	39 507 fin 2019	38 382 fin 2020
---------------------------	---------------------------	---------------------------

soit une baisse de 2,85%.

2.3.2 La refonte du SIV : un projet de longue haleine

La « Refonte SIV » est un programme de transformation planifié sur plusieurs années visant à remplacer le système SIV existant.

A la suite du schéma directeur finalisé début 2019, l'ANTS a conduit en 2020 la conception générale du nouveau système en associant l'ensemble des principaux acteurs du système d'immatriculation des véhicules. Une attention particulière a été portée aux cas d'usages métier pour le bénéfice des usagers en termes d'accessibilité et de simplification des démarches.

Ainsi, le nouveau système améliorera l'accès aux téléprocédures pour les usagers, favorisera l'inclusion numérique, augmentera la qualité de service rendue aux partenaires, tout en renforçant les moyens de contrôle de l'information et de lutte contre la fraude, en se conformant aux exigences du RGPD et de la politique de sécurité du ministère de l'Intérieur.

On peut citer notamment :

- La définition d'un parcours usager « inclusif », conforme au RGAA niveau AA, minimisant les saisies de données par les demandeurs d'immatriculation et améliorant le suivi du traitement des demandes, menée en collaboration avec les référents de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne et le programme «Commando UX» de la DINUM.
- Une optimisation de l'outil utilisé par les agents en CERT dans le cadre du traitement des demandes d'immatriculation,
- La prise en compte de la gestion de la fraude au fil du traitement des demandes usagers.

Les choix de conception opérés permettront la mise en œuvre des évolutions fonctionnelles en « time to citizen » ainsi que l'amélioration de l'exploitation du système.

La trajectoire de mise en place du nouveau système s'inscrit dans la logique d'une mise en œuvre progressive conjuguant la construction du nouveau SIV avec le décommissionnement du SIV actuel. Elle définit, sur les 4 années de construction, les différentes étapes en précisant, pour chacune d'elles, la valeur créée pour les usagers et utilisateurs.

L'enjeu de 2021 est d'engager pleinement les travaux de réalisation dès obtention de l'avis positif de la DINUM, indispensable au lancement de tout grand projet SI.

2.3.3 Simplimmat : une application smartphone pour l'utilisateur

Le projet Simplimmat deviendra disponible sur les stores IOS et Android pour les usagers de 3 départements (Eure-et-Loir, Eure, Yvelines) dès le mois de mars 2021.

Simplimmat est une application mobile gratuite qui permettra aux particuliers qui vendent un véhicule d'échanger les données administratives de leur véhicule et de procéder de façon simplifiée et sécurisée à la démarche administrative de cession du véhicule. L'acheteur pourra également bénéficier de cette simplification en accédant à la fonctionnalité d'obtention de la carte grise.

Elle sera ainsi le canal digital des procédures pour la cession des véhicules et de leur immatriculation. La date de mise en production sur les 3 départements pilotes (Eure-et-Loir, Eure, Yvelines) est prévue pour mars 2021. En fonction des ajustements à réaliser et des retours usagers, la généralisation est prévue en 2021.

Cette application utilise des fonctions permises par les smartphones (Prise de photographies, géolocalisation, etc.)

afin de limiter la saisie de données. Le certificat de cession sera au format PDF mais pourra être utilisé en mode dématérialisé grâce à l'utilisation du 2DDOC (QR code sécurisé avec une signature électronique). L'arrivée de ce dispositif marque les prémices des futurs dispositifs de dématérialisation qui pourront, à terme, permettre d'avoir sur son smartphone des documents administratifs sécurisés et reconnus par l'Etat.

La sécurisation de l'authentification des usagers passera par l'utilisation systématique du service France Connect. Une fois authentifié, l'utilisateur pourra réaliser ses démarches en toute sécurité. La certification des données par les services de l'Etat sera également un point positif pour rassurer les acheteurs de véhicules d'occasion.

Les travaux réalisés en concertation avec la DSR (Délégation à la Sécurité Routière) visent la simplification et la sécurisation des démarches pour les usagers. La phase d'expérimentation lancée sur 3 départements permettra de recueillir le retour des usagers et d'améliorer la qualité de l'application pour réussir pleinement le déploiement sur l'ensemble du territoire français.



2.4

L'ANTS, c'est aussi ...

2.4.1 Les titres de séjour

Le titre de séjour est délivré aux ressortissants étrangers, sous la responsabilité de la Direction Générale des Étrangers en France.

Le cadre réglementaire est celui du Code de l'Entrée et du séjour des Étrangers et du droit d'asile (CESEDA) mais aussi des divers règlements européens ou accords bilatéraux. Cette réglementation est complexe et nécessite une vigilance sur l'exhaustivité des éléments à mettre en œuvre et du processus métier à respecter.

La réglementation applicable au titre lui-même et à ses spécifications est élaborée par la Commission

Européenne, au sein d'un groupe de travail ad hoc auquel siège l'ANTS. Elle est ensuite déclinée à l'échelle nationale afin de respecter les spécificités réglementaires. L'ANTS a grandement contribué aux travaux de la Commission Européenne de 2013 à 2019, en fédérant les acteurs concernés en France et en sollicitant les arbitrages nécessaires pour établir une position commune. Le suivi de fin du projet a permis, collectivement, de respecter le besoin réglementaire de la DGEF en termes d'affichage des données et de remplir les contraintes de sécurisation du support dans le cadre des capacités de réalisation de l'industriel. Les forces de l'ordre, dans leur double dimension d'agents de contrôle et d'enquêtes, ont également pu faire part de leur point de vue et de leurs besoins.

L'ANTS a conduit les négociations avec les experts des autres Etats membres et avec la Commission pour préserver au mieux les intérêts de la France :

- Une carte plus lisible, la France ayant émis des exigences spécifiques, sur laquelle l'image numérisée du visage prenait une dimension plus importante,
- Le fond clair participe à l'accroissement de l'accessibilité aux informations du document,
- Les bords transparents, que la Commission avait tenté de faire disparaître mais que la France estimait nécessaire à la sécurité du support,
- Certains éléments de sécurité auxquelles la France est attachée,
- Le maintien de certaines rubriques avec une longueur suffisante afin de permettre au document de porter l'intégralité des informations pertinentes.

L'ancien format du titre de séjour était matérialisé sur un fond rose et bleu



TSE depuis juin 2011 selon règlement (CE) n°380/2008 du 18 avril 2008

Le nouveau support





Environ 1 million de titres sont produits par an. Les demandes de carte sont générées dans les systèmes d'information de la DGEF (AGDREF et SBNA) par les services étrangers des préfectures. Ces envois en production transitent par l'infrastructure de l'ANTS et sont personnalisés par l'Imprimerie Nationale. Les titres sont ensuite adressés aux services préfectoraux afin d'être remis aux usagers. La mise en œuvre de cette échéance a été particulièrement impactée par l'actualité, dans la mesure où des modalités dédiées sont prévues pour les ressortissants britanniques. Ainsi, l'accord de retrait du Royaume-Uni de l'UE rend nécessaire une demande de titre pour un ressortissant britannique

résidant préalablement en France. Dans ce cadre, un mode d'acheminement spécifique a été mis en place par l'ANTS à la demande de la DGEF et les marchés ont dû être adaptés pour répondre à ce besoin spécifique. L'agence, en lien avec la DGEF, a animé les négociations sur le format du titre jusqu'à la réalisation concrète du projet. Puis la DGEF, en lien notamment avec l'ANTS, a coordonné les interventions des différents partenaires pour respecter les délais précisés par le Règlement sur le format des titres de séjour. Le dialogue et l'interaction avec l'ANTS ont permis de respecter les échéances réglementaires.

