

RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE GESTION

DE L'AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS



2015

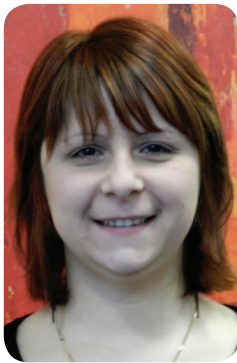


L'ANTS EN 2015

« L'année 2015 est une année de transition pour l'Agence. Cette année a permis la réflexion autour des nouvelles directives d'orientation à travers le plan préfecture nouvelle génération. L'ANTS est un acteur indispensable à la rénovation des administrations de l'Etat et à l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers.»



« Je suis arrivée à l'ANTS le 1er octobre 2015 pour un mois d'intérim, j'ai pu très vite constater que notre Agence a une activité soutenue et doit répondre à de nombreuses demandes d'usagers dans l'attente de leur titre. Je



suis en CDD depuis le 01 novembre 2015 et tente quotidiennement de répondre au mieux aux nombreux appels. Les objectifs de notre métier m'obligent à être performante et assidue mais l'envie de répondre favorablement aux besoins des usagers m'encourage chaque jour à améliorer la qualité d'accueil et le service rendu. »



«Du côté de l'agence comptable, l'activité en 2015 fut particulièrement chargée mais aussi stimulante. Il a tout d'abord fallu répondre aux sollicitations de la Cour des comptes dans le cadre d'un contrôle juridictionnel. Il a également été question de la préparation à la mise en œuvre de nouvelles normes budgétaires et comptables nécessitant la bascule vers un nouveau système d'information financière. Parallèlement, les opérations courantes ont continué à être menées à bien: paiement des fournisseurs, des rémunérations des agents, encaissement des recettes, tenue de la comptabilité et de la trésorerie.»

« Le point le plus marquant de 2015 a été d'assurer une disponibilité totale du SIV pour permettre le travail des forces de l'ordre dans le contexte de menaces terroristes. Notre action sur le traitement de la fraude s'est intensifiée, favorisant la mise en cause de tiers intervenant dans le recueil des demandes de certificats d'immatriculation. Notre Agence participe aussi activement au développement durable en fournissant aux collectivités des données sur les nouvelles énergies dans le cadre du SIV. »



« Il y a pour moi deux temps forts en 2015. Le premier est la venue de Mme Sophie THIBAULT, qui a permis de mettre un visage sur notre tutelle. Cela montre l'intérêt et le soutien qui nous sont apportés. Le deuxième est quand notre directeur nous a montré son implication en se mettant dans la peau d'un téléconseiller pour des prises d'appels. Cela lui a permis de confirmer la qualité du service rendu aux usagers. »



SOMMAIRE

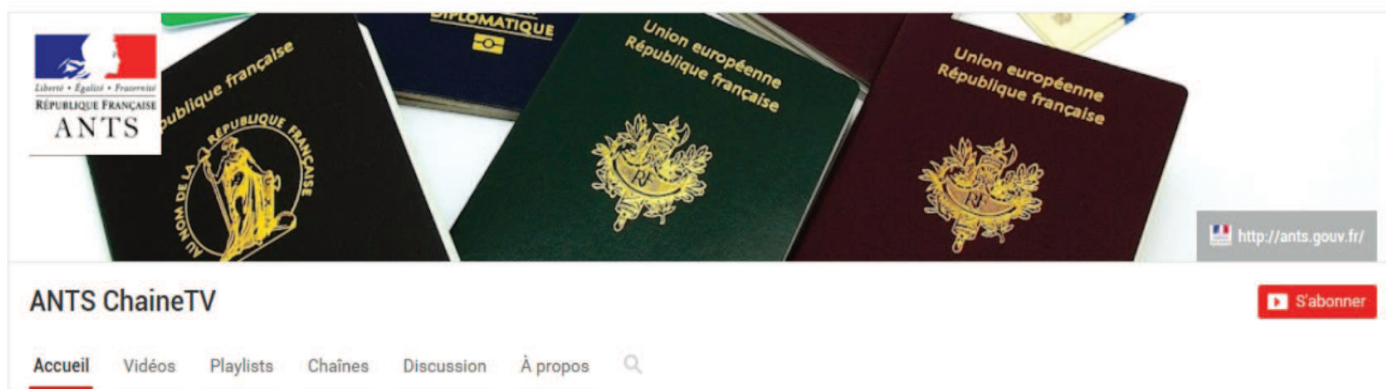
RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE GESTION DE L'AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS



PARTIE 1 LE SAVIEZ-VOUS ?

Les temps forts de l'année 2015 06

Les chiffres clés de l'année 2015 08



PARTIE 2

QUE FAISONS NOUS ?

PARTIE 3

OÙ EN SOMMES NOUS ?

Au coeur de la dématérialisation :

Les services numériques _____ **12**

La dématérialisation de l'état civil _____ **14**

Des titres au coeur de la vie quotidienne :

Le Permis de Conduire _____ **16**

Le Passeport _____ **18**

Le Certificat d'Immatriculation _____ **20**

La relation usager :

Les services accessibles sur les sites de l'Agence _____ **22**

Le Centre Contact Citoyen _____ **24**

L'Agence au service des administrations

Les Cartes Agents de l'Etat _____ **26**

L'espace Mairie _____ **28**

L'Agence à l'international _____ **30**

Les données de l'ANTS :

Financières _____ **34**

Ressources Humaines _____ **40**

Les marchés de l'Agence :

La relation ANTS-Entreprises en 2015 _____ **42**

Marchés notifiés en 2015 par l'ANTS _____ **44**



Festival mondial des théâtres de marionettes
Charleville-Mézières 18-27 septembre 2015



PARTIE 1

LE SAVIEZ VOUS ?

Les temps forts de l'année 2015 _____**06**

Les chiffres clés de l'année 2015 _____**08**

LES TEMPS FORTS

DE L'ANNÉE 2015



Les timbres fiscaux dématérialisés

Une offre élargie de timbres fiscaux dématérialisés.

L'Agence a développé une application permettant d'acheter en ligne les timbres fiscaux. Les premiers services bénéficiaires sont l'Office Français de l'Intégration et de l'Immigration (OFII), la Justice et enfin la Direction générale des Finances publiques (DGFIP).

Depuis mars 2015, chaque citoyen peut acquérir des timbres fiscaux dématérialisés directement sur le site internet dédié dans le cadre de la procédure de demande de passeport biométrique.

Les débitants de tabac peuvent désormais vendre des timbres fiscaux dématérialisés depuis leur système de caisse.

COMEDEC se déploie

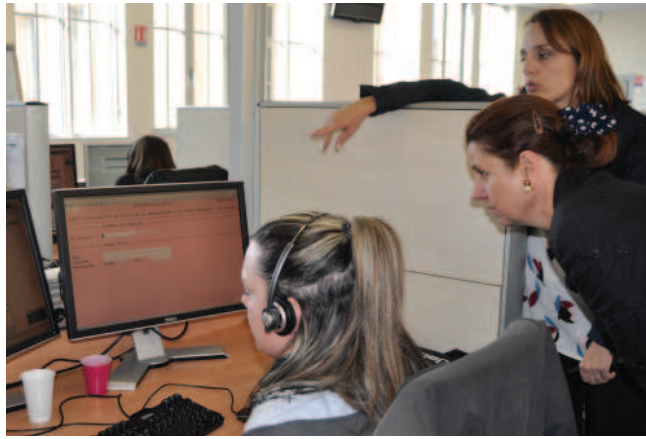
La signature de la convention COMEDEC avec le SCEC : une étape importante

Le SCEC gère les actes d'état-civil des Français nés à l'étranger.

Le mardi 15 décembre 2015, le secrétaire général du ministère de la Justice, le directeur des Français de l'étranger et de l'administration consulaire et le directeur de l'ANTS ont signé la convention SCEC (service central d'état civil).



Grâce à ce partenariat, les Français nés à l'étranger n'auront plus besoin, à terme, de produire un extrait d'acte de naissance lorsqu'ils demandent un passeport.



Visite de Sophie THIBAUT au siège de l'ANTS

Le 21 septembre, madame Sophie THIBAUT, préfète, Secrétaire Générale Adjointe, directrice de la modernisation et de l'action territoriale, a visité le siège de l'Agence à Charleville-Mézières.

Le déplacement de Sophie THIBAUT souligne le lien étroit de l'Agence avec sa tutelle, le secrétariat général du ministère de l'intérieur. Il s'inscrit également à un moment important pour l'Agence, ce que madame THIBAUT a rappelé lors d'un échange avec l'ensemble des agents du siège :

-le programme de modernisation des préfectures, dont les chantiers sur le recueil, l'instruction et la délivrance des titres impliquent fortement l'Agence,

-la signature, durant l'été 2015, du deuxième contrat d'objectifs et de performance de l'Agence, contrat qui couvre la période 2015-2017,

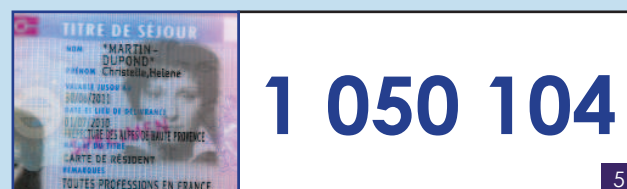
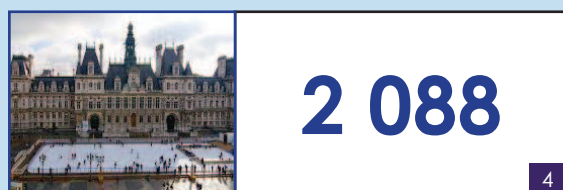
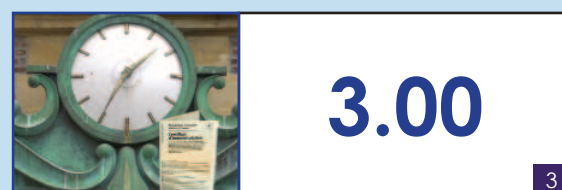
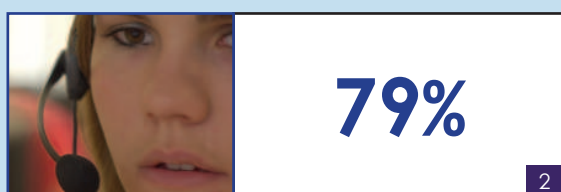
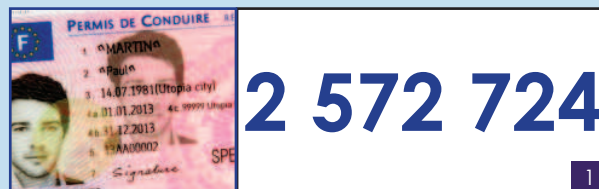
-la démarche de retour à l'équilibre financier, qui mobilise non seulement l'Agence mais aussi la tutelle, soutien constant et vigilant de l'Agence.

Le programme de modernisation des préfectures comme le contrat d'objectifs et de performance mettent l'accent sur le service rendu aux utilisateurs des systèmes déployés par l'ANTS et aux citoyens qui recourent aux téléprocédures. Madame Sophie THIBAUT est ainsi allée à la rencontre de l'équipe du centre de contact citoyen, très investie pour promouvoir les engagements de service public et les savoir-faire de l'ANTS sur un secteur innovant pour l'administration.