L'un des enjeux est le maintien de la qualité industrielle des vignettes : elles doivent pouvoir être stockées plusieurs mois dans les postes à l'étranger, dans des conditions variables d'hygrométrie et de température, puis être imprimées sans se décoller, pour ensuite être décollées de leur support et recollées définitivement sur les passeports. Leur processus de fabrication doit être protégé. L'ANTS a émis, lors de l'audit de février 2013, des exigences complexes pour le titulaire du marché. Avec cette vignette, ces exigences seront en grande partie satisfaites. Leur processus de commande-livraison doit garantir la traçabilité des lots de vignettes mais aussi supporter les besoins du MEAE (Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères) en termes de prévisions, de commande et de suivi de ses stocks. L'ANTS a adapté, en conséquence, l'application AGIT, mise à la disposition des postes consulaires et des postes frontaliers pour tracer les commandes et les livraisons de vignettes.

une décision d'exécution prévoyant la mise en œuvre d'un code-barre signé sur les vignettes d'ici mars 2022. L'agence a contribué au retour d'expérience sur ces titres. Elle participe aux travaux de renforcement des sécurités de ces titres et elle informe la Sous-direction des Visas de l'avancement des travaux sur le code-barre en question.

2.4.2 La vignette VISA

La vignette visa est un titre vierge. C'est un document préencollé sur lequel sont imprimés les visas délivrés aux ressortissants de pays tiers pour les courts et longs séjours, par les postes consulaires sous la supervision de la sous-direction des visas. Sa réglementation est élaborée par le Comité de l'article 6, instance de la Commission Européenne créée pour coordonner l'élaboration et le contrôle des visas. L'ANTS a activement contribué à la conception de la nouvelle vignette, imposée dans un règlement communautaire de 2017, et qui devait

être généralisée pour la fin 2019. A cet effet, l'agence a beaucoup échangé avec ses homologues européens et avec les experts d'IN Groupe et des forces de l'ordre, sous la conduite de la Sous-direction des Visas. Elle est produite à 4 millions d'exemplaires annuellement à l'Imprimerie Nationale et expédiée aux postes consulaires et frontaliers délivrant des visas. Ces derniers personnalisent la vignette au moyen d'imprimantes spécifiques depuis l'application de délivrance des visas, décollent la vignette de son talon et la recollent sur le passeport du titulaire.

Les pilotes lancés les 25 et 27 juin 2019 à Bruxelles et à Londres ont confirmé la tenue de notre vignette, mais la faillite d'un producteur de papier a imposé l'introduction d'un nouveau papier entre le pilote et la généralisation, ce qui a occasionné quelques difficultés. En 2020, de nouveaux travaux ont été lancés, sur la base d'une étude de la qualité comparée des vignettes des différents Etats que l'ANTS a partagée avec les acteurs nationaux, et d'un retour d'expérience collectif sur la fraude affectant ces vignettes. La Commission Européenne a adopté



Vignette 74 VI selon règlement (CE) n°334/2002 du 18 février 2002



Nouvelle vignette 75 VI selon règlement (CE) n°2017/1370 du 7 juillet 2017



Mot de la SDV

La Sous-Direction des Visas remercie l'ANTS de son soutien dans la mise en œuvre de l'application du règlement (CE) n°2017/1370 du 7 juillet 2017 qui a abouti à la généralisation de la nouvelle vignette visa 75/VI dans l'ensemble du réseau consulaire français, dans les postes frontières ainsi que dans les préfectures délivrant des visas.

La Sous-Direction des Visas tient à témoigner de la très grande qualité du travail fourni dans ce cadre. L'ANTS a en effet grandement contribué, par son expertise, à la fluidité de la production de cette nouvelle vignette et au succès de l'opération.

Alexandre Diebolt

2.4.4 Les cartes agents

2020 a été l'année de la bascule de la grande majorité des ministères vers la nouvelle plateforme PGCA (Plateforme de Gestion des Cartes Agents) à gouvernance multi-clients. Cette application développée par IN Groupe dans le cadre d'une offre commune avec l'ANTS, relative à la fabrication et la gestion de cartes professionnelles et de services associés (applications métiers, etc.) pour les agents de l'État et des collectivités territoriales, a été mise en production la première fois en 2018 pour le ministère des Armées, et a été

déployée fin 2019 pour les autres ministères. Des communes dans le cadre des échanges des données d'état-civil (projet COMEDec) ont convergé vers la nouvelle plateforme depuis fin 2019. Les ministères des Armées et de la Culture ont signé la nouvelle convention tripartite régissant les relations entre les acteurs. La signature du ministère de la Transition Écologique et Solidaire est attendue en 2021. Les négociations sont en cours avec le ministère de la Justice.

L'ANTS a conduit les négociations avec les experts des autres Etats membres et avec la Commission pour préserver au mieux les intérêts de la France :

- IN Groupe est en charge, d'une part, des activités liées à la réalisation des cartes et leurs acheminements pour les autorités administratives et d'autre part, de la gestion du système d'information concernant les demandes et la production de ces titres sécurisés.

- L'ANTS agit en tant qu'autorité et opérateur de services de confiance de l'État.

L'année 2021 sera consacrée à la contractualisation des ministères clients de l'offre PGCA.

2.4.3 Les timbres fiscaux

Les timbres fiscaux électroniques, lancés depuis mars 2015 en collaboration avec la Direction Générale des Finances Publiques et le ministère de la Justice, ont atteint cette année le nombre de 5,10 millions. 2,2 millions de timbres ont été utilisés pour les passeports et 860 000 timbres pour la

carte nationale d'identité (dans les cas de pertes et de vol). A ce jour, 24,5 millions de timbres électroniques ont été émis depuis le lancement de 2015. Des réflexions et des analyses sont en cours pour fusionner la plateforme Justice avec la plateforme de la DGFIP.



2.4.5 Comedec

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 la maîtrise d'ouvrage du ministère de la Justice. Depuis 2016, les principaux clients sont le ministère de l'Intérieur (passeport et, désormais, cartes d'identité) et les notaires. La solution a été mise en place afin de lutter contre la fraude à l'état civil au niveau des communes en automatisant la vérification des données.

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

Bilan 2020

La crise sanitaire a impacté de manière significative la volumétrie des échanges avec une baisse de 20% sur mars, avril, mai pour les demandes des notaires et une baisse de 71 % pour les demandes de titre d'identité nécessitant une vérification Comedec.

Le trafic notaire a été de 7,49 millions de demandes sur l'année 2020 (soit une progression de 16 % par rapport à 2019) ; et de 2,28 Millions de demandes pour les titres d'identité.

L'année 2020 a été marquée par le remplacement de l'ensemble des cartes à puces (10 000 cartes) et la reprise du raccordement des communes en fin d'année. Fin 2020, 1272 communes étaient raccordées à Comedec.

Depuis 2018, les communes raccordées reçoivent une participation de 0,50 euros par vérification pour les notaires (avec un minimum annuel de 1 000 réponses par an). L'ANTS a ainsi versé 3,2 millions d'euros à 770 communes au titre de l'exercice 2019/2020.

Perspectives 2021

En 2021, de nouveaux acteurs publics seront raccordés à Comedec et de nouvelles mentions (modifications sur les actes de naissance...) seront ajoutées à l'application.

2.4.6 DOCVERIF

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

Il a d'abord été mis en service en 2016 par l'arrêté du 10 août 2016 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 avec un pilote en 2019. Mis en production en 2021, 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.

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.

Perspectives

Des négociations sont en cours pour mettre à disposition le service DOCVERIF à des partenaires privés. Lors de son lancement en mars 2021, l'application Simplimmat sera également reliée à DOCVERIF.



2.4.7 Justif'Adresse

L'objectif du service « Justif'Adresse » est de dispenser les usagers qui le souhaitent de produire un justificatif de domicile, en leur proposant de sélectionner dans la téléprocédure de demande de titre, un fournisseur de service attaché à leur domicile. L'adresse déclarée est alors vérifiée automatiquement avec les données issues de ce fournisseur. Justif'Adresse est le nom du service développé par la DNUM qui procède à la comparaison de l'adresse déclarée par le demandeur avec celle présente dans la base de données du fournisseur de service. Les systèmes d'information TES, Permis de conduire et SIV de l'ANTS utilisent ce service dans le cadre des téléprocédures réalisées par les usagers. Les résultats positifs de l'expérimentation de ce service menée en 2019 et 2020 sur quelques départements, ont conduit à la décision de sa généralisation sur tout le territoire français le 1er février 2021. Les travaux d'amélioration constante de la performance des vérifications sont menés depuis 2020 sous l'impulsion de la MOA DMAT/MDST avec le concours de la DNUM dans le but de simplifier le parcours des usagers et de fiabiliser le service.