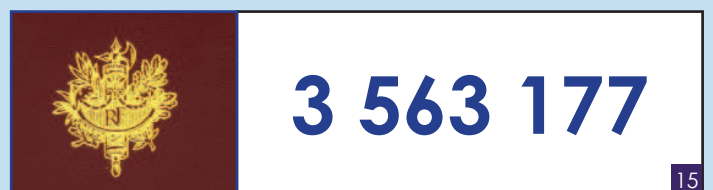
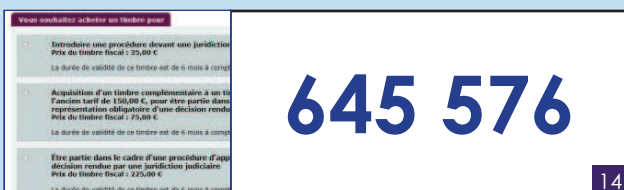
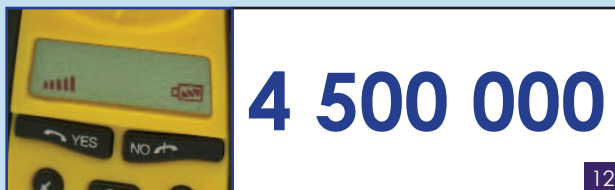
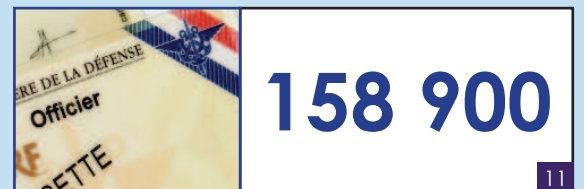
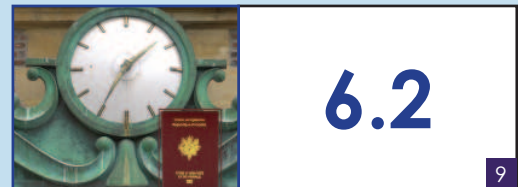
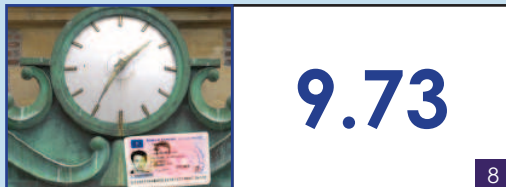
La directrice de la modernisation et de l'action territoriale a échangé avec les autres services de l'Agence qui ont pu présenter, non seulement leurs activités quotidiennes au service des publics, mais aussi les actions à venir, par exemple le passage au 1er janvier 2016 à la nouvelle gestion budgétaire et comptable publique. Madame Sophie THIBAUT a également souhaité avoir un temps d'échange particulier avec les représentants du personnel.

LES CHIFFRES CLÉS

DE L'ANNÉE 2015



- 1 **Permis de conduire** émis en 2015
- 2 **Taux de réponse** du centre d'appel (pour 1 008 853 appels)
SIV : 92% (système d'immatriculation des véhicules) Passeport : 89% Permis de conduire (nouveau format) : 60%
- 3 **Délai moyen** (en jours) de délivrance des certificats d'immatriculation
- 4 **Communes équipées** de stations de recueil pour le passeport biométrique en 2015.
- 5 **Titres de séjour** délivrés en 2015
- 6 **Personnes travaillant à l'ANTS** dont : 24 à Paris et 85 à Charleville-Mézières au 31 décembre 2015.
- 7 **Vérifications dématérialisées** d'actes d'état civil depuis début juillet 2012.



- 8 **Délai moyen** (en jours) entre la réception de la demande et la clôture de l'acheminement du permis de conduire en 2015
- 9 **Délai moyen** (en jours) entre la validation de la demande de passeport en préfecture et la mise à disposition en mairie (sur l'année 2015)
- 10 **Certificats d'immatriculation** émis en 2015 (opérations d'immatriculation dans le SIV)
- 11 **Cartes professionnelles** des agents de la Défense, la Justice, l'Ecologie et la Culture
- 12 **Nombre de sms** envoyés en 2015
- 13 **Pré-demandes Permis de Conduire** effectuée en 2015 dans le cadre de l'expérimentation
- 14 **Timbres fiscaux dématérialisés** vendus en 2015
- 15 **Passeports biométriques** ordinaires émis en 2015

DEMANDE ou RENOUELEMENT de votre PERMIS DE CONDUIRE : désormais, faites-le en ligne sur permisdeconduire.ants.gouv.fr



Vos PHOTO et SIGNATURE, au format numérique,
sont réalisables dans les cabines photos équipées
et chez les photographes



PARTIE 2

QUE FAISONS NOUS ?

Au coeur de la dématérialisation :

Les services numériques _____ 12

La dématérialisation de l'état civil _____ 14

Des titres au coeur de la vie quotidienne :

Le Permis de Conduire _____ 16

Le Passeport _____ 18

Le Certificat d'Immatriculation _____ 20

La relation usager :

Les services accessibles sur les sites de l'Agence _____ 22

Le Centre Contact Citoyen _____ 24

L'Agence au service des administrations

Les Cartes Agents de l'Etat _____ 26

L'espace Mairie _____ 28

L'Agence à l'international _____ 30

L'AGENCE AU COEUR DE LES SERVICES NUMÉRIQUES



Les timbres fiscaux dématérialisés, à l'appui des téléprocédures



L'ANTS met en place un site d'achat de timbres dématérialisés accessible par les usagers.

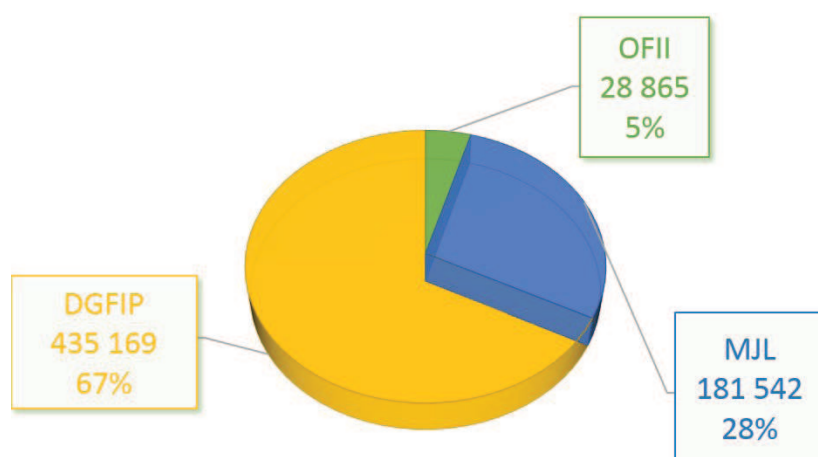
Afin d'assurer la couverture du territoire complète, les timbres dématérialisés sont distribués par deux canaux complémentaires : un site internet accessible au public et les buralistes PVA (points de vente agréés).

En 2017, l'objectif de la DGFiP est d'étendre la dématérialisation des timbres fiscaux à l'ensemble des procédures utilisant des timbres fiscaux.

L'ANTS a mis en place en 2010 les timbres pour l'OFII, puis en 2012 pour le ministère de la Justice.

Les timbres ont été mis en place pour le ministère des finances en 2015.

L'ANTS proposera cette année des nouveaux timbres fiscaux pour l'obtention des permis Bateau, des cartes nationales d'identité, des permis de conduire ainsi que des passeports français obtenus à l'étranger.



**Nombre de Timbres fiscaux dématérialisés
vendus en 2015**

LA DEMATERIALISATION

Consulter le solde de ses points avec France Connect

Pour consulter le site du service Télé Point «<https://tele7.interieur.gouv.fr>», le détenteur d'un permis doit disposer d'un code confidentiel. Pour obtenir ce code, il est parfois nécessaire de se déplacer en préfecture. Un nouveau mode de consultation, plus simple, est désormais disponible.



Lorsqu'un internaute souhaite s'identifier auprès d'un site adhérent à France Connect, un bouton lui propose d'accéder à son compte à partir des codes lui ayant été fournis par un autre service public, tel que les impôts notamment.

Depuis la fin 2015, les personnes ayant obtenu leur permis après le 1er janvier 2014 peuvent profiter de ce nouveau système à partir des identifiants et mots de passe utilisés, par exemple, pour le site «impots.gouv.fr».

Pré-demandes Permis de Conduire

Le télé-service de pré-demande de permis de conduire permet de recueillir de manière dématérialisée les renseignements nécessaires à la fabrication du permis.

Le ministère de l'intérieur souhaite simplifier les démarches nécessaires à la délivrance d'un permis de conduire sécurisé. Aussi, un télé-service de pré-demande de permis de conduire, actuellement expérimenté dans les départements des Hauts-de-Seine et de Meurthe-et-Moselle et Paris, va être étendu à tout le territoire d'ici fin juillet 2016.

L'établissement du permis de conduire sécurisé nécessite le recueil sur un document CERFA 06 n°14948*01 des données d'état civil, de l'adresse, de la photographie et de la signature du demandeur.



Traditionnellement, ce document CERFA 06 est rempli par les candidats au permis de conduire auprès de leur auto-école ou en cas de renouvellements de permis de conduire, en préfecture.

Grâce au «télé-service de pré-demandes permis de conduire», les demandeurs peuvent désormais transmettre aux services instructeurs leurs données d'état civil, leur photographie ainsi que leur signature de manière dématérialisée. Ils peuvent par ailleurs, laisser leur numéro de portable et leur adresse électronique qui permettront de les informer de l'état d'avancement de la production du permis de conduire.

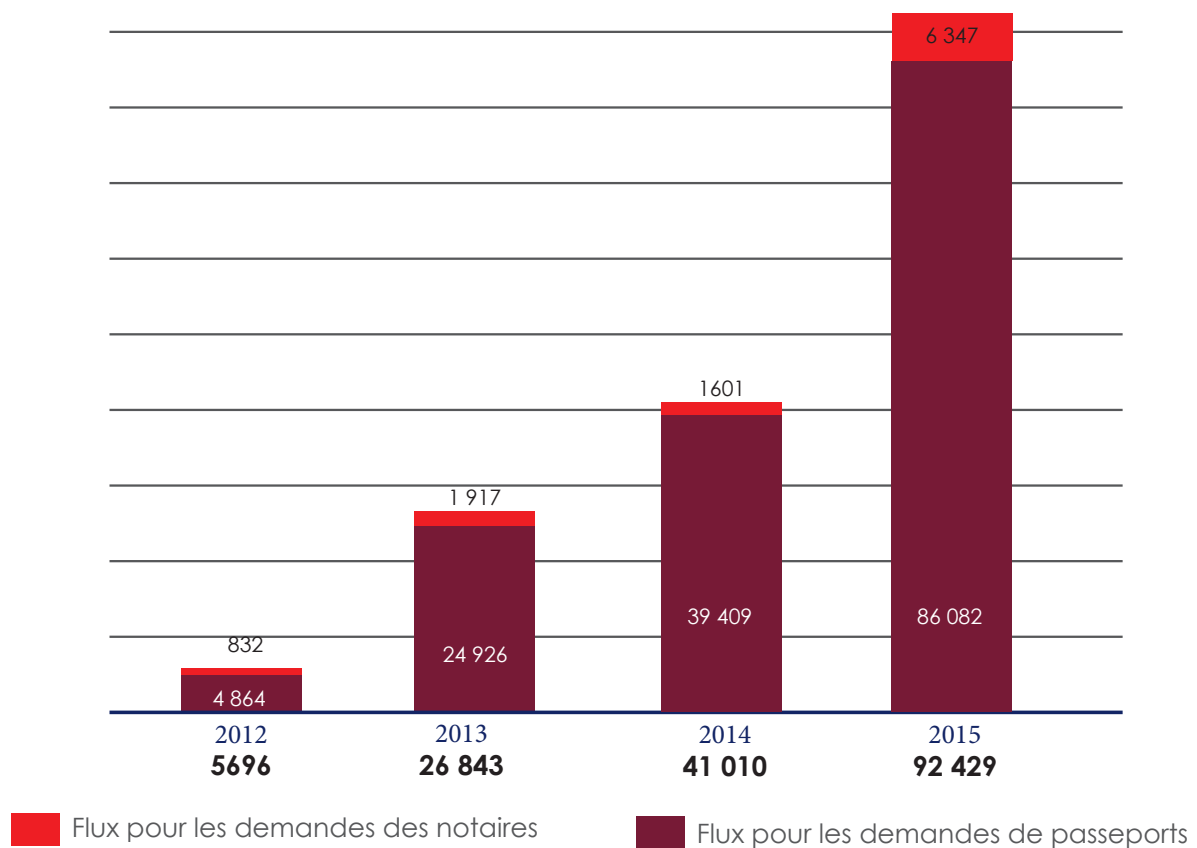
LA DÉMATÉRIALISATION DE L'ÉTAT CIVIL



Les notaires accélèrent le déploiement de COMEDEC dans leurs études

Les notaires ont accéléré le déploiement dans leurs études en fin d'année et peuvent désormais demander des actes de décès et de mariage en plus des actes de naissance auxquels ils ont accès depuis 2014.

Nombre total des demandes COMEDEC

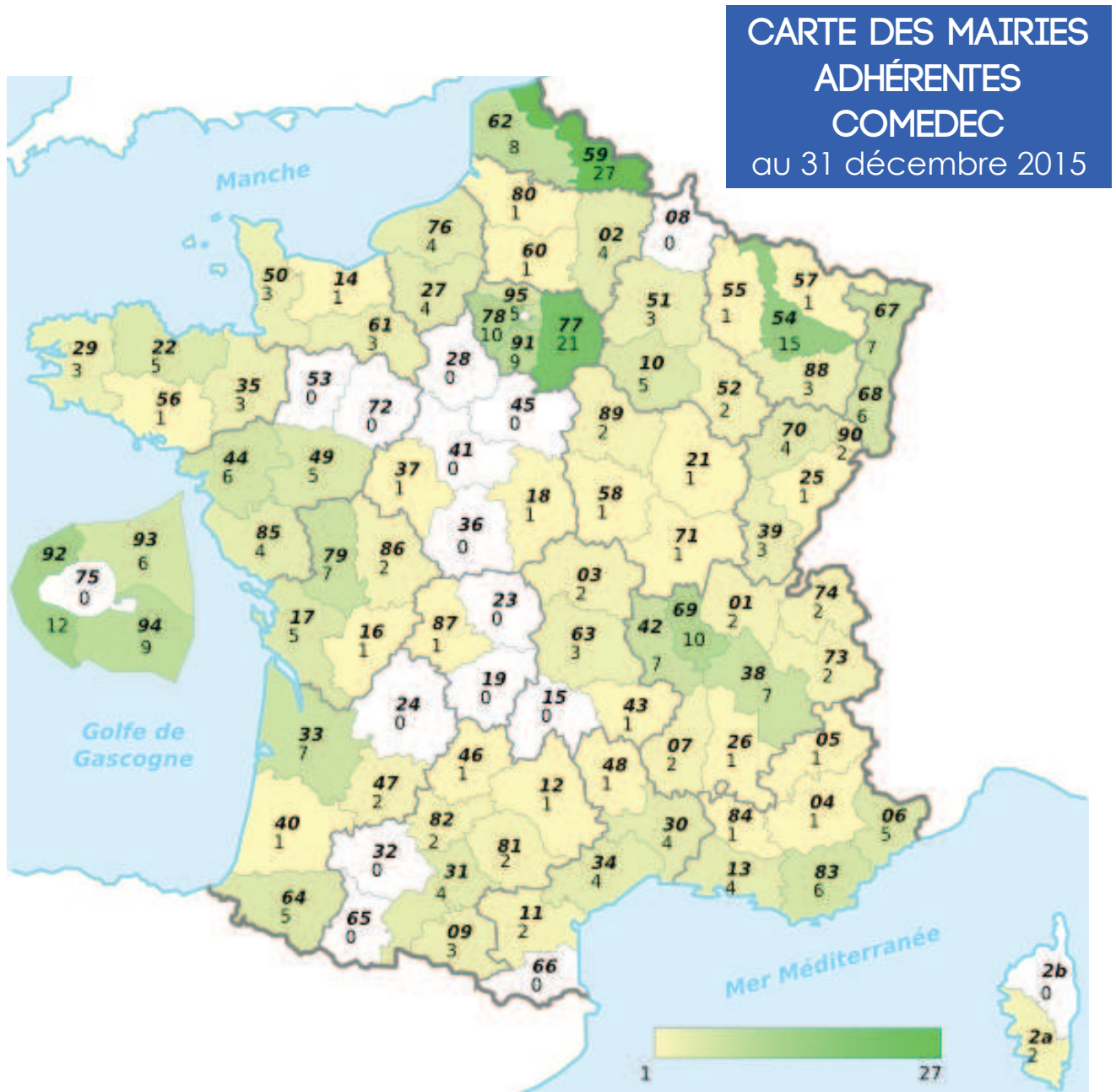


Pour les actes de naissance, le nombre de demandes émanant des études notariales a dépassé le nombre de demandes Passeports dans certaines communes qui privilégient le flux électronique.

Afin de promouvoir COMEDEC, un film a été réalisé par l'ANTS avec les témoignages de l'ensemble des acteurs concernés par ce nouveau dispositif. Il est consultable sur la chaîne de l'ANTS (www.youtube.com/c/ANTSChaineTV).

Les agents des mairies de Lille, Roanne, Villeurbanne, Rueil-Malmaison, Cherbourg et Argenteuil ont activement participé à sa réalisation.

A ce jour, un tiers des communes disposant de maternités a adhéré à COMEDec

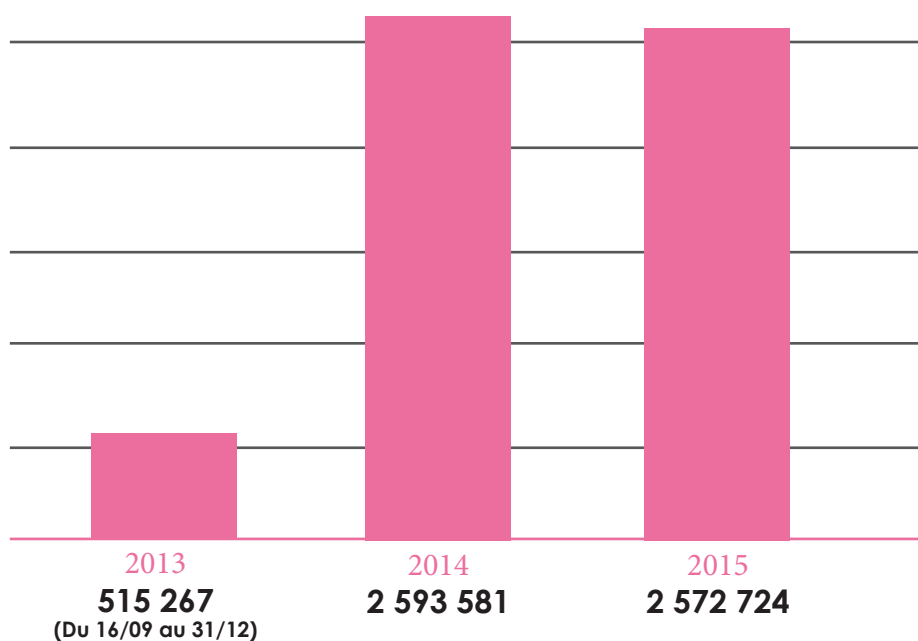


Au 31 décembre, 129 mairies qui disposent d'une maternité utilisent le dispositif. Elles couvrent 20 % des besoins de vérification d'état-civil pour le passeport. Le déploiement dans les DOM a débuté fin 2015 avec La Réunion et Mayotte.

DES TITRES AU COEUR DE LE PERMIS DE CONDUIRE



Nombre de permis de conduire émis



Le réseau RESPER (RESeau PERmis de conduire)

L'ANTS a ouvert, début 2015, le système RESPER France.

Le réseau RESPER met en oeuvre certains des objectifs fondamentaux de l'Europe : la libre circulation et la sécurité routière.

A cet effet, le réseau permet d'assurer la reconnaissance mutuelle des permis de conduire et de fluidifier les échanges d'informations au sein de l'UE. Il contribuera à combattre les faux documents et la détention multiple de titres de conduite.

Actuellement, presque tous les Etats membres de l'Union européenne se connectent à RESPER.

L'année 2016 sera consacrée à son déploiement dans les services compétents du ministère de l'intérieur.

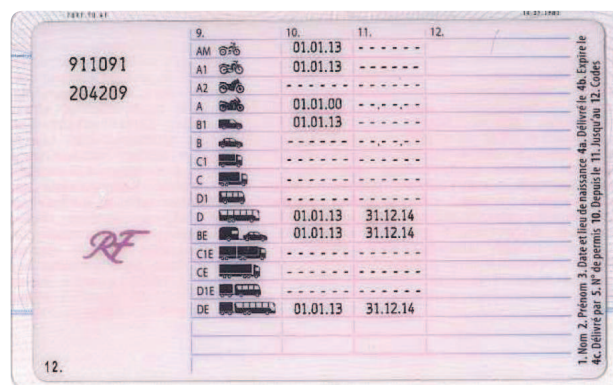
LA VIE QUOTIDIENNE

Changement de format du permis de conduire européen

Mi-juillet 2015 la puce électronique a été retirée du permis de conduire

L'évolution du format du permis de conduire a été effectuée dans un objectif d'efficience.

La plupart des pays de l'Union européenne produisent des permis de conduire ne comportant pas de puce.



La Préfecture de Police de Paris a ouvert la Pré-demande en ligne

AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS
PERMIS DE CONDUIRE
Bienvenue virginie SIMONNET

Nouvelle pré-demande : Etat civil

Faire une nouvelle pré-demande

- 1 Etat civil
- 2 Adresse
- 3 Informations de contact
- 4 Photo / Signature
- 5 Récapitulatif
- 6 Confirmation

État civil de la personne concernée par le titre

Nom de naissance * SIMONNET ✓
(Nom figurant sur votre acte de naissance)

Sexe * Femme Homme

1^{er} prénom * virginie ✓
(Entrez vos prénoms dans l'ordre de l'état civil. Les prénoms composés sont séparés par un tiret, ex: Frédéric-Félix)

2^{ème} prénom marie ✓

3^{ème} prénom ✓

4^{ème} prénom ✓

5^{ème} prénom ✓

Date de naissance (JJ/MM/AAAA) 1 / / ✓

Champs obligatoires

Enregistrer Etape suivante >>

Depuis le 09 juillet 2015, la préfecture de police de Paris a rejoint les deux départements de Meurthe-et-Moselle (54) et des Hauts-de-Seine (92) pour l'expérimentation de la « Pré Demande Permis de Conduire » en ligne sur le site de l'Agence.

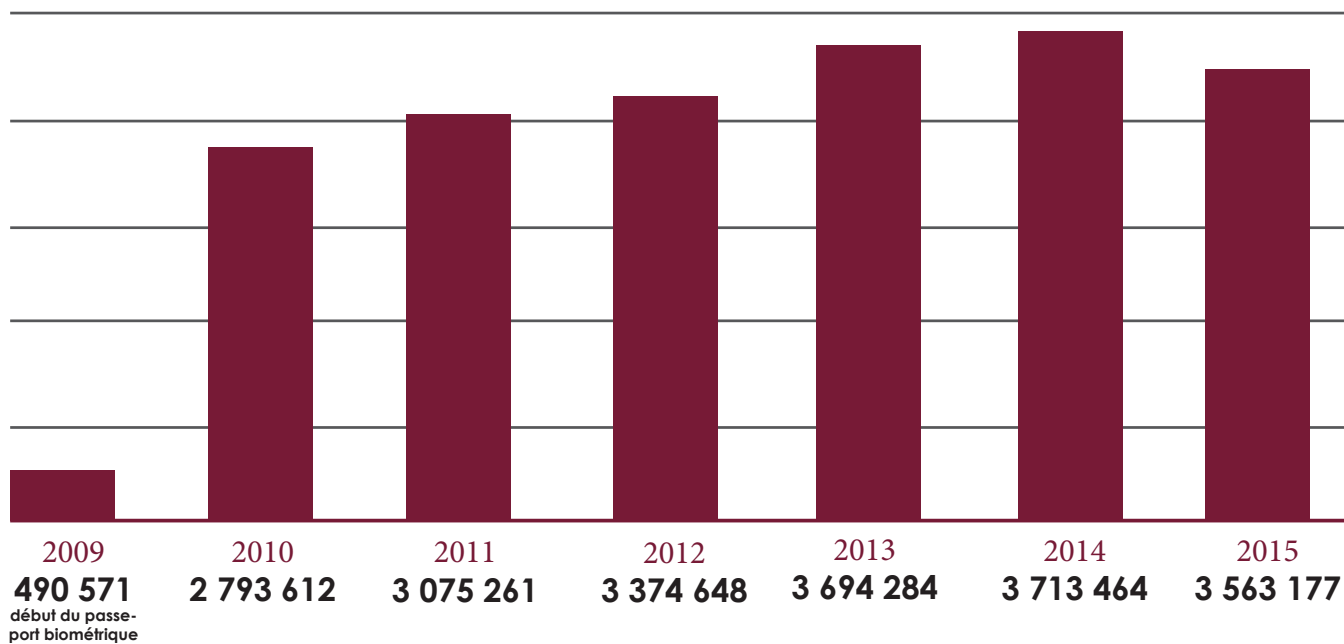
Les données présentes sur le formulaire CERFA 06 (état civil, date et lieu de naissance, adresse, numéro de dossier, photographie, signature) sont transmises de manière dématérialisée.