2.4.8 2D-DOC

Né au sein de l'ANTS en 2013, le 2D-DOC avait initialement permis de sécuriser les justificatifs de domicile grâce à un processus innovant : un QR Code signé électroniquement. Cette innovation a progressivement conquis du terrain et l'intérêt de cette solution, à la fois efficace et peu coûteuse, s'est imposé en tant que solution de la lutte anti-fraude.

L'année 2021 sera certainement un moment marquant pour le 2D-DOC car il sera apposé sur la nouvelle CNI. Cette mise en oeuvre permettra au grand public de découvrir la différence entre un simple QR Code non signé généré par tout un chacun en 10 secondes et un 2D-DOC infalsifiable à ce jour. Le couplage du dispositif 2D-DOC avec la mise à disposition du service DOC VERIF auprès des administrations et des établissements bancaires fournira un puissant moyen de lutte anti-fraude pour l'ensemble des administrations et des organismes sociaux.

L'intérêt du dispositif est tel que l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) a défini une norme spécifique pour encadrer sa génération et son utilisation au niveau mondial. Une association internationale (AIGCEV) gère désormais ce processus

rebaptisé Cachet Electronique Visible (CEV) ou Visible Digital Seal en anglais qui dépasse le cadre régalien dans lequel le 2D-DOC est utilisé et permet de nombreuses et prometteuses utilisations dans le domaine commercial privé. L'AFNOR et bientôt l'ISO attestent de la puissance du dispositif en définissant une norme dédiée.

Parmi les nombreux exemples d'utilisation du 2D-DOC, l'application Simplimmat va utiliser le dispositif sur les certificats de cession de véhicule dématérialisés. Cet usage a la particularité de mettre en lumière la double capacité du 2D-DOC à sécuriser tant le support papier classique que le support numérique dématérialisé.

2021 sera une année marquée par l'utilisation accrue du 2D-DOC, liée à la sensibilisation des utilisateurs sur l'importance d'utiliser les lecteurs permettant le contrôle des certificats.



2.4.9 Normalisation : comités internationaux

L'ANTS a poursuivi en 2020 sa participation aux différentes instances nationales et internationales de normalisation (AFNOR, ETSI, Commission Européenne, OACI, CNUDDI).

L'agence en tant qu'opérateur de services de confiance pour ses propres besoins (COMEDDEC, ALICEM) ou pour le compte d'autres ministères (Justice, Défense, Culture, Ecologie...) est en effet soucieuse de suivre ces travaux afin d'anticiper les impacts que l'évolution de ces normes pourraient avoir sur ses systèmes d'information (SI).

Elle s'engage résolument dans le cadre du COP 2021-2023 à assumer

pleinement sa mission de conseil technologique en matière de Titres sécurisés auprès du ministère de l'Intérieur.

Dans l'objectif d'affirmer l'importance de la dimension stratégique de la participation de l'ANTS aux travaux normatifs, et de renforcer son action de veille et de conseil technologique, l'agence a désigné en septembre 2020 un responsable Titres sécurisés dédié à 100% et chargé de proposer les lignes directrices et les postures à défendre dans les instances internationales.

La consultation des différentes directions concernées par ce sujet a été entreprise dès le troisième trimestre 2020 et se poursuit afin de construire un groupe d'experts interagissant pour défendre les intérêts français dans les instances nationales et internationales.

Les groupes de travail auxquels l'ANTS participe :

- le groupe Electronique Signature Infrastructure (ESI) de l'ETSI (Institut Européen des Standards Techniques), en charge de la refonte des normes et standards afférents au service de confiance électronique. Ces standards s'appliquent, entre autres éléments, à la signature électronique des personnes physiques et morales, au cachet électronique et à l'horodatage, au recommandé électronique...
- les différents groupes de travail sous l'égide de la Commission Européenne dans le cadre du Règlement eIDAS EU 9 10-2014. L'ANTS a aussi maintenu son engagement dans les différents groupes de travail de l'Union Européenne qui traitent de l'évolution des titres qu'elle produit : titres de séjour pour les étrangers, visas, passeports...
- les différents groupes de travail sous l'égide de l'OACI (Organisation Internationale de l'Aviation Civile) qui édicte les règles concernant les documents de voyage. L'ANTS participe à ce titre au Public Key Directory (PKD), système international d'échanges des clefs pour vérifier l'authenticité des passeports électroniques. Parmi les travaux, nous pouvons citer : les travaux du TAG TRIP, en assistance de la représentation permanente française quand elle la sollicite ; et la contribution à la préparation des futures évolutions des documents de voyage via sa participation au NTWG & ICBWG.



03.

Appuyer la continuité des missions de l'agence



Introduction	60
3.1 Moyens Généraux	62
3.1.1 Une équipe au service des agents	62
3.1.2 Bientôt un troisième site à Charleville-Mézières	64
3.2 Le budget de l'agence	66
3.2.1 Recettes et dépenses	68
3.3 Ressources humaines	72
3.3.1 Une adaptation des ressources humaines aux nouveaux enjeux de l'agence	72
3.3.2 Les ressources humaines en chiffres	74
3.4 Service achats et juridique	78
3.4.1 Achats et marchés passés par l'agence	78
3.4.2 Tableau des différents marchés	80



Introduction

2020 s'annonçait sous l'égide des trois projets structurants de l'ANTS : CNIe, Identité numérique, refonte du SIV.

La crise sanitaire est venue bouleverser ce programme de travail. Comme les autres composantes de l'agence, le secrétariat général a été mobilisé sur plusieurs fronts.

Il a fallu faire face à la crise, en élaborant et diffusant les consignes sanitaires, en délivrant aux agents les moyens de se protéger, individuellement et collectivement, et en mettant en place les moyens du télétravail. L'agence a ainsi pu rester à pied d'œuvre pour accomplir ses missions au service des usagers et préparer l'avenir.

Sur la lancée des années précédentes, la sécurité juridique et financière a été

confortée. La convention de réalisation de la nouvelle CNI a été conclue avec l'Imprimerie nationale, contribuant ainsi à la préparation de son déploiement en 2021. Les appels d'offres pour la réalisation du futur service de garantie de l'identité numérique ont été lancés. Le premier marché a été notifié en mai 2021. Ceux concernant la refonte du SIV et les systèmes d'information de l'ANTS sont en préparation. Enfin, les ressources complémentaires nécessaires à la conduite des trois projets structurants ont été évaluées, demandées et en partie obtenues, pour l'année 2021.

Bruno Jacquet
Secrétaire général
de l'agence





3.1

Moyens généraux

3.1.1 Une équipe au service des agents de l'agence

Ce service support, basé à Charleville-Mézières, se compose de 7 personnes. **Son activité s'articule autour de 4 missions principales :**

- La gestion de tous les équipements techniques hébergés et nécessaires au bon fonctionnement de l'ANTS,
- l'installation, la supervision, l'exploitation des plateformes (logiciels et matériels) ainsi que leur dépannage éventuel,
- la gestion des besoins de chaque utilisateur,
- la bonne réalisation des opérations logistiques (livraison et installation).

Les Moyens généraux interviennent sur 3 sites différents : Charleville Théâtre, Charleville Gare, et Paris Olympie.

Crise sanitaire

Depuis le mois de mars 2020 et pour faire face à la crise sanitaire, l'équipe a été fortement mobilisée par la mise en place du télétravail pour les agents de l'agence mais aussi pour nos prestataires.

En 2020, les moyens généraux ont ainsi déployé 130 postes NOEMI, 100 SPANS, 80 écrans, 80 téléphones portables pour faciliter le travail à domicile et le rendre le plus efficace possible. Les techniciens ont réalisé avec succès les premières installations. Ils ont adapté les wikis pour les rendre accessibles de l'extérieur, ont accompagné les utilisateurs durant leurs premiers pas et assurer en continu le service après vente des nouveaux postes. Ils ont travaillé sur tous les fronts : livraison de gel et de masques, installation de cloisons de protection sur les bureaux. Ils étaient également présents lors des désinfections des différents sites.

L'année 2020 s'est clôturée avec la mise en place, en décembre, de 23 positions supplémentaires au 2ème étage du site du Théâtre.