Au 31 décembre 2015, ce service a déjà été utilisé 4 434 fois par les usagers.

LE PERMIS DE CONDUIRE



Nombre de passeports biométriques émis

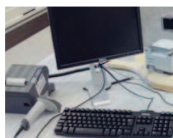


LE PASSEPORT

Déploiement de Windows seven sur les dispositifs de recueil

Depuis le début du mois de juillet 2015, l'ANTS a conduit une double action sur les dispositifs de recueil (DR) des demandes de passeport installés en mairies et en préfectures :

- le remplacement de certains éléments du DR, notamment l'unité centrale et selon les cas, le capteur d'empreintes, le bloc passeport (lecture bande MRZ et puce) et le scanner afin d'améliorer leur performance globale en modernisant certains composants



- la migration du système sous Windows 7 afin de renforcer la sécurité du DR

Ce déploiement devrait être achevé au début du mois de février 2016.



Ce changement, attendu par les mairies, a permis de renouveler le parc d'environ 3650 DR déployés initialement en 2009.

Bilan du déploiement des plateformes régionales

En 2015, l'ANTS a participé à la mise en œuvre des plateformes régionales d'instruction des passeports, une des actions phare du programme ministériel de modernisation et de simplification du Ministère de l'Intérieur.

A ce titre, 19 plateformes ont été déployées entre septembre 2014 et avril 2015. La plateforme régionale Alsace a démarré le 1er décembre 2015.

Dans le cadre de ses missions, l'ANTS a été chargée d'assurer, d'une part l'adaptation technique de l'outil TES (Titres Electroniques Sécurisés) aux nouvelles procédures d'instruction des passeports et d'autre part d'accompagner les nouvelles équipes.

Dans le cadre de l'enquête lancée auprès des responsables de plateformes, à l'occasion d'un séminaire qui s'est tenu le 15 septembre 2015 pour établir le bilan de ce déploiement, l'accompagnement efficace de l'ANTS a été souligné par l'ensemble des participants.

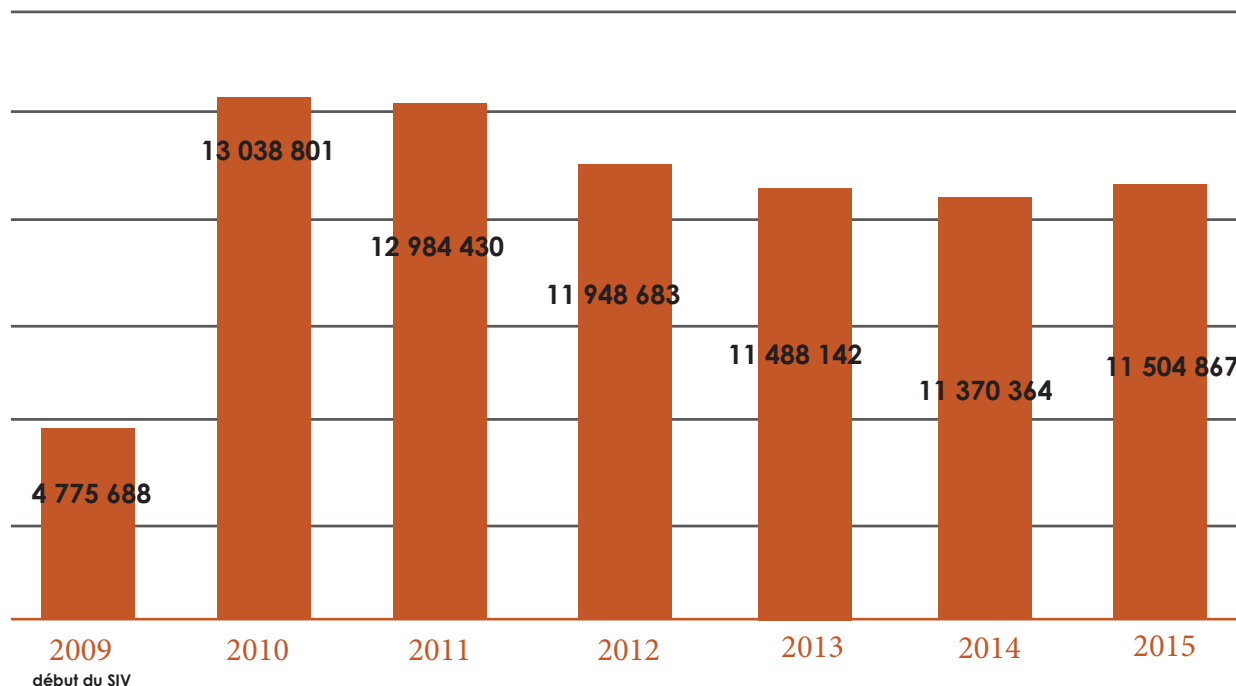


Carte des plateformes régionales au 31 décembre 2015

LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION



Nombre d'opérations dans le SIV



Le SIV : Système d'Immatriculation des Véhicules

L'année 2015 a été l'occasion de réaliser des évolutions pour permettre de prendre en charge les nouvelles réglementations européennes, ajouter des contrôles métier supplémentaires, ainsi que la gestion des Véhicules Economiquement Irréparables.

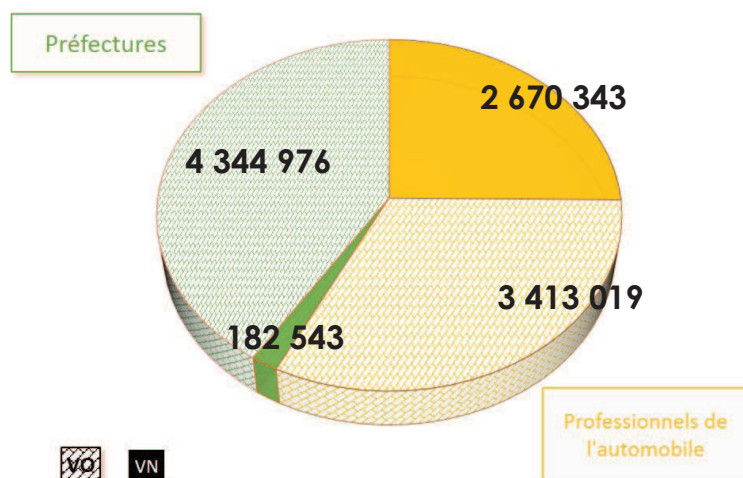
Le nombre d'immatriculations est resté stable avec plus de 11 millions d'immatriculations, toutefois avec une légère augmentation sur les immatriculations neuves, en reflet avec le regain d'activité du marché automobile.

Les professionnels de l'automobile partenaires incontournables

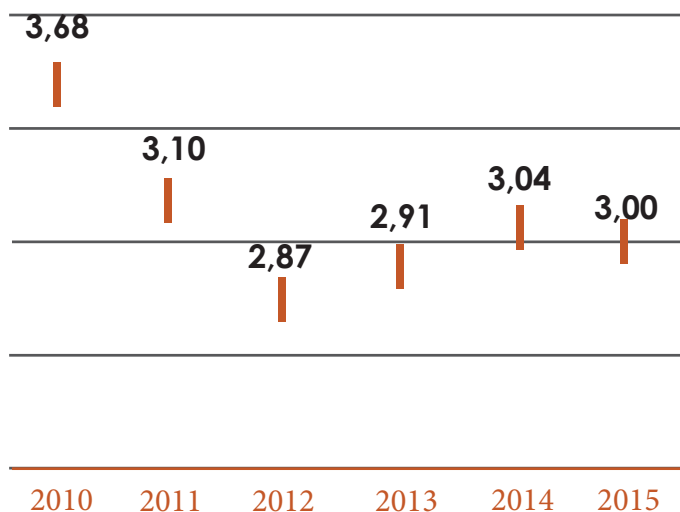
La part des opérations réalisées par les professionnels augmente : 93,6 % contre 92,56 % en 2014 pour les véhicules neufs (VN) et 43,99 % contre 40,51 % en 2014 pour les véhicules d'occasion (VO).

Sur l'ensemble des opérations du SIV de 2015, les professionnels de l'automobile en réalisent 57,33 % contre 54,15 % l'année précédente.

Le nombre de professionnels de l'automobile, utilisant le SIV, est désormais de 27 065, contre 25 582 fin 2014.



Délai moyen de délivrance d'un certificat d'immatriculation (en jours)



En 2015, la redevance liée au certificat d'immatriculation a augmenté afin de tenir compte des coûts effectifs d'expédition du titre à domicile. Elle est passée ainsi de 2,50 euros à 2,76 euros au 28 septembre 2015.

LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

LA RELATION USAGER :

LES SERVICES ACCESSIBLES SUR LES



Les suivis en ligne des titres

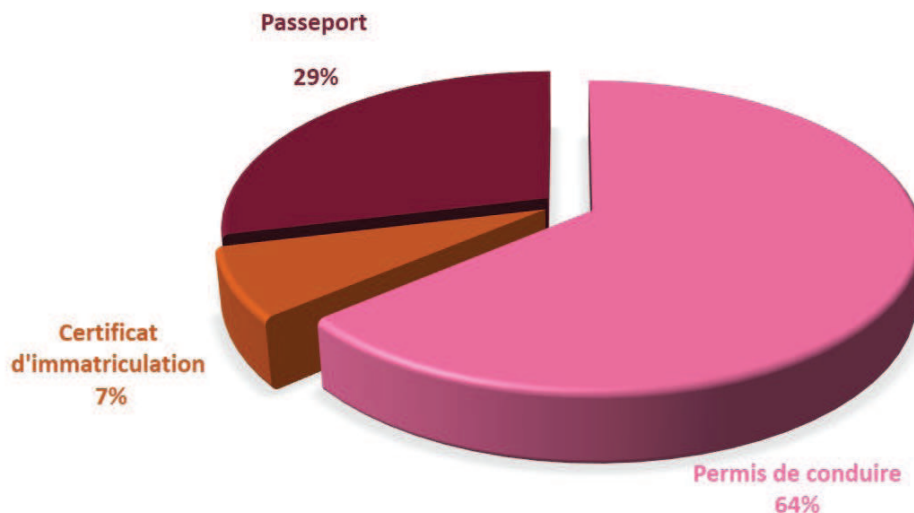
En 2015, les outils les plus utilisés sur les sites de l'Agence sont les suivis des titres en ligne.

Sur l'année, cela représente 2 728 390 demandes globales pour l'ensemble des titres.

La grande majorité concerne le permis de conduire avec 1 742 292 demandes.

Pour le passeport biométrique les demandes s'élèvent à 786 513. Le peu de demandes (199 585) pour le certificat d'immatriculation s'explique par le fait que le certificat d'immatriculation provisoire est valable un mois et que les usagers reçoivent en 3 jours leur certificat définitif.

Nombre de demandes de suivi des titres



SITES DE L'AGENCE

Des sites internet innovants accessibles par tous et sur tout support

L'Agence a su répondre à l'ensemble des usagers en mettant en place des sites internet innovant s'adaptant automatiquement au support utilisé par l'utilisateur (Responsive Design).

Les quatre sites gérés par l'Agence se sont étoffés progressivement au cours de l'année 2015.

L'accent a été mis sur une amélioration de l'ergonomie de nos sites.

Des espaces dédiés sont proposés afin de personnaliser l'accueil de nos différents interlocuteurs, à l'instar de l'espace mairie ouvert en septembre 2015.



Version téléphone

ants.gouv.fr permisdeconduire.ants.gouv.fr
passeport.ants.gouv.fr immatriculation.ants.gouv.fr

Un compte usager dédié aux usagers



L'Agence a mis en place un compte à l'attention des usagers pour faciliter leurs démarches administratives

Ce compte est accessible à partir des quatre sites de l'ANTS. Il a été mis en place dans un premier temps pour l'expérimentation de la pré-demande de permis de conduire. Ce compte permet à l'utilisateur d'effectuer sa pré-demande en ligne et de suivre de manière instantanée son évolution, ainsi que le suivi de la production de son titre.

Ce compte usager a été pensé pour évoluer vers un espace dédié entre l'utilisateur et l'ANTS pour ses démarches administratives.



1 008 853

Nombre d'appels total
reçus sur l'année 2015

- 8,8 %

Pourcentage d'appel total
en 2015 comparé à 2014

79%

Taux de réponse dès le premier
appel (taux d'efficacité)

3'40

Temps moyen
d'une communication

LE TEMPS MOYEN DE COMMUNICATION EN BAISSÉ EN 2015

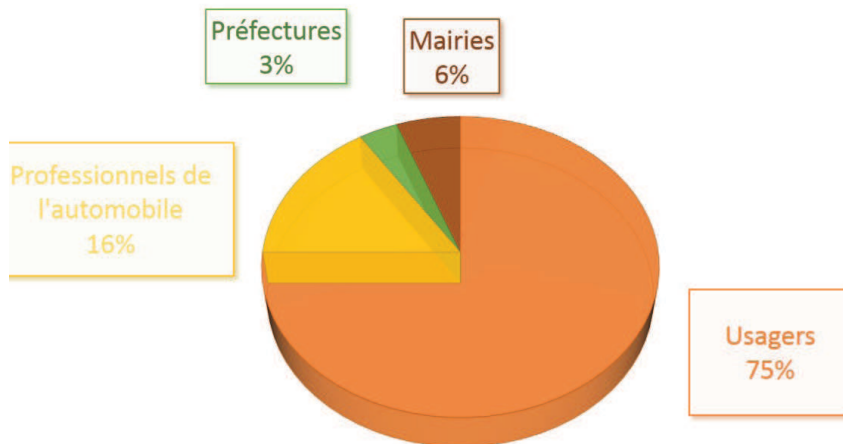
Outre l'amélioration du taux de réponse en 2015, le temps moyen de communication a baissé de 30 secondes par rapport à 2014.

La qualité de traitement des appels pour l'ensemble des titres (passeport, permis de conduire et certificat d'immatriculation) s'est amélioré de 4%.

Le temps moyen d'appel a diminué pour le certificat d'immatriculation et pour le permis de conduire grâce à l'évolution des outils mis à disposition des téléconseillers (par exemple automatisation du message de service pour le certificat d'immatriculation) et a augmenté légèrement pour les passeports en raison du passage à Windows seven.

LE CCC EN RELATION AVEC UNE PLURALITÉ DE PARTENAIRES

Les sollicitants sont principalement des usagers, mais pour certains titres, à l'instar du passeport, les appels reçus sont exclusivement des appels d'agents de mairie.



UN NOMBRE D'APPELS EN LÉGER REcul EN 2015

Le centre d'appel a reçu en moyenne 3500 appels par jour tout au long de l'année 2015.

En 2015, le nombre d'appels reçus pour tous les titres (Certificat d'immatriculation, Passeport, et Permis de Conduire) est en léger recul de 8,8 % par rapport à 2014. Cette baisse globale est essentiellement liée au 138 000 appels en moins pour le permis de conduire.

Par ailleurs, le centre de contact citoyen a reçu 27 000 appels de plus pour le certificat d'immatriculation et 3 000 sur le passeport.

2 000

Nombre d'appels journaliers
concernant le certificat d'immatriculation

1 300

Nombre d'appels journaliers
concernant le permis de conduire

200

Nombre d'appels journaliers
concernant le passeport biométrique

L'AGENCE AU SERVICE DES LES CARTES AGENTS DE L'ÉTAT

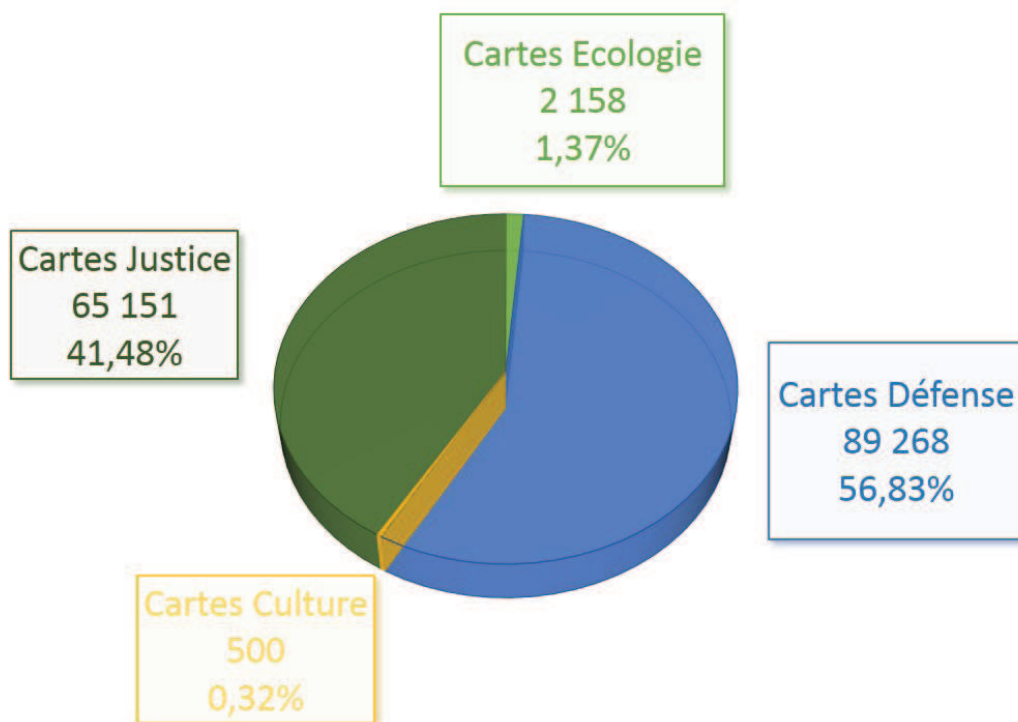


Pour l'année 2015, le programme Cartes Agents de l'Etat s'inscrit dans sa phase de maturité technique, avec notamment la mise en place d'une chaîne de production de cartes professionnelles mutualisées et interopérables. C'est aussi la mise en place de solutions innovantes de cartes en émission instantanée en cas de perte/vol, de nouvel arrivant ou pour les vacataires ainsi qu'une offre dématérialisée d'émission de certificats logiciels respectant le RGS au service de clients tels que le Ministère de la Défense, le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Ecologie ou le Ministère de la Culture .



ADMINISTRATIONS

Nombre de cartes agents déployées

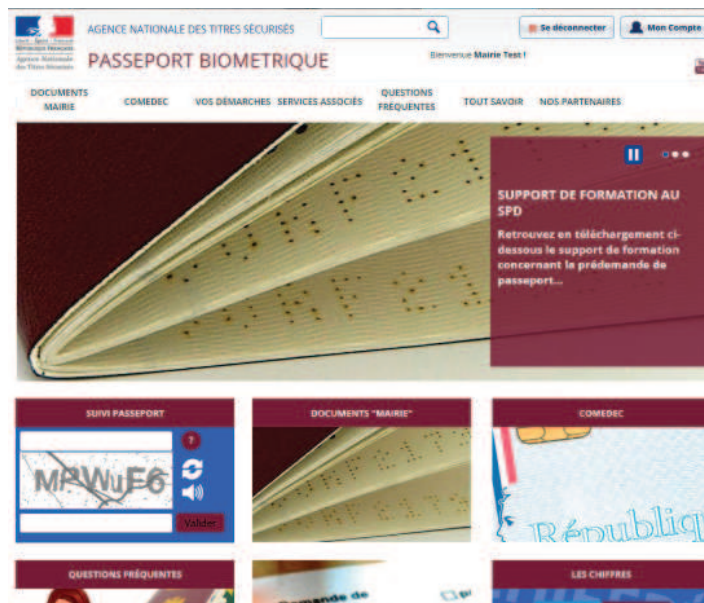


Ministère de la Défense : déploiement de près de 90 000 cartes agents et près de 12 000 cartes visiteurs avec une cible de 350 000 cartes agents à terme. Le déploiement du site de Balard est en cours.

Ministère de la Justice : plus de 65 000 cartes déployées à ce jour.

Ministère de l'Écologie : plus de 2 100 cartes déployées à ce jour.

L'ESPACE MAIRIE



L'ESPACE MAIRIE, UN ESPACE PRIVILÉGIÉ ENTRE LES MAIRIES ET L'ANTS

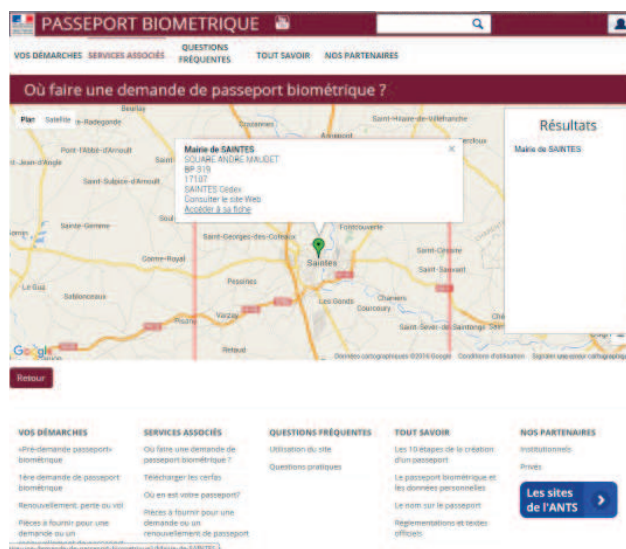
Après avoir été testé par des mairies pilotes, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés a ouvert, le 14 septembre 2015, « l'espace Mairie » sur ses sites internet.

Cet espace est dédié aux agents de mairie affectés à la délivrance des passeports afin de leur fournir des outils et documents concourant à l'amélioration de leur travail au quotidien. En plus des informations destinées au « grand public », cet espace contient entre autre :

- une rubrique « Guides », donnant accès aux différents guides utilisateurs dont peuvent avoir besoin les agents de mairies,
- une rubrique « Formulaires », recensant les différents formulaires utiles à la création, au renouvellement ou à la suspension d'une carte agent,
- une rubrique « Support de formation à la prédemande » dans laquelle sont regroupés les documents utiles à la prédemande de passeport etc...,
- une rubrique « Fiche Mairie » permettant la mise à jour des informations de la mairie directement par les agents.

GÉOLOCALISATION

La carte de géolocalisation permet à l'utilisateur qui souhaite faire une demande de passeport (ou une demande de renouvellement) d'obtenir la liste des mairies, équipées de dispositif de recueil, à proximité de chez lui.



MAINTENIR À JOUR LES INFORMATIONS SUR LA COMMUNE

La fiche Mairie est le point d'entrée de l'internaute lorsqu'il recherche une mairie auprès de laquelle il peut réaliser ses démarches concernant le passeport biométrique (mairie équipée d'un dispositif de recueil).

Sur cette fiche se trouve l'adresse, le numéro de téléphone, éventuellement une adresse mel et l'adresse du site internet de la mairie, ainsi qu'un champ commentaire où sont indiqués les horaires d'ouverture.

Avec la création de l'espace mairie, et donc du « compte mairie », une mairie peut mettre à jour, elle-même cette fiche et ainsi indiquer par exemple, une fermeture exceptionnelle de son service de demande de passeport ou bien des changements d'horaires, ou encore s'il y a besoin de prendre rendez-vous pour une demande de passeport etc.