L'ouverture du 3ème site de Charleville-Mézières sera l'un des grands projets pour 2021.





3.1.2 Bientôt un troisième site à Charleville-Mézières

L'ANTS disposera de 3 sites à Charleville-Mézières :



- **Son siège social** où se trouve le centre de contact citoyens (CCC) de l'agence, dit « site du Théâtre »,
- **Un local supplémentaire à Charleville-Mézières**, dit « site de la Gare » qui accueille les téléconseillers de la partie externalisée du Centre de Contact Citoyens (CCC),
- **Le futur 3ème site ouvrira en 2021.**

Les activités d'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives en ligne se sont fortement développées depuis 2017 avec la dématérialisation des démarches relatives aux cartes grises et permis de conduire. Après l'ouverture du site « de la gare » en novembre 2017, l'ANTS ouvrira son troisième site à Charleville-Mézières, au printemps 2021. Ce site sera dédié aux supports usagers des étrangers dans un premier temps, puis des futurs utilisateurs de l'identité numérique régaliennne.

Afin de concrétiser ce projet, les équipes de l'ANTS ont entamé leurs premières recherches d'un site conforme et adapté en septembre 2020. Après la conduite de plusieurs études, la signature du bail a été réalisée en décembre 2020. Situé Avenue Georges Corneau, ce nouvel espace de 818 m2 est localisé au-dessus de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes.

Il répondra à trois objectifs fondamentaux à l'agence :

- Renforcer l'accompagnement des usagers,
- Contribuer aux grands projets numériques du ministère de l'Intérieur,
- Favoriser l'emploi et l'insertion sur le territoire.





3.2

Le budget de l'agence

3.2.1 Recettes et dépenses

Taux de réalisation de la programmation budgétaire (en crédits de paiement)

94,30 %
dépenses de fonctionnement

100 %
dépenses d'intervention

61,48 %
taux d'investissement

98,08 %
taux de personnel

Solde budgétaire

Le solde budgétaire au 31/12/2020 est créditeur de 13 276 172 €.

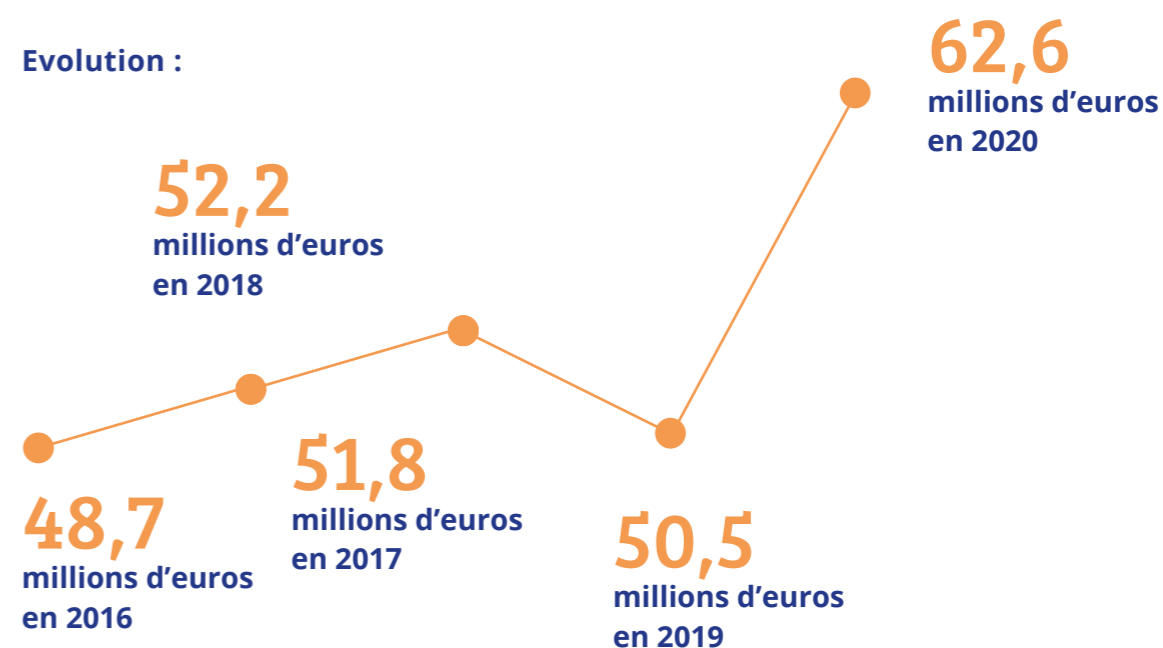
Le compte financier présente une sous consommation en terme de Crédits de Paiement (CP) au regard des prévisions budgétaires liée à un décalage d'opérations sur 2021, notamment sur le chantier structurant de l'identité numérique.

Niveau de trésorerie

Le niveau de trésorerie de l'ANTS en fin de gestion 2020 est de 62 651 271.06 €, supérieur au seuil prudentiel de 80 jours d'activité.

Si son évolution témoigne d'une situation saine pérennisée, son niveau élevé résulte également de la sous consommation budgétaire de l'exercice et du décalage des opérations évoqué supra.

Evolution :

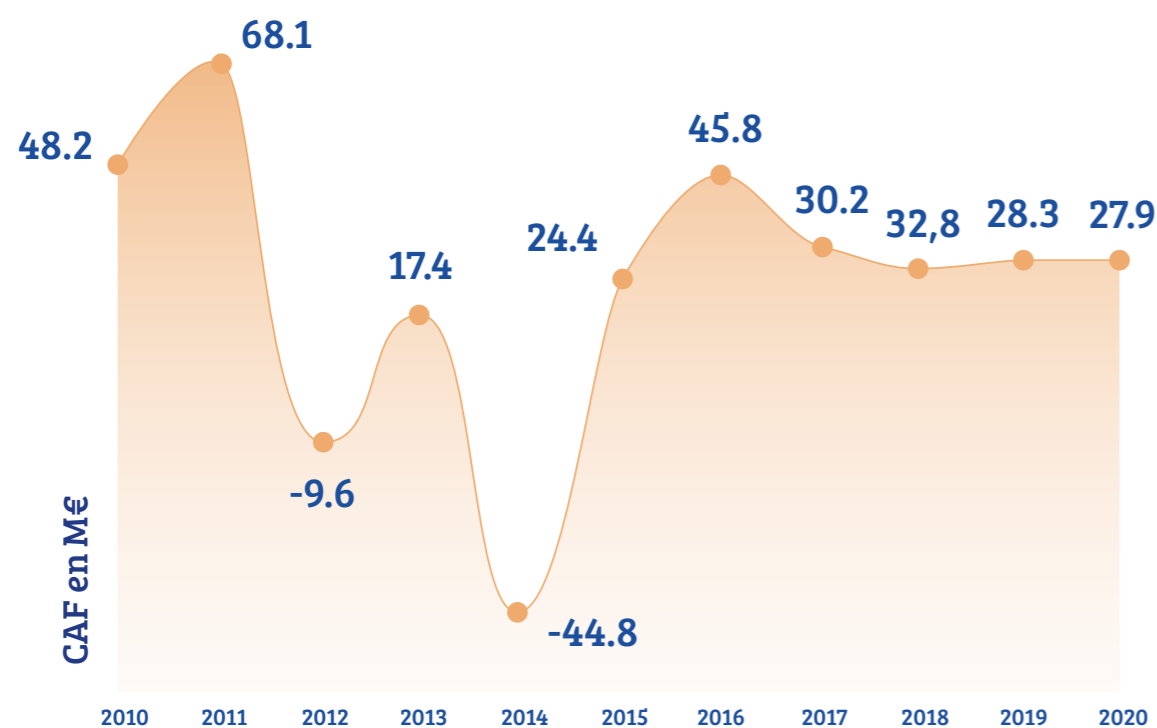




Capacité d'autofinancement

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

Le niveau de CAF en 2020 est stable au regard des exercices précédents et est équivalent au montant des investissements apparaissant au bilan 2020.



Les recettes

2015	2016	2017	2018	2019	2020
230,6 M€	219,7 M€	236,2 M€	233,7 M€	243,9 M€	252,3 M€

La répartition des recettes

		Budgété	Exécuté
Fiscalité affectée	Taxe SIV	36 200 000,00 €	36 200 000,00 €
	Taxe PSB	137 060 000,00 €	137 060 000,00 €
	Taxe CNI	11 250 000,00 €	11 250 000,00 €
	Taxe TSVE	14 390 000,00 €	14 003 019,00 €
	Taxe PDC	7 000 000,00 €	7 000 000,00 €
	Total	206 000 000,00 €	205 513 019,00 €
Recettes propres	Téléservices	17 552 715,00 €	17 648 369,52 €
	Services de confiance	1 913 845,00 €	999 369,20 €
	Diverses	1 161 368,48 €	1 694 485,71 €
	Total	20 627 928,48 €	20 342 224,73 €
Autre recette globalisée	Red ach CIV	27 978 120,00 €	25 219 194,22 €
Recettes fléchées	FTAP		1 250 000,00 €
TOTAL RECETTES		254 506 048,48 €	252 324 437,95 €



Les dépenses par nature

		BR2 2020	31/12/2020
AE	PERS	8 000 000,00 €	7 846 523,50 €
	FONC	248 934 140,02 €	239 343 843,56 €
	INTERV	3 228 826,50 €	3 228 826,50 €
	INV	41 124 482,33 €	30 799 475,18 €
CP	PERS	8 000 000,00 €	7 846 523,50 €
	FONC	216 420 206,41 €	204 084 608,86 €
	INTERV	3 228 826,50 €	3 228 826,50 €
	INV	38 858 115,85 €	23 888 306,65 €

Les dépenses par destination

Dépenses de structure

	AE Budgetées	AE Consommées	CP Budgetés	CP Consommés
ADM_GEN / Administration générale	2 292 432,07 €	2 037 774,27 €	3 631 602,64 €	3 213 605,76 €
MASS_SAL / Masse salariale	8 000 000,00 €	7 849 519,20 €	8 000 000,00 €	7 849 519,20 €

Titres régaliens

	AE Budgetées	AE Consommées	CP Budgetés	CP Consommés
TR / Titres régaliens	252 233 759,94 €	242 270 109,12 €	211 569 761,29 €	197 596 082,42 €
VISA / Visa	3 030 676,00 €	2 808 000,00 €	3 068 970,04 €	2 899 382,04 €
PSB / Passeport biométrique	70 330 132,04 €	71 124 270,62 €	66 606 200,29 €	71 288 963,59 €
PDC / Permis de conduire	27 471 072,80 €	27 015 337,86 €	28 124 594,91 €	26 291 820,91 €
CIV / Immatriculation des véhicules	66 987 869,12 €	60 757 978,44 €	68 774 317,67 €	61 943 218,71 €
CNI / Carte nationale d'identité	69 046 109,98 €	65 150 807,47 €	29 570 778,38 €	19 990 469,02 €
PB / Permis bateau	304 560,00 €	312 995,83 €	304 560,00 €	350 988,79 €
TSVE / Titre de séjour et de voyage électronique	15 063 340,00 €	15 100 718,90 €	15 120 340,00 €	14 831 239,36 €

Titres non régaliens

	AE Budgetées	AE Consommées	CP Budgetés	CP Consommés
NR / Titres non régaliens	19 091 961,72 €	15 664 982,41 €	22 440 812,85 €	16 110 319,38 €
SER_CONF / Services de confiance	4 840 026,43 €	3 092 677,43 €	3 870 037,76 €	2 463 399,23 €
INNOV / Innovation	3 461 046,24 €	1 498 812,98 €	3 415 094,34 €	1 870 470,40 €
TEL_SERV / Téléservices	10 790 889,05 €	11 073 492,00 €	15 155 680,75 €	11 776 449,75 €

Relations aux usagers

	AE Budgetées	AE Consommées	CP Budgetés	CP Consommés
REL_USG / Relations aux usagers	11 072 965,60 €	10 777 948,22 €	16 114 442,45 €	13 143 547,11 €

Identité Numérique

	AE Budgetées	AE Consommées	CP Budgetés	CP Consommés
ID_NUM / Identité Numérique	8 596 329,51 €	2 618 335,11 €	4 750 529,51 €	1 135 191,34 €



3.3

Ressources humaines

3.3.1 Une adaptation des ressources humaines aux nouveaux enjeux de l'agence

L'année 2020 a été marquée par la situation sanitaire liée à la covid-19. L'organisation du travail a donc connu des changements importants, avec la mise en place du travail à distance dans l'ensemble des services. Ouvert à quelques activités, moins d'une dizaine d'agents étaient en situation de télétravail en 2019. Le premier confinement a ainsi pu démontrer qu'il était possible de télétravailler à grande échelle au sein de l'agence. Des formations ont accompagné les chefs de service dans la gestion de leurs équipes en situation de télétravail et les modalités du travail à distance ont été revues en cours d'année pour faire face à ces nouveaux enjeux. L'agence est donc prête à organiser le télétravail dans un mode classique et modulable lorsque la situation sanitaire le permettra.

Le renforcement des équipes s'est poursuivi en 2020, avec l'arrivée en fin d'année d'une nouvelle directrice à la tête de l'agence, Madame la préfète Anne Gaëlle BAUDOUIN, et par le renfort des équipes sur différents profils :

- 6 profils ingénieurs dans le domaine des systèmes d'informations sont venus renforcer ou compléter les effectifs de la direction du digital et des technologies pour gérer les projets SI de l'agence ou de la direction de la sécurité des systèmes d'information.
- 6 cadres de catégorie A et 4 agents de catégorie B sont arrivés au sein de l'agence, aussi bien sur des fonctions juridiques, achats, budgétaires, relations usagers, support technique ou d'UX design.

Des mobilités internes ont également permis à des agents d'évoluer sur de nouvelles missions. Malgré la situation particulière de l'année 2020, ce n'est pas moins de 828 heures de formation, pour 86 actions au total, qui ont été déployées au cours de l'année et qui ont permis aux agents de renforcer ou de faire évoluer leurs compétences professionnelles.

133

agents composent l'agence au 31 décembre 2020

74%

de contractuels

40 ans

Moyenne d'âge

75%

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

68%

de femmes

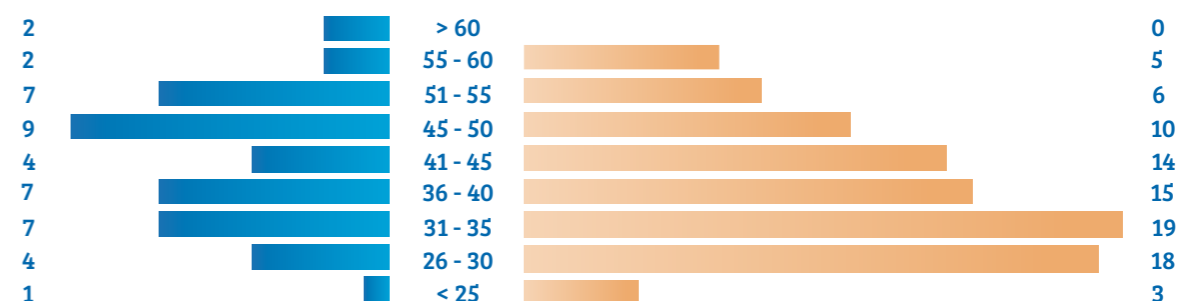
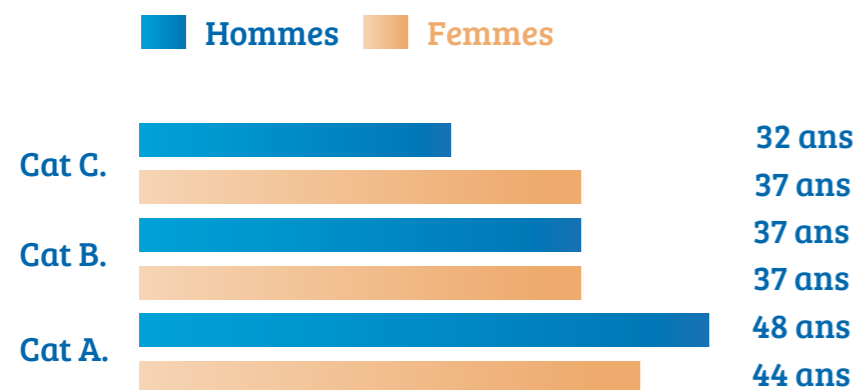