L'ANTS À L'INTERNATIONAL



Normalisation

L'ANTS a suivi et contribué aux travaux du groupe Electronic Signature Infrastructure (ESI) de l'ETSI (Institut Européen des Standards de Communication). Ce groupe est en charge de la refonte des normes et des standards afférents au service de confiance électronique. Ces standards s'appliquent, entre autre, à la signature électronique, le cachet électronique, l'horodatage, le recommandé électronique.

L'ANTS, en tant qu'opérateur de service de confiance est soucieuse de suivre ces travaux afin d'anticiper les impacts que la refonte de ces normes pourrait avoir sur les systèmes d'Information.

L'ANTS désireuse de promouvoir le standard 2D-Doc (moyen de sécurisation des données contenues sur un document) a saisi l'AFNOR en vue d'obtenir la normalisation de cette solution de sécurité, qui lutte activement contre la fraude.



Législation

Règlement eIDAS EU 910-2014

L'ANTS qui suit depuis sa genèse le règlement eIDAS a poursuivi en 2015 sa contribution à l'élaboration des actes de mise en oeuvre de ce règlement structurant pour l'identité numérique et les services de confiance à l'échelle de l'Union européenne.

Cette implication se traduit par des propositions d'amendements aux actes d'implémentation qui ont abouti en 2015 : notification (Décision 2015-1984), coopération (Décision 2015-296), interopérabilité (Décision 2015-1501) et niveau d'assurance (Décision 2015-1502).

En 2015, l'ANTS a rejoint le Cooperation Network, l'instance en charge de réaliser l'évaluation des schémas d'identification électronique nationaux en Europe dans le cadre de l'application du règlement eIDAS.

OACI

L'organisation internationale de l'aviation civile (OACI) édicte les règles concernant les documents de voyages. A ce titre elle s'occupe du Public Key Directory (PKD), système international d'échanges de clés pour rendre possible la lecture des passeports entre chaque pays membre.



En 2015, l'ANTS a mis en production sa plateforme PKD nationale et a pu contribuer à alimenter le système mondial des certificats permettant la vérification électronique des passeports français par les autres membres .

L'ANTS a contribué aux préparations des futures évolutions des documents de voyages. Fin 2015, l'ANTS a particulièrement été active sur les problématiques relatives au portrait.

L'Agence a reçu Madame Fang Liu, Secrétaire Général à l'OACI, afin de d'évoquer les axes de collaboration opérationnelle pour 2016.





14,888.18
9,094.00
281.47

24,210.63

1,712.45

10.0

5,241.5

5,682



PARTIE 3

OÙ EN SOMMES NOUS ?

Les données de l'ANTS :

<i>Financières</i>	34
<i>Ressources Humaines</i>	40

Les marchés de l'Agence :

<i>La relation ANTS-Entreprises en 2015</i>	42
<i>Marchés notifiés en 2015 par l'ANTS</i>	44

LES DONNÉES DE L'ANTS

FINANCIÈRES



En 2015, le résultat de l'exercice est bénéficiaire de 2,7M€. La capacité d'autofinancement de 24,4M€ permet à la fois de financer les investissements qui s'élèvent à 17M€ et d'effectuer un apport au fonds de roulement de 7,4M€.

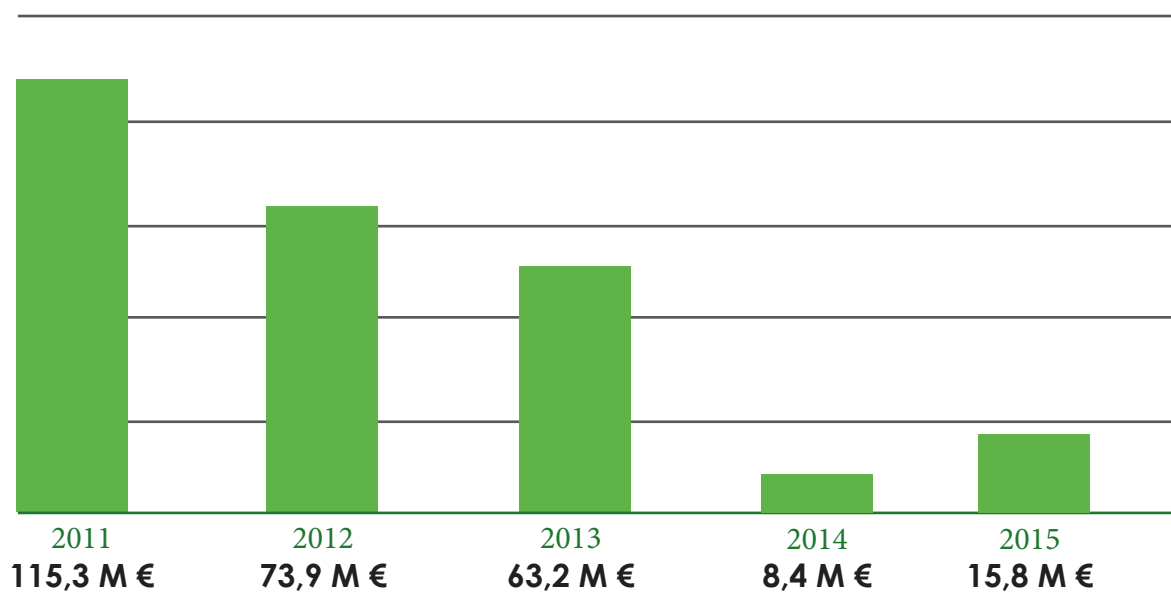
TAUX DE RÉALISATION DE LA PROGRAMMATION BUDGÉTAIRE

96% : Fonctionnement

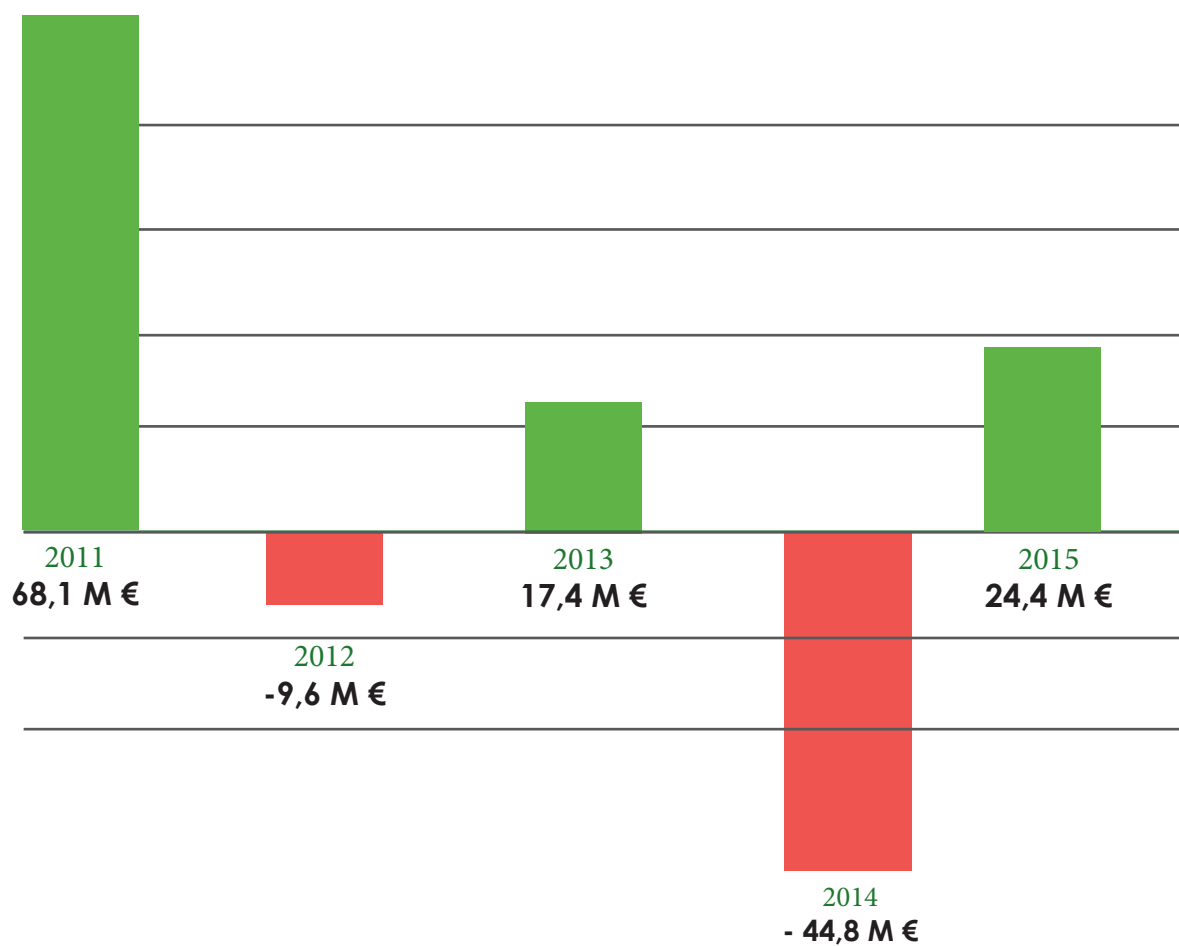
100% : Investissement

94% : Personnel

NIVEAU DU FONDS DE ROULEMENT



CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT



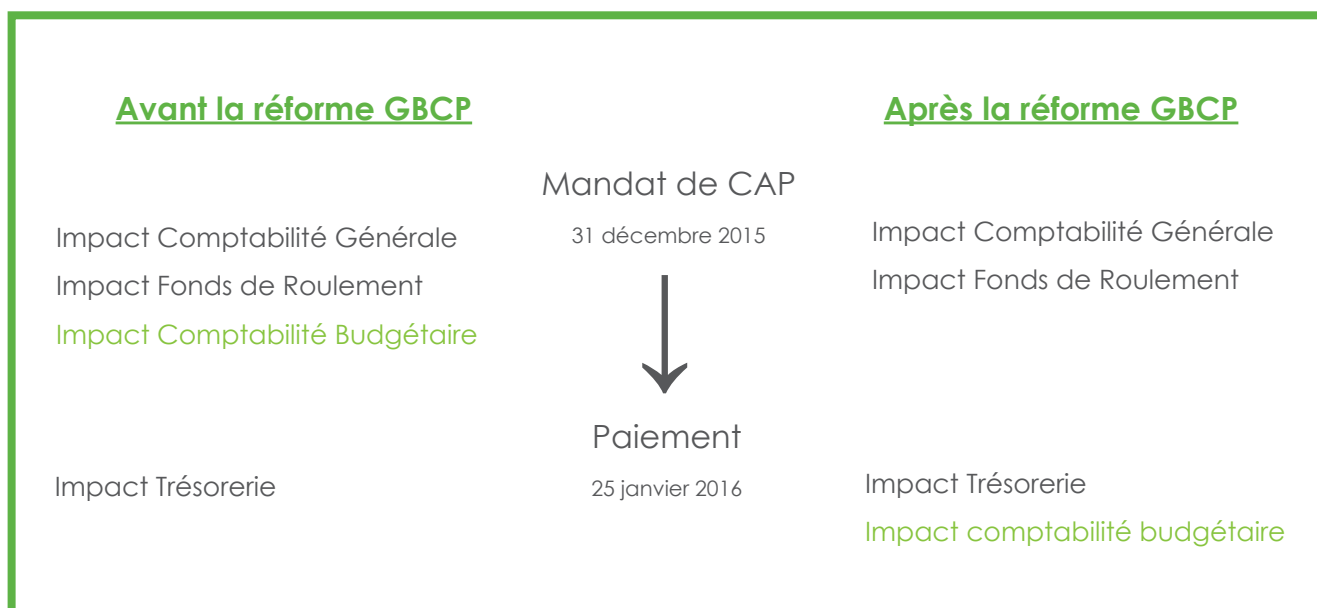
Réforme GBCP :

La réforme de la gestion budgétaire et comptable publique, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2016, a eu des impacts sur les travaux de clôture de l'exercice 2015.

L'Agence s'est dotée d'un nouvel outil de comptabilité pour permettre de suivre les engagements juridiques mais aussi, constater et certifier les services faits. Pour pouvoir démarrer en mode GBCP au 1er janvier 2016, il a été nécessaire de recenser l'intégralité des engagements juridiques (EJ) non soldés au 31 décembre 2015 pour leur reste à payer.

Ces travaux permettront d'assurer la continuité de l'exécution au format GBCP de près de 400 EJ pour un montant total de près de 56M€.

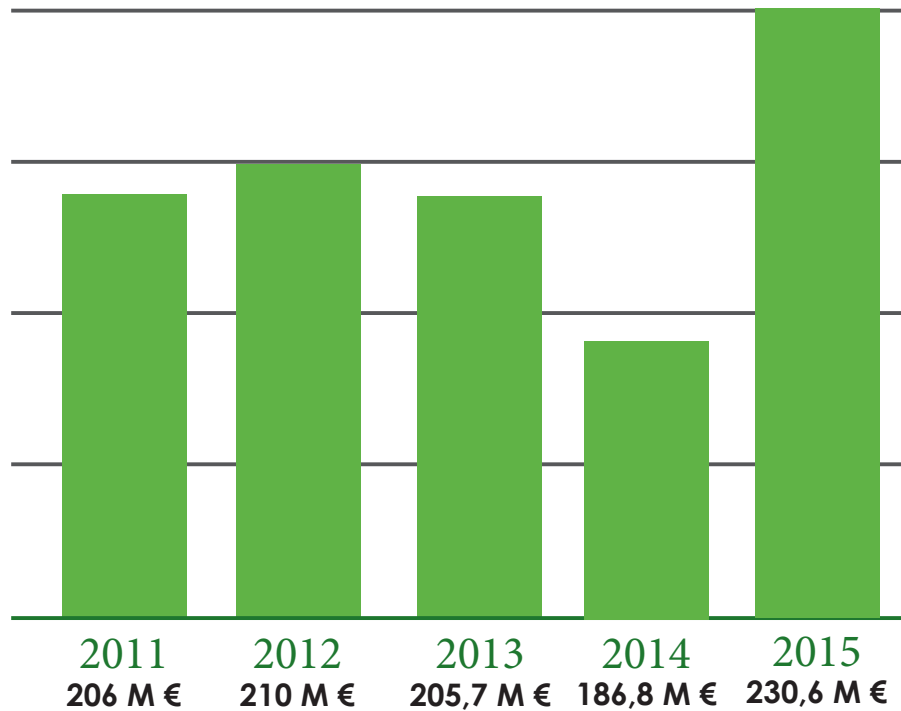
Compte tenu de la réforme GBCP, ces dépenses vont également consommer les crédits budgétaires de l'exercice 2016.



On constate que les charges à payer au 31 décembre 2015 ont eu un impact budgétaire en 2015 mais auront également un impact budgétaire en 2016 au moment de leur paiement.

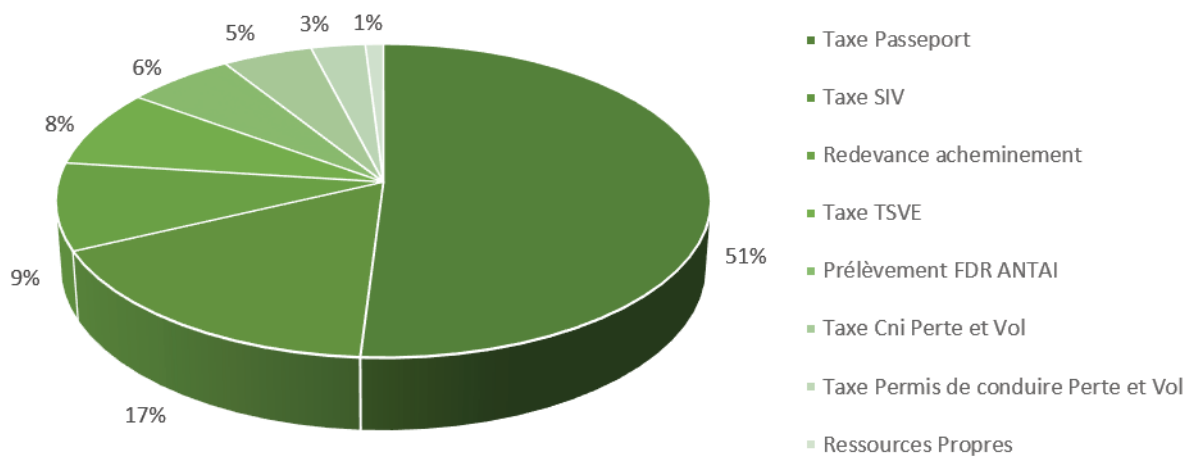
LES RECETTES

230,6 M€

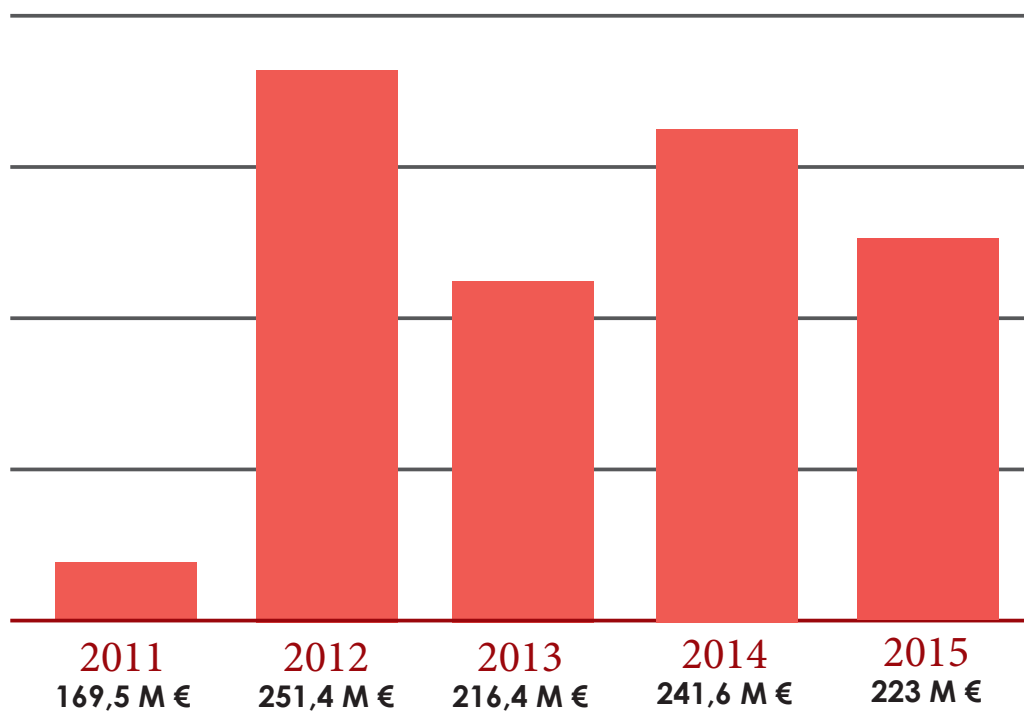


Soit

+ 23,6 % : par rapport à l'exercice précédent

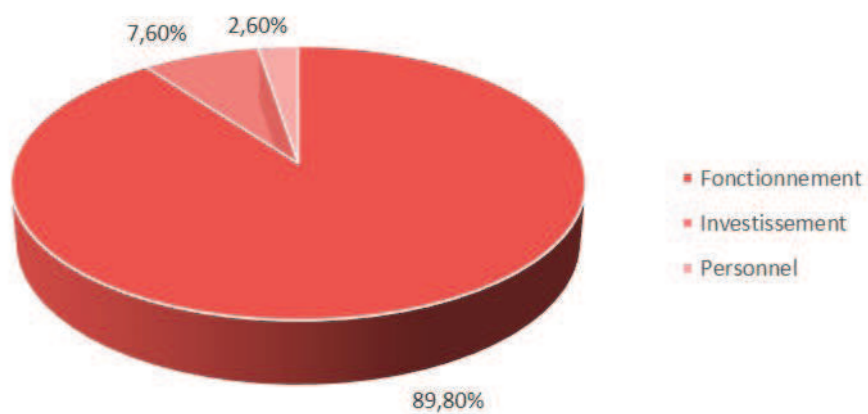


LES DÉPENSES



Soit

- 8,7 % : par rapport à l'exercice précédent



223 M€

La production de titres représente plus de 50 % du total des dépenses de 223 M€.

50 % pour la production des titres

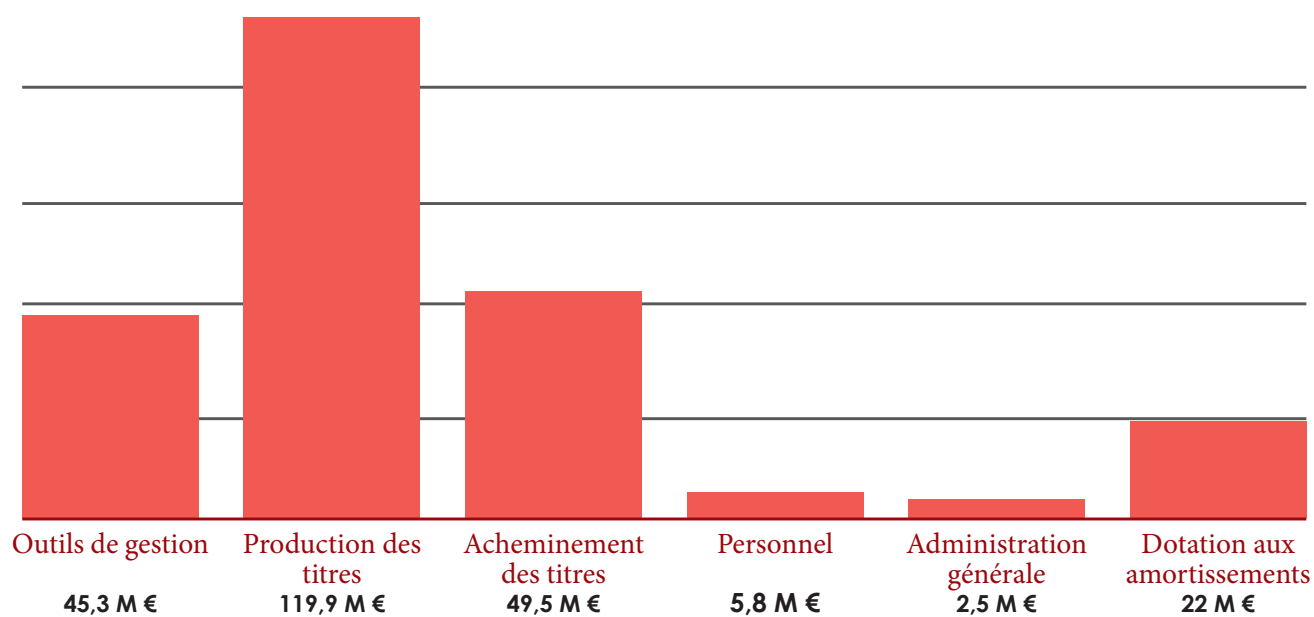
20 % pour l'acheminement des titres

18 % pour les outils de gestion

9 % pour la dotation aux amortissements

2 % pour les dépenses de personnel

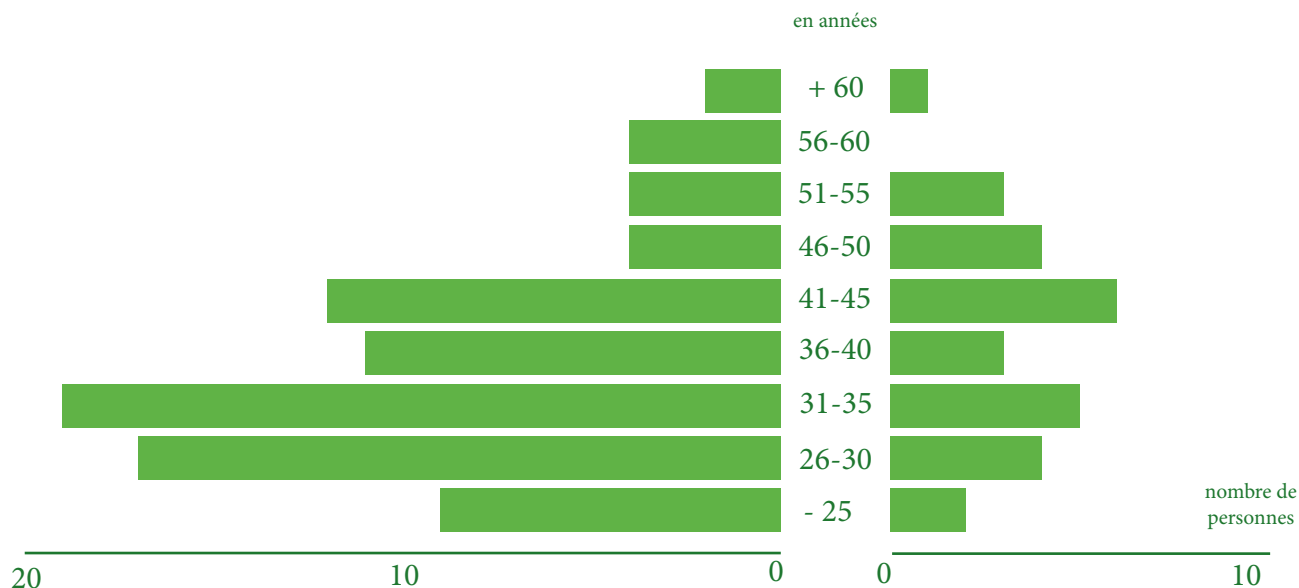
2 % pour l'administration générale





PYRAMIDE DES ÂGES

Une équipe jeune....