3.3.2 Les ressources humaines en chiffres

Catégorie	Sexe	Données	
		Nombre	Moyenne d'âge
A	F	18	44
	M	26	48
Total A		44	46
B	F	34	37
	M	14	37
Total B		48	37
C	F	38	37
	M	3	32
Total C		41	37
Total général		133	40

Tranche	Nombre		Sexe	
	F	M	F	M
9. > 60		2		
8. 55 - 60	5	2		
7. 51 - 55	6	7		
6. 45 - 50	10	9		
5. 41 - 45	14	4		
4. 36 - 40	15	7		
3. 31 - 35	19	7		
2. 26 - 30	18	4		
1. < 25	3	1		
Nombre total	90	43	133	
%	68 %	32 %		

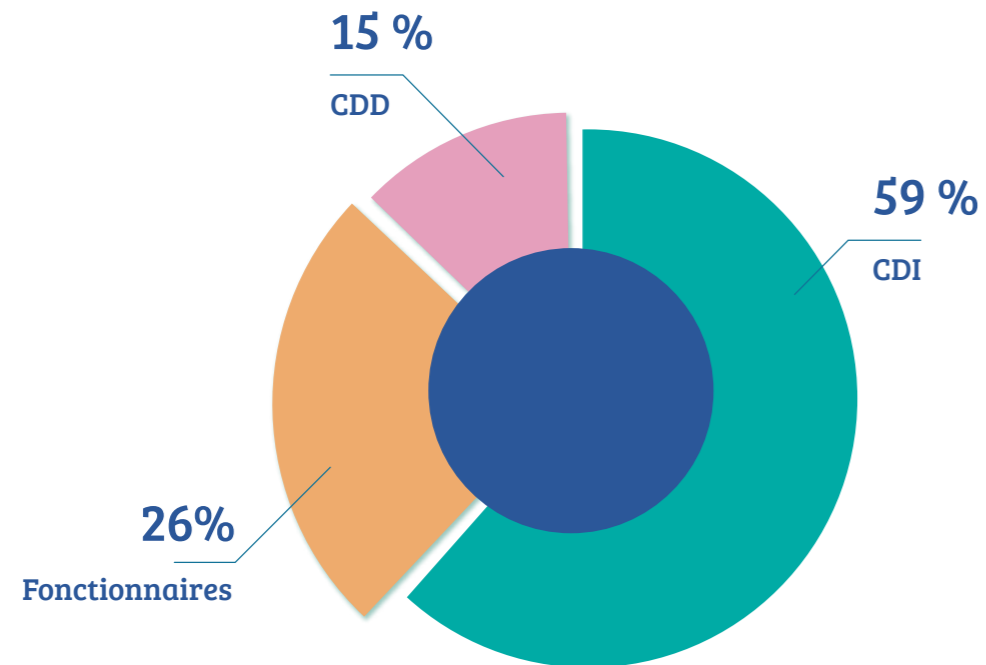
Pyramide des âges





Nombre	Contrats			
	Position	CDD	CDI	
Contractuel	20	78	98	74 %
Détaché		10	10	
Fonctionnaires		25	25	
	20	113	133	

CDI	78	59 %	0,59
Fonctionnaires	25	26 %	0,26
CDD	20	15 %	0,15
	133	100 %	1,00



Nombre d'agents		
Localisation	Total	
Charleville	100	75 %
Paris	33	25 %
	133	



3.4 Service achats et juridique

3.4.1 Achats et marchés passés par l'agence

Les principaux marchés publics notifiés en 2020

L'ANTS a renouvelé plusieurs marchés publics, dont deux marchés majeurs :

- Le marché 2020-0269 relatif à l'acheminement des titres sécurisés aux usagers (lots 1, 2, 3 et 4), à destination des particuliers, qui représente un montant de 45 millions d'euros HT sur quatre ans,

Lot 1 : Acheminement avec remise prouvée pour la France métropolitaine (hors Corse),

Lot 2 : Acheminement avec remise prouvée pour la Corse et les DOM-COM,

Lot 3 : Acheminement simple pour toutes les destinations,

Lot 4 : Acheminement en recommandé pour toutes les destinations.

- Le marché 2020-0273 relatif à la réalisation de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage technique pour la sécurité des systèmes d'information de l'agence.

Les conventions de production des titres

En 2020, l'ANTS a conclu avec l'Imprimerie Nationale la convention-cadre relative à la réalisation des cartes nationales d'identité électroniques (CNIe). Cette convention, conclue pour une durée initiale de dix ans (pouvant être reconduite pour une durée de trois ans), prévoit un dispositif de mise en œuvre en trois phases :

- Une phase de préparation : conformité et qualification renforcée des puces électroniques ; mise en place des capacités de production et de personnalisation,
- Une phase pilote : délivrance progressive de la nouvelle CNI sur le territoire,
- Une phase de production à compter du 2 août 2021.

Le montant maximal est évalué à **716,6 millions d'euros TTC** sur une durée totale potentielle de treize ans.

Politique d'achats de l'ANTS

La politique d'achats en 2020 de l'agence s'inscrit dans le cadre de la stratégie des achats de l'État et plus précisément de la Direction des Achats de l'État (DAE). L'agence participe ainsi activement aux comités des établissements publics de l'État et communique chaque année son plan d'actions achats et son bilan en terme de marchés publics. En outre, elle s'intègre dans des dispositifs d'achats interministériels avec le ministère de l'Intérieur ou d'autres ministères afin de réaliser des économies basées sur la mutualisation et la globalisation des achats ; cela se traduit notamment par la signature de différents marchés mutualisés.

Activité contentieuse

La mise en place progressive des téléprocédures depuis 2017 a engendré une augmentation de l'activité contentieuse de l'agence, qui s'est stabilisée en 2020. Ainsi, au cours de l'année, plus de 70 recours ont été introduits devant les juridictions administratives par les usagers. La plupart d'entre eux porte sur des dysfonctionnements de la chaîne d'instruction et de délivrance des certificats d'immatriculation et des permis de conduire. L'ANTS, le ministère de l'Intérieur ainsi que les préfectures de département ont défendu avec succès une très grande partie de ces recours.



3.4.2 Tableau des différents marchés

Référence	Nature et objet	CPV	Titulaire	SIRET du titulaire	Type de procédure	Lieu principal d'exécution	Durée du	Date de notification	Montant HT	Montant TTC	Forme du prix
2017-0241 Lot n°2	TES - Avenant n°4 relatif au recalibrage du forfait de maintenance des dispositifs de recueil	48000000	IN-idt / Orange	824 082 028 / 380 129 866	Avenant	France	48	04/02/2020			
2017-0241 Lot n°2	TES - Avenant n°5 relatif à l'ajout de prestations relatives à la dorsale de télécommunications	48000000	IN-idt / Orange	824 082 028 / 380 129 866	Avenant	France	48	09/09/2020			
2017-0241 Lot n°1	TES - Avenant n°8 relatif à l'ajout de nouvelles applications au périmètre prévu pour la TMA	48000000	World-line	378 901 946	Avenant	France	48	25/01/2020			
2018-0255	Logiciel BXSS - Affermissement de la tranche optionnelle de 24 mois	48000000	BULL	642 058 739	Affermissement	France	48	24/02/2020			
2016-0236	ALICEM - Avenant n°5 relatif à l'augmentation du montant maximum du marché	72000000	THALES	562 113 530	Avenant	France	48	25/02/2020			
2016-0235	Solution de GRC - Avenant n°3 relatif à l'augmentation du montant maximum du marché	79512000	ELO-QUANT	434 132 155	Avenant	France	48	03/03/2020			
2017-0241 Lot n°4	TES - Avenant n°3 relatif à l'augmentation du volume d'envoi de mails	48000000	World-line	378 901 946	Avenant	France	48	01/04/2020			

2019-0268	Acheminement des plis aux usagers - Avenant n°3 relatif à la prolongation de la durée du marché	64100000	La Poste	356 000 000	Avenant	France	9	23/03/2020			
2019-0259 Lot n°3	Traitement des PND - Avenant n°1 relatif à l'ajout de prestations de TSA	64100000	Docaposte	320 217 144	Avenant	France	48	13/05/2020			
2017-0241 Tous les lots	TES lots 1 à 4 : affermissement de la tranche optionnelle de 12 mois	48000000	Worldline (L1 et L4) IN-idt / Orange (L2) Keynectics (L3)	378 901 946 824 082 028 / 380 129 866 478 217 318	Affermissement	France	48	20/07/2020			
2017-0243	TMA portail web ANTS - Avenant n°3 relatif à la modification du périmètre de la prestation P4.10	72130000	Docaposte	320 217 144	Affermissement	France	48	29/07/2020			
2016-0232 Lot n°2	AMOT SI - Avenant n°2 relatif à la prolongation de la durée du marché	72600000	ATOS	315 067 942	Avenant	France	48	28/08/2020			
2017-0241 Lot n°1	TES - Avenant n°9 relatif à la maintenance du logiciel WL-signer	48000000	World-line	378 901 946	Avenant	France	48	10/07/2020			
2017-0243	TMA portail web ANTS - Avenant n°4 à la modification du montant de la tranche optionnelle	72130000	Docaposte	320 217 144	Avenant	France	48	23/10/2020			
2017-0243	TMA portail web ANTS - Avenant n°4 à la modification du montant de la tranche optionnelle	72130000	Docaposte	320 217 144	Avenant	France	48	23/10/2020			
2017-0243	TMA portail web ANTS - Affermissement de la tranche optionnelle	72130000	Docaposte	320 217 144	Affermissement	France	48	09/11/2020			

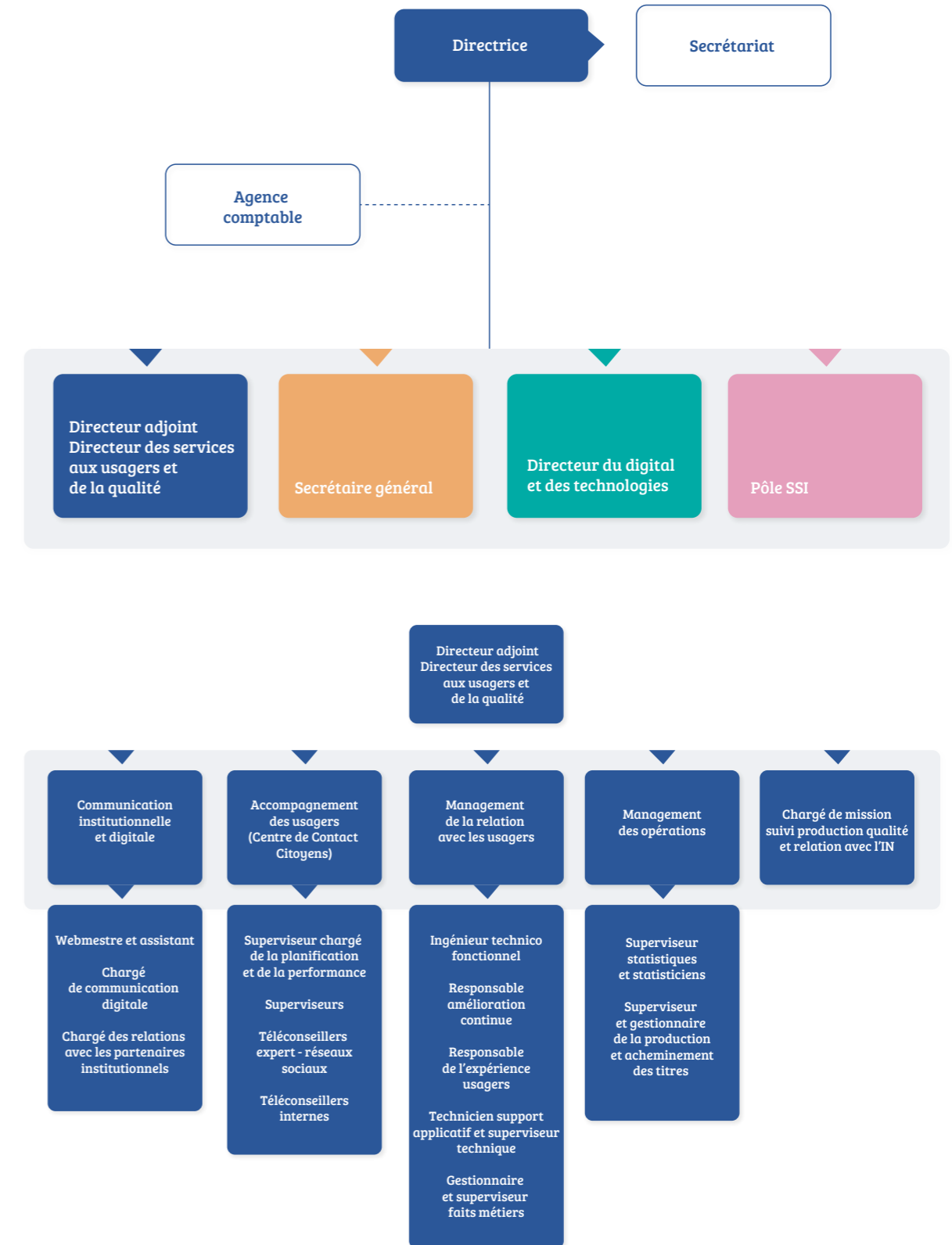


2016-0235	Solution de GRC - Avenant n°4 relatif à l'ajout de prestations complémentaires et à l'augmentation du montant maximum du marché	79512000	ELOQUANT	434 132 155	Avenant	France	9	10/11/2020			
2016-0236	ALICEM - Avenant n°6 relatif à l'augmentation de la durée du marché et l'ajout de prestations complémentaires	72000000	THALES	562 113 530	Avenant	France	48	21/07/2020			
2017-0241 Lot n°1	TES - Avenant n°10 relatif aux conditions de traitement des données personnelles	48000000	Worldline	378 901 946	Affermissement	France	48	22/12/2020			
2020-0269 Lot n°1	Acheminement de titres sécurisés et de courriers à destination de particuliers : acheminement avec remise prouvée pour la France métropolitaine (hors Corse)	64100000	LA POSTE	356 000 000	MAPA > 90 K€ HT	France	48	28/12/2020	Montant minimum sur la durée totale 40 000 000 € HT		Révisables
2020-0269 Lot n°2	Acheminement de titres sécurisés et de courriers à destination de particuliers : acheminement avec remise prouvée pour la Corse et les DROM-COM	64100000	LA POSTE	356 000 000	MAPA > 90 K€ HT	France	48	28/12/2020	Montant minimum sur la durée totale 2 000 000 € HT		Révisables