PARITÉ HOMME FEMME

...et très féminisée

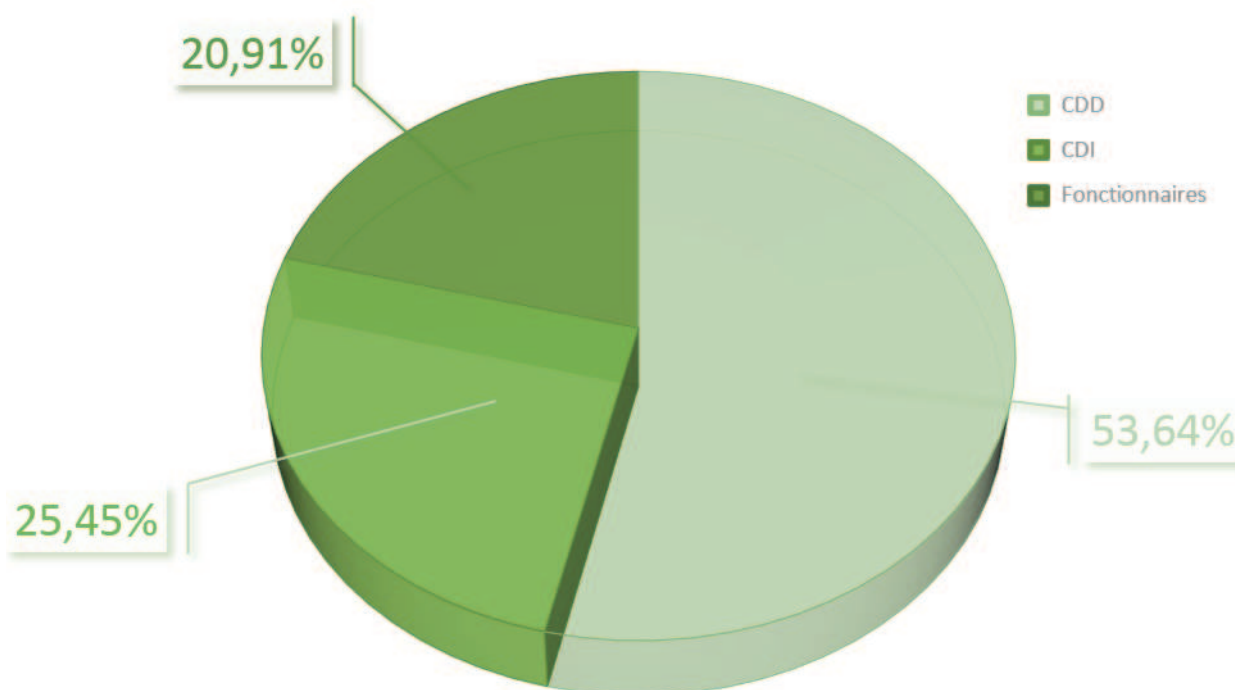


74,55 %

25,45 %



VENTILATION PAR STATUT



En 2015, l'Agence a poursuivi la maîtrise de sa masse salariale qui s'établit au 31/12/2015 à 5,8M€ pour 116 ETP (109 ETPT en Loi de Finances), en diminution de 3,3% par rapport à l'année précédente.

En 2015, c'est une agence jeune, dont la moyenne d'âge s'établit à environ 36 ans, fortement féminisée, à près de 75%.

La part des fonctionnaires y est minoritaire (environ 21% des agents) au profit des agents sous contrat (CDD et CDI).

La répartition géographique a peu évolué en 2015, la majorité des emplois (plus de 90) se situe au siège de l'Agence à Charleville-Mézières qui regroupe l'ensemble des fonctions support, ainsi que le centre de contact citoyen (CCC).

En 2015, au titre de la Loi Sauvadet, 12 agents de l'ANTS (1C, 7B et 4A) ont été titularisés.

LES MARCHÉS DE L'AGENCE

LA RELATION ANTS ENTREPRISES EN 2015



JOURNÉE RENCONTRE ANTS-FOURNISSEURS

L'Agence développe dans le cadre général des actions du service des achats de l'Etat, une véritable stratégie d'achats, complémentaire de l'activité juridique.

L'Agence Nationale des Titres Sécurisés a organisé le 30 juin 2015, une rencontre avec les entreprises susceptibles de l'accompagner dans ses activités. Par souci de transparence et afin de permettre à un maximum d'entreprises du secteur d'y participer, une communication préalable sur le portail internet de l'Agence a été mise en place.

Cette rencontre s'inscrit dans le cadre du développement d'une activité de consultation préalable du marché (sourcing) au sein de l'Agence afin d'améliorer l'efficacité de nos achats.

Au cours de cette journée, les représentants de plus de 30 entreprises dont de nombreuses PME ont assisté à une présentation de l'Agence et participé à des échanges individuels avec les chefs de pôles, afin de mieux comprendre les activités et les besoins de l'Agence.

Ces échanges ont permis de stimuler les entreprises et d'améliorer ainsi le champ concurrentiel de l'Agence. L'Agence a invité de nouveaux acteurs, notamment des PME, à candidater à nos futurs appels d'offres et a rappelé que nos mises en concurrence sont complètement ouvertes, l'Agence disposant des droits de propriété intellectuelle nécessaires.





Les entreprises présentes ont été invitées à nous informer, lors des entretiens individuels, de l'état de l'art et des offres existantes afin que l'Agence puisse formuler les besoins de la manière la plus ouverte possible afin d'accroître la concurrence lors de ses futurs appels d'offres.

Les entreprises ont également profité de ce temps de partage privilégié pour présenter les dernières innovations et les produits/solutions de substitution liées à la réalisation des titres sécurisés dont l'ANTS a la charge.

Ces échanges ont également permis à l'Agence de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les entreprises lorsqu'elles candidatent aux marchés publics, afin d'y apporter le cas échéant une réponse dans les futurs appels d'offres.



Dans le cadre de l'organisation de cette rencontre, l'Agence a créé une base fournisseurs comportant à la fin de l'année 2015 environ 150 entreprises référencées. Cette base de données a notamment pour but de faciliter l'obtention d'un grand nombre de devis, dans le cadre d'achats de faibles montants.

MARCHÉS NOTIFIÉS EN 2015 PAR L'ANTS



Référence et objet	Type de procédure
Marché dont le montant est inférieur à 108 000 € TTC	
Marché négocié n°2015-0219 - Maintenance et reversibilité de la solution Hermes de Vocalcom utilisée au centre de contact client de l'ANTS	Négoié
Marchés dont le montant est compris entre 108 000 € TTC et 1 60 800 € TTC	
Marché subséquent n°2015-0220 au marché cadre AMOS n°2012-0115 Lot 2 - Assistance RSSI renforcée	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marchés dont le montant est égal ou supérieur à 1 60 800 € TTC	
Marché subséquent n°2015-0215 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 2 - Assistance aux phases techniques sur les projets du pôle Titres régaliens	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0213 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 2 - Expertise technique, architecture applicative et technique relatives aux extensions du système de timbre dématérialisé, ainsi que du système COMEDEC	Appel d'offre sur la base d'un accord cadre
Marché n°2015-0212 relatif au maintien en compétence de FAETON 2	Appel d'offres ouvert
Marché subséquent n°2015-0214 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 2 - Expertise technique, architecture applicative et technique du pôle service de confiance et expertise technique en stratégie numérique	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché négocié n°2015-0221 - Evolutions et maintenance du site internet/extranet de l'ANTS	Négoié
Marché subséquent n°2015-0222 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance au pilotage et aux phases de recettes sur le système SIV et l'ensemble de ses composantes	Appel d'offre sur la base d'un accord cadre

Titulaire	Code postale du prestataire	Montant estimé TTC
VOCALCOM	75008	15 660,00 €
BULL	78340	149 784,00 €
BULL	78340	194 460,00 €
SOPRA STERIA	74940	204 277,20 €
SOPRA-STERIA	74940	296 866,38 €
BULL	78340	351 648,00 €
JOUVE	53100	415 000,00 €
CGI FRANCE	92400	448 825,16 €

Référence et objet	Type de procédure
Marché subséquent n°2015-0216 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance au pilotage et aux phases de recettes sur le système SIV et l'ensemble de ses composantes	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0218 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance à la mise en place, à la conduite et aux phases de déploiement relatifs aux différents projets du pôle de service de confiance de l'ANTS et assistance sur le projet E-Codex	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0225 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance à la mise en place, à la conduite et aux phases de déploiement relatifs aux différents projets du pôle service de confiance de l'ANTS et assistance sur le projet E-Codex	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0209 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance au pilotage et aux recettes du pôle «Titres régaliens»	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0208 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance au pilotage opérationnel et mesure de satisfaction utilisateurs des projets du pôle «Titres régaliens»	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché subséquent n°2015-0223 au marché cadre AMOS n°2012-0115 lot 1 - Assistance au pilotage et à la mesure de satisfaction utilisateurs relatifs aux projets et assistance aux recettes du pôle «Titres régaliens» de l'ANTS	Appel d'offres sur la base d'un accord cadre
Marché n°2015-0211 - Prestations de numérisations, vidéo-codage et d'archivages nécessaires au système d'information relatif aux permis de conduire au format européen FAETON 1	Appel d'offres ouvert
Marché 2014-0204 Lot 1 - Prise en charge, expédition, distribution et suivi de la distribution de titres sécurisés, et traitement des courriers en retour pour l'ANTS	Appel d'offres ouvert
Marché négocié n°2015-0217 relatif à la prise en charge, à l'expédition, à la distribution et au suivi de la distribution de titres sécurisés, et au traitement des courriers en retour pour l'ANTS	Négoциé suite à la déclaration d'infructuosité du marché 2014-0204 lot 2

Titulaire	Code postale du prestataire	Montant estimé TTC
CGI FRANCE	92400	478 083,66 €
CGI France	92400	586 044,91 €
CGI FRANCE	92400	666 124,38 €
CGI FRANCE	92400	708 778,03 €
CGI FRANCE	92400	786 520,76 €
CGI FRANCE	92400	985 602,37 €
JOUVE	53100	6 110 906,00 €
CHRONOPOST	94250	17 457 956,88 €
POSTE	75014	141 119 718,20 €



ants.gouv.fr
immatriculation.ants.gouv.fr
passeport.ants.gouv.fr
permisdeconduire.ants.gouv.fr
www.youtube.com/c/ANTSchaineTV

Copyright février 2016
ANTS Agence Nationale des Titres Sécurisés