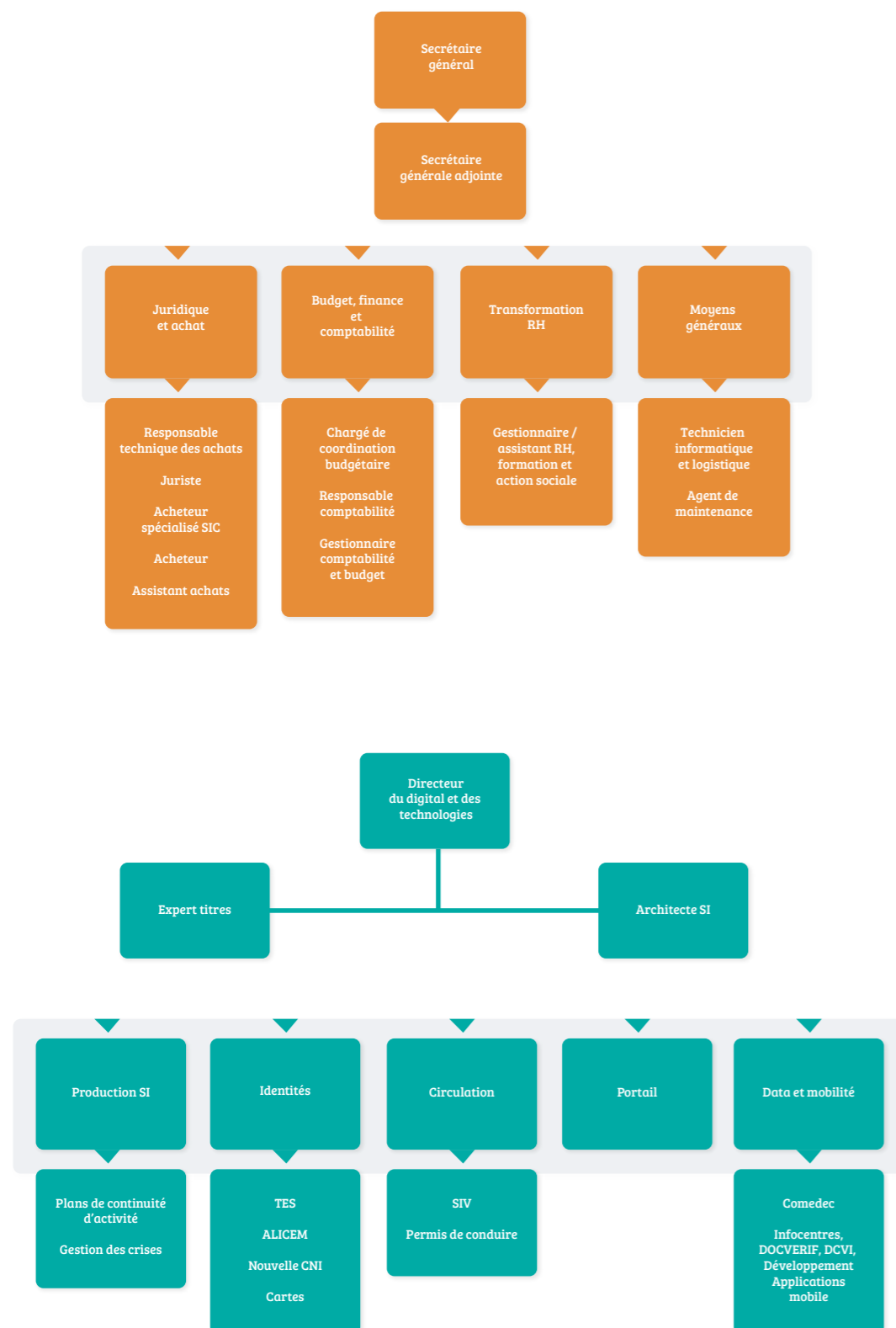
2020-0269 Lot n°3	Acheminement de titres sécurisés et de courriers à destination de particuliers : acheminement simple pour toutes les destinations	64100000	LA POSTE	356 000 000	MAPA > 90 K€ HT	France	48	28/12/2020	Montant minimum sur la durée totale 2 500 000 € HT		Révisables
2020-0269 Lot n°4	Acheminement de titres sécurisés et de courriers à destination de particuliers : acheminement en recommandé pour toutes les destinations	64100000	LA POSTE	356 000 000	MAPA > 90 K€ HT	France	48	28/12/2020	Montant minimum sur la durée totale 750 000 € HT		Révisables
2020-0273	Marché relatif à la réalisation de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage technique pour la sécurité des systèmes d'information de l'ANTS	72220000	Groupement ERNST & YOUNG / AMOSSYS	348 006 446	Appel d'offres ouvert	France	48	31/12/2020	Montant maximum sur la durée totale 12 000 000 € HT		Révisables

Annexes

Organigramme en 2020



Les décrets de l'agence



- Décret du 2 octobre 2020 portant nomination de la directrice de l'agence nationale des titres sécurisés - Mme BAUDOUIN-CLERC (Anne-Gaëlle)
- Décret du 30 décembre 2019 portant nomination du président du conseil d'administration de l'agence nationale des titres sécurisés - M. JOLY (Pascal)
- 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
- Arrêté du 22 novembre 2012 pris en application des dispositions de l'article 8 du décret n° 2011-638 du 8 juin 2011 relatif à l'application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France et aux titres de séjour et aux titres de voyage des étrangers
- Décret du 22 octobre 2012 portant nomination du président du conseil d'administration de l'agence nationale des titres sécurisés - M. BORIUS (Jean-Régis)
- Arrêté du 30 juillet 2012 pris en application des dispositions de l'article 8 du décret n° 2011-638 du 8 juin 2011 relatif à l'application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France et aux titres de séjour et aux titres de voyage des étrangers
- Arrêté du 30 avril 2012 pris en application des dispositions de l'article 8 du décret n° 2011-638 du 8 juin 2011 relatif à l'application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France et aux titres de séjour et aux titres de voyage des étrangers
- Arrêté du 5 avril 2012 relatif aux missions et à l'organisation de la mission «délivrance sécurisée des titres»
- Arrêté du 26 mars 2012 confiant à l'agence nationale des titres sécurisés la maîtrise d'œuvre de la tierce maintenance applicative de l'application réglementaire «Système national des permis de conduire» (SNPC)
- Arrêté du 23 décembre 2011 relatif aux échanges par voie électronique des données à caractère personnel contenues dans les actes d'état civil (COMEDec)
- Arrêté du 5 décembre 2011 fixant la date à partir de laquelle l'agence nationale des titres sécurisés exerce ses missions concernant la carte nationale d'identité
- Décret du 2 décembre 2011 modifiant le décret n° 2007-255 du 27 février 2007 fixant la liste des titres sécurisés relevant de l'agence nationale des titres sécurisés

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

• Décret du 22 juillet 2011 portant nomination du directeur de l'agence nationale des titres sécurisés - M. 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

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

• 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 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

Listing des abréviations

AIGCEV : Association Internationale de Gouvernance du Cachet Electronique Visible
AFNOR : Association Française de Normalisation

ALICEM : Authentification en Ligne Certifiée sur Mobile

AMOA : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

ANTS : Agence Nationale des Titres Sécurisés

CCC : Centre de Contacts Citoyens

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CERT : Centre d'Expertise et de Ressources Titres

CFM : Cellule Faits Métiers

CI : Certificat d'Immatriculation

CNI : Carte Nationale d'Identité

CNIe : Carte Nationale d'Identité électronique

CNUDCI : Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International

COMEDC : COMMunication Electronique des Données d'Etat Civil

COP : Contrat d'Objectifs et de Performance

CSPN : Certification de Sécurité de Premier Niveau

CSSR : Centre de Sensibilisation à la Sécurité Routière

DAE : Direction des Achats de l'Etat

DGEF : Direction Générale des Etrangers en France

DGFIP : Direction Générale des Finances Publiques

DICOM : Délégation à l'Information et à la Communication

DMAT : Direction de la Modernisation et de l'Administration Territoriale

DNID : Direction Nationale d'Interventions Domaniales

DNUM : Direction du Numérique

DR : Dispositif de Recueil

DROM/COM : Départements d'Outre-Mer/

Collectivités d'Outre-Mer

DSIC : Direction des Systèmes d'Information et de Communication

DSR : Délégation de la Sécurité Routière

EA : Etiquette Adresse

ESFDA : Election Service Client de l'Année

ESI : Electronique Signature Infrastructure

ETSI : Institut Européen des Standards Techniques

GRC : Gestion Relation Client

IN : Imprimerie Nationale

INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques

ISO : Organisation Internationale de normalisation

MDST : Mission de la Délivrance Sécurisée des Titres

MEAE : Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères

MI : Ministère de l'Intérieur

OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale

PGCA : Plateforme gérant le cycle de vie des cartes agents et développée par l'Imprimerie Nationale

PHA : Professionnel Habilité de l'Automobile

PKD : Public Key Directory

PND : Pli Non-Distribué

PPNG : Plan Préfectures Nouvelle Génération

SI : Système d'Information

SIV : Système d'Immatriculation des Véhicules

SMO : Service Management des Opérations

SNPC : Système National des Permis de Conduire

SPD : Service de Prédemande

SPOC : Single Point Of Contact

TES : Titres Electroniques Sécurisés

TMA : Tierce Maintenance Applicative

TRA : Tierce Recette Applicative

VIN : Véhicule Identification Number (Numéro d'Identification du Véhicule)



Rédaction et Réalisation
ANTS - Pôle Communication

Tous droits réservés - Juin 2021
ANTS - Agence Nationale des Titres Sécurisés